



Octobre 2020

Politique de réclamation

Julie Alain, CPA, CMA, OMA
Trésorière

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	2
Définitions.....	2
Procédure de réclamation.....	2
1 – Avis.....	2
2 - Accusé de réception.....	3
3 - Rapport d'accident ou d'évènement.....	3
4 - Étude et analyse de la réclamation.....	4
5 – Décision.....	8
6 - Règlement.....	8
Rapport :	9
Annexe A - Formulaire de réclamation.....	10
Annexe B - Modèle d'accusé de réception.....	12
Annexe C - Rapport d'incident-dommages matériels_(Autre que refoulement d'égouts).....	13
Annexe D - Rapport d'incident-Refoulement d'égouts.....	15
Rapport d'incident - Refoulement d'égouts -ANNEXE COMPLÉMENTAIRE.....	18
Annexe E - Rapport dégâts des eaux.....	20
Annexe F - Rapport d'accident pour victime d'une glissade, d'un trébuchement ou d'une chute.....	23
Annexe G - Quittance.....	26

Préambule

La présente politique a pour but d'établir les critères et les orientations générales relatives à l'analyse des réclamations reçues aux Services administratifs et d'assurer aux citoyens ainsi qu'aux services municipaux un traitement impartial et équitable.

Définitions

Biens assurés : Les biens de toute description appartenant à la Ville de Donnacona, confiés, loués ou utilisés par un employé dans le cadre de son travail ou les biens dont la Ville pourrait être tenue responsable selon le montant des franchises applicables en vertu du contrat d'assurance approuvé par le conseil municipal.

Responsabilité civile : La responsabilité découlant de l'ensemble des activités et des opérations de la Ville de Donnacona, ainsi que celle découlant du fait qu'elle possède, loue, occupe, ou utilise quel que soit le lieu, et ce, selon les montants des franchises applicables en vertu du contrat d'assurance approuvé par le conseil municipal,

Véhicules municipaux : Les véhicules appartenant ou étant sous la responsabilité de la Ville de Donnacona, selon le montant des franchises applicables en vertu du contrat d'assurance approuvé par le conseil municipal.

Procédure de réclamation

1 – Avis

Un avis écrit doit être déposé à la Ville de Donnacona au **service du greffe** dans les quinze jours suivant l'évènement ou l'accident qui a causé les dommages, tel que le prévoit l'article 585 de la *Loi sur les cités et villes* paragraphe 1 et 2:

« 1. Si une personne prétend s'être infligé, par suite d'un accident, des blessures corporelles, pour lesquelles elle se propose de réclamer de la municipalité des dommages-intérêts, elle doit, dans les 15 jours de la date de tel accident, donner ou faire donner un avis écrit au greffier de la municipalité de son intention d'intenter une poursuite, en indiquant en même temps les détails de sa réclamation et l'endroit où elle demeure, faute de quoi la municipalité n'est pas tenue à des dommages-intérêts à raison de tel accident, nonobstant toute disposition de la loi à ce contraire.

2. Dans le cas de réclamation pour dommages à la propriété mobilière ou immobilière, un avis semblable doit aussi être donné au greffier de la municipalité dans les 15 jours, faute de quoi la municipalité n'est pas tenue de payer des dommages-intérêts, nonobstant toute disposition de la loi. »

Aucune action ne peut être intentée avant l'expiration de quinze jours de la date de signification de cet avis. L'avis écrit de quinze jours, bien que fortement suggéré, n'est pas obligatoire pour les blessures corporelles (Code civil du Québec article 2930).

Nous demandons au citoyen de remplir le formulaire de réclamation joint en annexe à cette politique de réclamation.

L'avis de réclamation doit contenir les renseignements suivants :

- › le nom et prénom ainsi que les coordonnées complètes afin que nous puissions rejoindre les personnes concernées;
- › la date, l'heure et le lieu de l'événement;
- › une description des circonstances de l'événement;
- › une description des dommages subis;
- › les originaux des pièces justificatives, s'il y a lieu ainsi que toutes pièces justificatives pouvant aider au traitement du dossier, comme des photos, factures de réparation ou de remplacement. Si les preuves ne peuvent être fournies en même temps que le formulaire de réclamation, un formulaire doit nous être transmis afin de respecter le délai de 15 jours. Les renseignements complémentaires pourront nous être transmis ultérieurement.
- › Voir le modèle d'avis de réclamation à l'annexe A.

2 - Accusé de réception

À la suite du dépôt d'une réclamation, la Ville transmettra un accusé de réception dans les meilleurs délais en y inscrivant le numéro de dossier et la personne à contacter qui traitera la demande. Un modèle d'accusé de réception est en annexe de la présente politique de réclamation.

3 - Rapport d'accident ou d'évènement

Certaines vérifications seront effectuées auprès des services municipaux concernés. Le traitement d'une réclamation varie en fonction de la complexité du dossier. Le département concerné devra amasser des éléments de preuves et faire rapport sur l'événement ou l'accident survenu.

Un bon rapport bien complété peut :

- › Réduire le temps, les efforts et les ressources qui doivent être consacrés à la défense;
- › Atténuer l'incertitude entourant la réclamation et la réputation de la Ville;
- › Instaurer des assises importantes et crédibles lors de notre témoignage devant les experts et au tribunal;
- › Réduire la probabilité de payer des dommages élevés en raison de rapports de faits incomplets ou d'une défense inappropriée;
- › Réduire les impacts sur le budget de la ville (réclamation assumée et assurée);

Un modèle de rapport de la Ville de Donnacona est fourni en annexe de la présente politique.

Vous y retrouverez certains modèles de rapport d'incident, accident :

- › Rapport d'incident dommage matériel (autre que refoulement d'égout);
- › Rapport d'incident - refoulement d'égouts;
- › Rapport d'incident – dégât d'eau;
- › Rapport d'accident des personnes victimes d'une glissade, d'un trébuchement ou d'une chute.

Le rapport sera complété par le responsable du département concerné. Celui-ci devra faire enquête pour amasser le plus de preuve, de photo, de détail, interroger les citoyens pour avoir leur version des faits et ainsi être en mesure de compléter le rapport le plus rapidement possible. Le rapport doit être transmis à le ou la responsable du dossier assurance général.

4 - Étude et analyse de la réclamation

Sur réception des rapports produits par le département concerné, la Ville peut mandater un expert en sinistre pour nous aider le cas échéant. L'examen de la réclamation est complété et le degré de responsabilité de la Ville est alors déterminé de même que la valeur des dommages. Les dommages réclamés et éventuellement accordés pour compenser la perte d'un bien matériel tiendront compte de la valeur du bien lors de l'accident.

Faute, dommage, lien de causalité

Le fardeau de la preuve repose sur le réclamant. Celui-ci doit démontrer une faute de la Ville et établir qu'il a subi des dommages et prouver que la faute est la cause directe des dommages. Il doit démontrer qu'il y a un lien de cause à effet direct entre cette faute et les dommages

Voici un tableau d'actions ou d'éléments à considérer pour l'analyse de la réclamation :

Actions/éléments à considérer							
	Type d'évènement	Responsabilité engagée	Couverture	\$ de la réclamation	Type de gestion	Décideurs	Communications
1	Accident ou Évènement non prévu, non voulu	Oui	Oui	< franchise	Interne	Directeur de service et/ou Directeur général	En matière de dommages autres que matériels , aviser toujours et sans délai l'assureur.
				> franchise	Assureur	L'assureur avec rapport d'expertise	En matière de dommages matériels ou autres, aviser sans délai l'assureur pour l'ouverture de dossier.
		Non	Non		Interne	Directeur de service et/ou Directeur général et/ou Conseil et/ou avocats	Dans le doute, faire un avis à l'assureur pour une prise de position sur la recevabilité de la réclamation ou du sinistre.
					Interne	Réclamation refusée	Aviser le réclamant de la décision du rejet de sa réclamation.
	Risque de réclamations nombreuses ou importantes	Oui	Oui	< franchise	Assureur	L'assureur avec rapport d'expertise	Aviser sans délai l'assureur pour l'ouverture de dossier. Se référer à la franchise selon l'ampleur des dommages de chaque réclamant ou sinistre pour déterminer avec l'assureur et les dirigeants municipaux l'approche d'enquête et de traitement des dossiers. Dans le doute, faire un avis à l'assureur pour une prise de position sur la recevabilité de la réclamation ou du sinistre.
				> franchise	Assureur	L'assureur avec rapport d'expertise	
		Non	Non		Interne	Directeur de service et/ou Directeur général et/ou Conseil et/ou avocats	
					Interne	Réclamation refusée	
2	Accusé de réception						
	Faire parvenir une accusé de réception à la réception de chaque réclamation sauf dans le cas d'une mise en demeure. Il incombe au réclamant de faire la preuve qu'il a transmis la mise en demeure.						Voir exemple d'accusé réception à l'annexe A
3	Prescription					Délais déclaration des évènements	Délais pour intenter des procédures
	Dommages matériels					15 jours calendrier	6 mois depuis l'évènement

	Dommages corporels				Avis de 15 jours souhaitable mais non requis	3 ans depuis les faits	
4	Sinistre relié aux infrastructures municipales	Responsabilité engagée	Couverture	\$ de la réclamation	Type de gestion	Décideurs	Communications
	En lien avec les projets d'immobilisation	Oui	Oui	< franchise	Assureur	L'assureur avec rapport d'expertise	Aviser sans délai l'assureur pour l'ouverture de dossier. Se référer à la franchise selon l'ampleur des dommages de chaque réclamant ou sinistre pour déterminer avec l'assureur et les dirigeants municipaux l'approche d'enquête et de traitement des dossiers. Dans le doute, faire un avis à l'assureur pour une prise de position sur la recevabilité de la réclamation ou du sinistre.
				> franchise	Assureur	L'assureur avec rapport d'expertise	
		Non	Inteme	Directeur de service et/ou Directeur général et/ou Conseil et/ou avocats			
Non	Inteme	Réclamation refusée	Aviser le ou les réclamant(s) de la décision du rejet de sa réclamation.				
5	Sinistre relié à un événement naturel	Responsabilité engagée	Couverture	\$ de la réclamation	Type de gestion	Décideurs	Communications
	En lien avec le plan de mesures de sécurité civile ou d'urgence	Oui	Oui	< franchise	Assureur	L'assureur avec rapport d'expertise	Aviser sans délai l'assureur ainsi que la Sécurité Civile pour l'ouverture de dossier. Se référer à la franchise selon l'ampleur des dommages de chaque réclamant ou sinistre pour déterminer avec l'assureur et les dirigeants municipaux l'approche d'enquête et de traitement des dossiers. Dans le doute, faire un avis à l'assureur pour une prise de position sur la recevabilité de la réclamation ou du sinistre.
				> franchise	Assureur	L'assureur avec rapport d'expertise	
		Non	Inteme	Directeur de service et/ou Directeur général et/ou Conseil et/ou avocats			
Non	Non	Inteme	Réclamation refusée				
6	Sinistre relié à l'incendie	Responsabilité engagée			Couverture		Communications
	Biens de tiers	La Ville répond au schéma de couverture de risque			Immunité		Aviser l'assureur pour information seulement
		La Ville ne répond pas au schéma de couverture de risque			Assureur et avocat détermineront si immunité ou non		Se reporter à l'item 1

Domage causé par l'eau ou les égouts

La Ville ne sera pas responsable des dommages causés à un immeuble ou à son contenu si le propriétaire néglige ou omet d'installer un appareil destiné à réduire les risques de dysfonctionnement d'un système d'alimentation en eau ou d'égout conformément au règlement adopté par la Ville.

Refoulement d'égout causé par des racines d'arbres dans l'emprise de la ville

Répartition des frais lors de blocage de conduite d'égout causé par des racines d'arbre

no.	Arbre	État des tuyaux	Frais de réparation côté Ville	Paiement de la réclamation du citoyen
1-	Arbre visé dans l'emprise de la ville	Tuyau ville en bon état et tuyau privé en mauvais état	S/O	0% et réparation obligatoire faite par le citoyen
2-		Tuyau ville en mauvais état et tuyau privé en bon état	Ville	50% de la valeur de la réparation de la conduite (réparation obligatoire)
3-		Tuyau ville en mauvais état et tuyau privé en mauvais état	Ville	50% de la valeur de la réparation de la conduite (réparation obligatoire)

Remarque :

- › La valeur de la réparation de la conduite est déterminée par les travaux d'excavation de la tranchée et de son remblai, du tuyau de la conduite d'égout sanitaire ou pluvial selon le cas, de la connexion avec les services municipaux, de la terre de terrassement, du gazonnement requis pour couvrir cette tranchée. La réclamation du citoyen doit inclure une facture détaillée du contracteur.
- › Dans les cas applicables, le citoyen doit procéder aux travaux, à la suite de l'inspection par la Ville. Le citoyen qui refuse de faire exécuter les réparations requises, doit aviser la Ville par écrit.
- › Le fait que l'arbre ait été planté par la Ville ou non, n'est pas considéré. Seule sa localisation est déterminante. L'espace de l'arbre n'est pas considéré non plus.

Domages liés au déneigement

Bien que la Ville de Donnacona prenne les mesures nécessaires pour éviter les dommages lors de l'enlèvement de la neige, certains incidents peuvent se produire.

Si un citoyen constate que sa pelouse, son garage, sa clôture, un muret et/ou un arbre ont subi des dommages attribuables aux opérations de déneigement, le citoyen doit communiquer avec le service des travaux publics au 418-285-2731.

La Ville ne sera pas nécessairement responsable des dommages causés. Pour être tenu responsable, il faudra démontrer qu'une faute ou une négligence a été commise par la Ville lors des opérations de déneigement.

L'article 69 de la Loi sur les compétences municipales permet aux municipalités de projeter de la neige sur les terrains privés contigus à une voie publique. Le fait de projeter ou de souffler de la neige sur un terrain privé ne peut donc pas être considéré en soi comme une faute. Sachant que de la neige peut être projeté ou soufflé sur son terrain, le citoyen doit prendre les moyens raisonnables afin de protéger ses aménagements.

Dans le cas où la faute ou la négligence a été démontrée, il sera possible de déposer une réclamation au service du greffe de la Ville de Donnacona **avant le 15 mai** de chaque année.

En ce qui concerne les dommages occasionnés aux pelouses, le service des travaux publics dressera une liste des réparations à faire, lesquelles seront effectuées au printemps, le cas échéant.

Les dommages causés aux clôtures, aux murets ou aux haies installées dans l'emprise de rue ou en non-conformité avec la réglementation municipale ne seront pas indemnisés par la Ville. Il en est de même pour les boîtes aux lettres. Si toutefois, la haie est installée convenablement sur le terrain, mais non protégée, que la faute est démontrée de la Ville, la réparation sera payée par la Ville une seule fois. Le citoyen aura à protéger sa haie convenablement.

Prescription

Toute action contre la Ville doit être intentée dans un délai de 6 mois suivant la date de l'événement ou de l'accident. Le défaut d'intenter une poursuite à l'intérieur de ce délai entraîne la prescription du recours.

Lorsque le préjudice est corporel, le délai de prescription est de trois ans suivant la date de l'événement ou de l'accident.

5 – Décision

Les trois décisions possibles sont les suivantes :

- › Acceptation de la réclamation et le paiement de celle-ci;
- › Formulation d'une offre de règlement;
- › Refus de la réclamation.

6 - Règlement

Si la réclamation est acceptée ou si une entente intervient entre les parties, un chèque sera émis et le réclamant devra alors signer une quittance. Un modèle de quittance est fourni à **l'annexe G**.

Exonération de responsabilité civile

Voici certaines exonérations prévues par la Loi :

Accident sur une rue, un trottoir, art. 585 de la Loi sur les cités et ville, paragraphe 7.

« Nonobstant toute loi générale ou spéciale, aucune municipalité ne peut être tenue responsable du préjudice résultant d'un accident dont une personne est victime, sur les trottoirs, rues, chemins ou voies piétonnières ou cyclables, en raison de la neige ou de la glace, à moins que le réclamant n'établisse que ledit accident a été causé par négligence ou faute de ladite municipalité, le tribunal devant tenir compte des conditions climatiques. »

Domage causé par refoulement d'égout art. 585, de la Loi sur les cités et ville, paragraphe 8.

« Aucun droit d'action n'existe contre la municipalité pour dommages causés par le refoulement d'un égout à des articles, marchandises ou effets conservés pour quelque fin que ce soit dans une cave ou un sous-sol, si le réclamant a déjà reçu une compensation de la municipalité pour des dommages semblables causés au même endroit et n'y a subséquemment installé, à au moins 30 cm du plancher et à une distance d'au moins 30 cm des murs extérieurs, un support sur lequel doivent être conservés ces articles, marchandises ou effets. »

Objet sur la chaussée article 604.1 de la Loi sur les cités et villes

« La municipalité n'est pas responsable du préjudice causé par la présence d'un objet sur la chaussée ou sur une voie piétonnière ou cyclable. »

Mauvais état de la chaussée article 604.1 paragraphe 2 de la Loi sur les cités et ville.

« Elle n'est pas non plus responsable des dommages causés par l'état de la chaussée ou de la voie cyclable aux pneus ou au système de suspension d'un véhicule. »

Les changements saisonniers occasionnent parfois des dommages aux réseaux routiers de la Ville.

Faute d'un contracteur article 604.3 de la Loi sur les cités et villes

« La municipalité n'est pas responsable, pendant toute la durée des travaux, du préjudice causé par la faute d'un constructeur ou d'un entrepreneur à qui des travaux de construction, de réfection ou d'entretien ont été confiés. »

Rapport :

Le trésorier remettra au conseil de ville un rapport mensuel sur les réclamations reçues, en analyse, et réglées dans l'année. À la fin de l'année financière, le trésorier procédera à l'évaluation des réclamations et en informera le conseil de ville des réserves à créer le cas échéant.

Annexe A

Formulaire de réclamation

Lire attentivement les instructions sur la page suivante

1. Renseignement sur l'identité du réclamant

Nom de famille		Prénom			
Adresse du domicile (numéro, rue, appartement)			Ville		Province
Code postal	Téléphone du domicile	Autre téléphone	Poste	Courriel	

2. Renseignement relié à la demande

Date et heure approximative de l'événement	
<p>Afin d'obtenir la réparation d'un préjudice matériel ou moral, le citoyen doit obligatoirement transmettre à la Ville de Donnacona un <u>AVIS DE RÉCLAMATION ÉCRIT</u> dans les 15 jours qui suivent la date de l'événement sous peine de <u>REFUS</u> de sa réclamation</p>	
Lieu de l'événement :	
S'il y a lieu, numéro du rapport de police	Numéro de la requête Accès Cité Territoire (s'il y a lieu)

3. Dommages

Cause des dommages
Détails sur les dommages subis

4. Signature

Signé à :	Date :
Nom (en lettres moulées)	Signature :

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

À la survenance d'un événement, le citoyen qui désire réclamer une indemnisation de la Ville de Donnacona doit respecter certaines formalités qui diffèrent selon qu'il s'agisse d'un préjudice corporel, matériel ou moral. Le défaut par le réclamant de respecter ces formalités entraîne le rejet de sa réclamation.

PRÉJUDICE CORPOREL

Afin d'obtenir la réparation d'un préjudice corporel subi, le citoyen doit communiquer avec la Ville le plus tôt possible afin de signaler l'événement. Par la suite, s'il désire intenter une poursuite judiciaire, celle-ci doit être déposée à la Cour dans les trois ans de l'accident ayant causé le dommage.

PRÉJUDICE MATÉRIEL OU MORAL

Afin d'obtenir la réparation d'un préjudice matériel ou moral, le citoyen doit obligatoirement transmettre à la Ville un **AVIS DE RÉCLAMATION ÉCRIT** dans les 15 jours qui suivent la date de l'événement sous peine de **refus** de sa réclamation. Si tous les renseignements ne peuvent être fournis dans les 15 jours par le réclamant (détails des dommages), il est obligatoire d'envoyer son avis dans le délai de 15 jours prévu à la loi et de faire suivre les informations complémentaires par la suite.

Si le citoyen désire ensuite intenter une poursuite judiciaire, celle-ci devra attendre l'expiration d'un délai de 15 jours de la date de signification de son avis. La poursuite doit toutefois être déposée à la Cour dans les six mois qui suivent le jour où l'événement est arrivé ou le jour où le droit d'action a pris naissance sous peine de **rejet** de sa poursuite.

Les réclamations doivent comprendre les renseignements suivants :

- Les nom, prénoms, adresse et numéro de téléphone de la personne qui a subi les dommages;
- Le détail des dommages encourus;
- La cause des dommages;
- La date, l'heure approximative et l'endroit où les dommages se sont produits;
- Originaux des pièces justificatives.

Si vous désirez obtenir des renseignements supplémentaires, vous pouvez communiquer avec l'Hôtel de ville de Donnacona au 418-285-0110.

Envoi de votre formulaire

Les réclamations peuvent être adressées, de préférence, sou pli recommandé.

**Att : Madame Nancy Boivin
Ville de Donnacona
138, avenue Pleau
Donnacona, Qc G3M 1A1**

Annexe B Modèle d'accusé de réception

Sous toutes réserves
Sans aucune admission

M./Mme
(Adresse postale et/ ou courriel)

Sujet : Votre réclamation (datée du/reçue le) _____2020

Madame,
Monsieur,

Au nom de la Ville de Donnacona, j'accuse réception de votre réclamation (datée du / reçue le) _____2020.

Votre réclamation a été référée à madame Nancy Boivin responsable de l'analyse des réclamations et des recommandations, le cas échéant. Votre dossier porte maintenant le numéro. :_____. Veuillez l'inscrire sur toute correspondance supplémentaire que vous nous transmettez.

Pour votre information, je vous fais parvenir copie des articles pertinents de la *Loi sur les cités et villes* relativement aux règles applicables en pareille matière.

Il est aussi important de noter que, malgré toute communication faite avec un membre du personnel à l'administration ou du conseil municipal de la Ville de Donnacona, personne ne peut engager la responsabilité de celle/celui-ci relativement aux faits allégués à votre réclamation.

Une fois l'analyse complétée et la recommandation acceptée par les autorités, une position sera prise et vous sera communiquée dans les meilleurs délais.

Veillez agréer, Madame/Monsieur l'expression de mes sentiments distingués.

Nancy Boivin
Adjointe à la trésorerie

p.j. Copie de l'article 585 de la *Loi sur les cités et villes*

Annexe : C
Rapport d'incident-dommages matériels
(Autre que refoulement d'égouts)

Renseignements relatifs à l'événement

Date de l'événement : _____ Heure de l'événement _____

Lieu de l'événement : _____

Nom du réclamant : _____

Description des faits : _____

Numéro du rapport de police, s'il y a lieu : _____

Nom (s) et coordonnées du ou des témoins, s'il y a lieu :

Conditions météo, si pertinent :

Température : _____ °C

Ensoleillé

Nuageux

Brouillard

Pluie

Neige

Verglas

Domage aurait été causé par : Municipalité Entrepreneur

S'il s'agit d'un entrepreneur, indiquer son nom : _____

Joindre le contrat avec l'entrepreneur si c'est ce dernier qui a causé le dommage

Type de dommage causé :

- Dommage à bien meuble
- Dommage à un bâtiment
- Dommage au terrain, aménagement extérieur
- Dommage à la clôture
- Dommage à un véhicule ou équipement

Autres informations pertinentes à l'étude du dossier :

Préparé par

Nom : _____ Téléphone : _____

Titre : _____ Fax : _____

Signature : _____ Date : _____

Annexe D

Rapport d'incident-Refoulement d'égouts

Renseignements relatifs au sinistre

Nom du réclamant : _____

Date du sinistre : _____

Adresse où est survenu le sinistre: _____

Par quel endroit l'eau est-elle entrée dans le bâtiment? _____

D'où provenait l'eau? _____

Quelle était la cause du refoulement? Veuillez détailler :

Le blocage se situait-il dans la conduite de service du réclamant ou dans la conduite principale de la ville ?

Le réclament a-t-il déjà eu un refoulement d'égout pour lequel la Ville Oui Non
aurait versé une indemnité?

Si oui, précisez en indiquant également la date : _____

Est-ce que les biens sont installés sur des supports à au moins 30 cm du plancher et des murs extérieurs (*Loi sur le cités et villes, art. 585, parag 8*) Oui Non

Renseignements relatifs à la municipalité

Suite au sinistre, un employé de la municipalité a-t-il inspecté les lieux? Oui Non

Si oui, indiquez son nom et sa fonction : _____

Cet employé a-t-il constaté des dommages chez le réclamant? Oui Non

Si oui, précisez : _____

Cet employé a-t-il constaté la présence d'un clapet de sécurité chez le réclamant : Oui Non

Si oui, type : _____

Était-il accessible? Oui NonSi non, un clapet aurait-il pu éviter le sinistre? Oui Non

Expliquez : _____

Quel est l'âge du réseau : _____

Le système est-il combiné ou unitaire? _____

Y a-t-il un entretien régulier de la conduite principale de la municipalité? Oui Non

Indiquez la date du dernier entretien de cette conduite d'égout : _____

Indiquez la nature de l'entretien effectué (inspection visuelle, nettoyage avec écurer/à l'eau sous pression, etc.)

Y a-t-il un règlement municipal concernant les clapets de sûreté?

Oui

Non

Si oui, en fournir une copie

Le règlement concernant les clapets est-il applicable aux bâtiments

Oui

Non

de tout âge?

Si non, précisez la date d'entrée en vigueur du règlement : _____

Rapport d'incident - Refoulement d'égouts
ANNEXE COMPLÉMENTAIRE

SYSTÈME DE PROTECTION :												<input type="checkbox"/> OUI		<input type="checkbox"/> NON	
CLAPET SUR LA LIGNE PRINCIPALE : <input type="checkbox"/> INTÉRIEUR <input type="checkbox"/> EXTÉRIEUR															
DRAIN FRANÇAIS : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si « non » pourquoi? _____															
accessible	PVC	Acier	Couvercle vissé	Couvercle boulonné	Boulon saisi	Joint d'étanchéité sur bouchon	Porte	Porte PVC	Porte acier	Joint d'étanchéité sur porte	Opérationnel				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Remarques : _____															
PUITS DE POMPAGE : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si « non » pourquoi? _____															
accessible	PVC	Acier	Couvercle vissé	Couvercle boulonné	Boulon saisi	Joint d'étanchéité sur bouchon	Porte	Porte PVC	Porte acier	Joint d'étanchéité sur porte	Opérationnel				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Remarques : _____															
DRAIN DE PLANCHER : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si « non » pourquoi? _____															
accessible	PVC	Acier	Couvercle vissé	Couvercle boulonné	Boulon saisi	Joint d'étanchéité	Porte	Porte PVC	Porte acier	Joint d'étanchéité sur porte	Opérationnel				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Remarques : _____															
CLAPET SUR ÉVIER : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si « non » pourquoi? _____															
accessible	PVC	Acier	Couvercle vissé	Couvercle boulonné	Boulon saisi	Joint d'étanchéité	Porte	Porte PVC	Porte acier	Joint d'étanchéité sur porte	Opérationnel				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Remarques : _____															
CLAPET SUR TOILETTE : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si « non » pourquoi? _____															
accessible	PVC	Acier	Couvercle vissé	Couvercle boulonné	Boulon saisi	Joint d'étanchéité	Porte	Porte PVC	Porte acier	Joint d'étanchéité sur porte	Opérationnel				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Remarques : _____															
AUTRES : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si « non » pourquoi? _____															
accessible	PVC	Acier	Couvercle vissé	Couvercle boulonné	Boulon saisi	Joint d'étanchéité	Porte	Porte PVC	Porte acier	Joint d'étanchéité sur porte	Opérationnel				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Remarques : _____															

Préparé par

Nom : _____ Téléphone : _____

Titre : _____ Fax : _____

Signature : _____ Date : _____

Annexe E

Rapport dégâts des eaux

(à faire compléter par le citoyen)

Renseignement sur le propriétaire

Nom du/des propriétaire(s) : _____

Adresse du/des propriétaire(s) : _____

Numéro de téléphone : Résidence () _____ Travail () _____ Cellulaire () _____

Courriel : _____

Locataire(s) depuis : _____ an(s)

Propriétaire(s) depuis : _____ an(s)

Renseignement sur la propriété

Type de construction : Bungalow Cottage Logement multiple

Autres – Précisez : _____

Année de construction : _____

Sous-sol aménagé : Oui Non En partie

Entrée/aire de stationnement

Entrée charretière en plongée Oui Non

Dos d'âne Oui Non

Margelle Oui Non

Entrée secondaire sous-sol Oui Non

Gouttière branchée au drain français Oui Non

Le drain pluvial est-il muni d'un clapet de retenu:

Oui Non

Date du dernier entretien _____

Y a-t-il une pompe d'assèchement (sump pump)? Oui Non

Date du dernier entretien : _____

Est-elle munie d'une source d'énergie secondaire? Oui Non

Date du dernier entretien : _____

Y-a-t-il eu des pannes d'électricité? Oui Non

Si oui, à quelle heure? _____ Pendant combien de temps? _____

La pompe d'assèchement était-elle en fonction au moment du refoulement?

Oui Non

Par où l'eau est-elle entrée dans le sous-sol? _____

À quelle heure ? _____

Avez-vous déjà été victime de refoulement par le passé?

Oui Non

Avez-vous une assurance en vigueur pour dégâts des eaux? Oui Non

Si oui, quelle est la limite d'assurance applicable? _____

Vos dommages excèdent-ils la limite? Oui Non

Si oui, d'environ combien? _____

Étiez-vous présents lors de l'événement? Oui Non

COMMENTAIRES :

Signature : _____ Témoin : _____

Date : _____

Annexe F

Rapport d'accident pour victime d'une glissade, d'un trébuchement ou d'une chute

Renseignements sur l'accident

Nom de la victime d'une glissade, d'un trébuchement ou d'une chute : _____

Adresse de la victime : _____

Numéro de téléphone : _____

Adresse ou endroit où a eu lieu l'accident : _____

Date de l'accident : _____ Heure : _____

Raison de la visite où l'accident a eu lieu _____

Domages causés par l'accident

Quelles sont les blessures reçues? : _____

Comment l'accident s'est-il produit? _____

La personne est tombée vers l'avant vers l'arrière

La personne est tombée sur quelle partie du corps? _____

A-t-on demandé du personnel médical sur la scène? Oui Non Dans l'affirmative, qui? _____

Y a-t-il des témoins? Oui Non

Dans l'affirmative, dressez la liste des témoins et leurs numéros de téléphone :

Nom : _____ téléphone : _____

Nom : _____ téléphone : _____

Nom : _____ téléphone : _____

Activité de la personne

Que faisait la personne au moment de l'accident?

Est-ce que la personne changeait de direction au moment de l'accident?

Est-ce que la personne était pressé(é) ? Oui Non

Est-ce que la personne transportait ou poussait quelque chose? Oui Non

Est-ce que la personne avait la vue bloquée? Oui Non

Est-ce que la personne était accompagnée d'enfants qui gênaient ses mouvements? Oui Non

Est-ce que la personne parlait à quelqu'un au moment de l'accident? Oui Non

Est-ce que l'attention de la personne a été détournée ou modifiée? Oui Non

Dans l'affirmative, par quoi?

Chaussures

Quel type de chaussures la personne portait-elle? (sandales, talons hauts, etc.)

Les chaussures étaient-elles en bon état avant l'accident? Oui Non

Les chaussures étaient-elles en bon état après l'accident? (courroies brisées, semelles ou talons détachés, etc.) _____

Quel était le matériau des talons? (caoutchouc, cuir, manquant, etc.)

Quel était le matériau des semelles?

Pensez-vous que les chaussures ont contribué à l'accident? Oui Non

Concernant la scène de l'accident

Type de passage? (cage d'escalier, rampe, niveau du sol, parc de stationnement, etc.)

Type de surface de marche? (carreaux de céramique, carrelage, bois, moquette, etc.)

Y avait-il une transition sur la surface de marche? (de la moquette de marbre, du bois aux carreaux de céramique, etc.) Oui Non

Si l'accident s'est produit sur une pente ou dans des escaliers, en montant en descendant

La surface était-elle en bon état? (égale ou lisse, etc.) _____

La surface était-elle contaminée? (mouillée, huileuse, sale, etc.) _____

Y avait-il d'autres conditions ayant contribué à l'accident? (main courante, marche brisée, plancher inégal, etc.) _____

Y avait-il des écriteaux affichés qui avertissaient des conditions dangereuses ou qui exhortaient à la prudence? Oui Non

Le temps était-il un facteur de l'accident? Oui Non Dans l'affirmative, décrivez comment _____

La lumière était-elle un facteur qui a contribué à l'accident? Oui Non

Décrivez l'éclairage (artificiel ou naturel, éblouissement provenant du plancher, trop faible, etc.)

Renseignements supplémentaires

Fournissez tous les autres renseignements pertinents qui ont mené à cet accident ou qui l'ont immédiatement suivi.

Personne qui remplit le formulaire : _____ Date: _____

Téléphone : _____

Annexe G Quittance

REÇU, QUITTANCE et TRANSACTION

Dossier assurée : BFL Canada Risques et Assurances inc. Notre dossier : xxxxxx

Nom du demandeur, résident(e) et domicilié(e) au (adresse), Donnacona (Québec) G3M xxx

Demandeur

Et

VILLE DE DONNACONA, ayant son siège social au :

138 avenue Pleau, Donnacona (Québec) G3M 1A1

Je soussigné, **NOM DU DEMANDEUR**, déclare et reconnaît avoir reçu la somme **MONTANT DE LA RÉCLAMATION EN LETTRE (XXX,XX\$)** en capital, intérêts et frais et ce, à titre d'indemnité pour des dépenses engagées à la suite **d'BRÈVE DESCRIPTION DU MOTIF DE LA RÉCLAMATION**. Cet événement a été causé par **BRÈVE DESCRIPTION DE CE QUI A CAUSE LE PRÉJUDICE**.

EN CONSIDÉRATION de la réception et du paiement ci-dessus mentionné de **XXX,XX\$**, je donne quittance complète, finale et définitive à la VILLE de DONNACONA, ses ayants droits, mandataires, sous-traitants, représentants, administrateurs, dirigeants ainsi qu'à leurs assureurs, CERTAINS SOUSCRIPTEURS DU LLOYD`S DE LONDRES, de toute réclamation passée, présente et future, incluant toute aggravation, connue ou non et découlant des dommages subis le **DATE DES ÉVÈNEMENTS**.

Il est de plus ENTENDU ET CONVENU que le présent règlement est fait sans admission de responsabilité aucune des événements passés, présents et futurs, tant de la part de la VILLE DE DONNACONA que de ses assureurs, mais uniquement dans le but de prévenir un litige à naître ou qui pourrait naître et résultant des événements ci-dessus précités.

Il est de plus CONVENU ET ENTENDU que le présent règlement et la présente transaction sont faits sous le sceau de la stricte confidentialité et ne pourront faire l'objet d'aucune discussion, diffusion ou révélation de la part d'aucune des parties impliquées et/ou représentées aux présentes.

Je reconnais que le présent règlement et quittance constituent une transaction au sens des articles 2631 et suivants du *Code civil du Québec* et déclare avoir lu les présentes, les avoir comprises après consultation auprès de conseillers juridiques et renonce à en demander la nullité ou la rescision pour quelque motif que ce soit incluant toutes erreurs de faits et de droits.

En foi de quoi, j'ai signé à _____ le _____ 20xx.

TÉMOIN :

NOM DU DEMANDEUR