

Information générale



Mauvais état ou objet sur la chaussée

La Ville n'est pas responsable des dommages causés par l'état de la chaussée aux pneus ou au système de suspension d'un véhicule automobile. Elle n'est également pas responsable du préjudice causé par la présence d'un objet sur la chaussée.



Trottoirs, rues et chemins

La Ville ne peut être tenue responsable des dommages résultant d'un accident dont une personne est victime sur les trottoirs, rues ou chemins, en raison de la neige ou de la glace, à moins que le réclamant n'établisse que l'accident a été causé par négligence ou par une faute de la municipalité, le tribunal devant tenir compte des conditions climatiques.



Eau et égout

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.



Dommages liés au déneigement

Si un citoyen constate que sa pelouse, son garage, sa clôture, un muret ou un arbre a subi des dommages attribuables aux opérations de déneigement, il 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 projetée ou soufflée 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 installés 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.

Rappel

Vous devez transmettre un avis de réclamation dans un **déla** de **15 jours** suivant la date de l'événement, sinon votre réclamation pourrait être refusée.

Formulaire de réclamation

- Au villededonnacona.com/fr/services-aux-citoyens/reclamations
- À l'intérieur de ce dépliant

Transmettre le formulaire

- Par courriel à boivinn@villededonnacona.com
- Par la poste :
Service du greffe
138, avenue Pleau
Donnacona (Québec) G3M 1A1



Service des travaux publics
418 285-2731



Formuler une RÉCLAMATION



Vous devez transmettre un avis de la réclamation écrit dans un **déla** de **15 jours** suivant la date de l'événement, sinon votre réclamation pourrait être refusée.

Étape 1 - L'avis de réclamation

Vous devez transmettre un avis de la réclamation écrit dans un délai de 15 jours suivant la date de l'événement, sinon votre réclamation pourrait être refusée. La *Loi sur les cités et villes* prévoit que toute personne doit obligatoirement aviser la Ville de son intention de réclamer par un avis écrit dans ce délai.

L'avis de réclamation doit contenir les renseignements suivants :

- La date, l'heure et le lieu de l'événement;
- Vos nom, prénom et coordonnées;
- Une description des circonstances de l'événement;
- Une description des dommages subis;
- Les originaux des pièces justificatives, s'il y a lieu;

Vous pouvez y joindre des photos, ou toutes autres pièces justificatives. Si vous ne pouvez fournir ces preuves en même temps que le formulaire de réclamation, vous devez quand même nous faire parvenir votre avis dans un délai de 15 jours. Les renseignements complémentaires pourront être transmis ultérieurement.

À quel endroit obtenir le formulaire?

- Au villededonnacona.com/fr/services-aux-citoyens/reclamations
- À l'intérieur de ce dépliant

De quelle façon transmettre le formulaire?

- Par courriel à boivinn@villededonnacona.com
- Par la poste :
Service du greffe
138, avenue Pleau
Donnacona (Québec) G3M 1A1

Étape 2 - L'accusé de réception

Dès la réception de votre formulaire de réclamation, la Ville procédera à l'ouverture du dossier.

Un accusé de réception vous sera transmis dans les meilleurs délais vous informant :

- De votre numéro de dossier;
- Du nom de la personne qui traitera votre demande.

Étape 3 - L'enquête et l'analyse

Selon le type de réclamation, une visite des lieux pourrait s'avérer nécessaire. Les employés municipaux pourraient se déplacer et aller constater le dommage ou mandater un expert externe afin d'évaluer sur place la cause du dommage et la conformité de vos installations. L'employé aux réclamations pourrait également communiquer avec vous, au besoin, afin d'obtenir des informations supplémentaires. Il traitera votre dossier selon les principes applicables en matière de responsabilité civile municipale lorsque votre dossier aura été complété, c'est-à-dire que vous aurez transmis toutes pièces justificatives. À cette fin, il vérifiera notamment les éléments suivants :

- La preuve que vous avez fournie;
- Toute information pouvant provenir des services municipaux à l'égard de la faute alléguée.

Étape 4 - La décision

Les trois décisions possibles sont les suivantes :

- L'acceptation de votre réclamation et le paiement de celle-ci;
- La formulation d'une offre de règlement;
- Le refus de votre réclamation.

Veillez noter qu'aucun paiement n'est fait à partir d'une estimation.

Étape 5 - Vos recours

Si la réclamation est acceptée ou si une entente intervient entre les parties, un chèque sera émis et vous devrez alors signer une quittance préparée par la Ville de Donnacona.

Si vous refusez l'offre de règlement, si vous n'avez pas reçu de réponse de la Ville ou si vous n'êtes pas satisfait de la décision, des recours judiciaires vous sont accessibles. Cependant, il est de votre responsabilité de voir à respecter les délais imposés par la loi pour le faire (délais de prescription). Ce délai de prescription vaut pour toutes personnes physiques ou morales.

- Dommages matériels : prescription de 6 mois
- Dommages corporels : prescription de 3 ans

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

3. Dommages

Cause des dommages
Détails sur les dommages subis

4. Signature

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