

VILLE DE POINTE-CLAIRE

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Responsable : Service des affaires juridiques et greffe
Date d'approbation : 7 juin 2016
N° résolution : 2016-306

TABLE DES MATIÈRES :

1. Objet	p. 3
2. Définitions	p. 3
3. Cadre juridique	p. 3
4. Responsabilité civile	p. 5
5. Biens	p. 7
6. Véhicules	p. 8
7. Rapports	p. 9
8. Accès à l'information	p. 9
9. Devoir de réserve	p. 10

1. OBJET

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

2. DÉFINITIONS

- 2.1 Automobile :** Les véhicules appartenant ou étant sous la responsabilité de la Ville de Pointe-Claire, selon le montant des franchises applicables en vertu du contrat d'assurance approuvé par le conseil municipal.
- 2.2 Biens assurés :** Les biens de toute description appartenant à la Ville de Pointe-Claire, 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.
- 2.3 Responsabilité civile :** La responsabilité découlant de l'ensemble des activités et des opérations de la Ville de Pointe-Claire, ainsi que celle découlant du fait qu'elle possède, loue, occupe ou utilise quelque lieu que ce soit et ce, selon les montants des franchises applicables en vertu du contrat d'assurance approuvé par le conseil municipal.

3. CADRE JURIDIQUE

Code civil du Québec (C.C.Q.-1991) et la Loi sur les cités et villes du Québec (L.R.Q., chapitre C-19).

3.1 Avis

Un avis écrit doit être déposé à la Ville dans les quinze (15) jours suivant la date d'un événement pour dommages matériels (voir la section 4.1.3 et les paragraphes 1 et 2 de l'article 585 de la Loi sur les cités et villes.)

Aucune action ne peut être intentée avant l'expiration de quinze (15) jours de la date de signification de cet avis (paragraphe 3 de l'article 585 de la Loi sur les cités et villes). L'avis de quinze (15) jours n'est pas requis pour les blessures corporelles (Code civil du Québec).

3.2 Prescription

3.2.1 Préjudice matériel

Toute action, poursuite ou réclamation contre la Ville ou l'un de ses fonctionnaires ou employés, pour dommages-intérêts résultant de fautes ou d'illégalités, est prescrite par six (6) mois à partir du jour ou le droit d'action a pris naissance, nonobstant toute disposition de la loi à l'effet contraire (article 586, Loi sur les cités et villes).

3.2.2 Préjudice corporel

Toute action, poursuite ou réclamation contre la Ville ou l'un de ses fonctionnaires ou employés, pour préjudice corporel résultant de fautes ou d'illégalités, est prescrite par trois (3) ans à compter du jour de l'incident (article 2925 du Code civil de Québec).

3.3 Faute, dommage, lien de causalité

Le fardeau de la preuve repose sur le réclamant qui 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.

3.4 Préjudice matériel

Il s'agit de dommages réclamés et, éventuellement, le cas échéant, accordés pour compenser la perte d'un bien matériel. L'évaluation des dommages se fera en tenant compte de la valeur du bien lors de l'accident.

3.5 Préjudice moral

Pertes non pécuniaires (ex. : douleurs, inconvénients, souffrance, perte de jouissance).

3.6 Préjudice corporel

Ce sont tous les dommages reliés à l'intégrité physique de la personne.

3.7 Exonération de responsabilité en matière de voirie

La Ville n'est pas responsable des préjudices causés par la présence d'un objet sur la chaussée ou des dommages causés par l'état de la chaussée aux pneus ou au système de suspension d'un véhicule automobile (article 604.1-Loi sur les cités et villes).

3.8 Exonération de responsabilité en matière de travaux

La Ville n'est pas non plus 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 (article 604.3, Loi sur les cités et villes).

4. RESPONSABILITÉ CIVILE

4.1 Procédure pour une réclamation

4.1.1 Les réclamations écrites doivent comprendre les renseignements suivants :

- Nom, adresse et numéro de téléphone du réclamant ;
- Description de l'incident incluant la date, l'heure et le lieu ;
- Détail des dommages (avec pièces justificatives, lorsque disponibles).

4.1.2 Le dépôt d'une réclamation écrite peut se faire en personne, par courrier ou télécopieur à l'endroit mentionné ci-dessous :

Bureau du greffe et des affaires juridiques
451, boulevard Saint-Jean
Pointe-Claire, QC, H9R 3J3
Canada

Télécopieur : (514) 630-1280
Courriel : greffe@pointe-claire.ca

4.1.3 Les formulaires de réclamation sont disponibles sur le site web de la Ville de Pointe-Claire.

Tous les employés répondant aux plaintes des citoyens ont en leur possession une réserve suffisante de formulaires.

4.2 Traitement des réclamations

4.2.1 Avis de réception

Un accusé de réception est envoyé au réclamant par le Service des affaires juridiques et du greffe dans les plus brefs délais.

4.2.2 Étude de la réclamation

La réclamation est étudiée dès que possible. Un rapport est demandé aux unités administratives concernées ayant pu être impliquées dans l'incident. Si nécessaire, la Ville peut mandater un expert pour examiner les faits, évaluer les dommages et exprimer une opinion sur la responsabilité éventuelle de la Ville.

Sur réception des rapports produits par les unités administratives concernées et, le cas échéant, de l'expert mandaté par la Ville, l'examen de la réclamation est complété et le degré de responsabilité de la Ville est alors déterminé de même que le quantum des dommages, le cas échéant.

4.2.3 Évaluation des dommages

Il appartient au réclamant de soumettre une évaluation des dommages matériels et une description des blessures corporelles, s'il y a lieu.

4.2.4 Évaluation de la responsabilité

Le degré de responsabilité de la Ville est déterminé après l'examen complet du dossier en basant sur les lois et règlements applicables, selon le cas, et en conformité avec les principes de responsabilité établis par le Code civil du Québec et par la jurisprudence.

4.2.5 Décision

4.2.5.1 Réclamation acceptée :

- Offre de règlement présentée au réclamant selon le degré de responsabilité ;
- Envoi d'une quittance/renonciation non-signée ;
- Sur réception de la quittance/renonciation, le paiement est émis en faveur du réclamant selon le règlement de délégation de pouvoirs en vigueur à la Ville de Pointe-Claire.

4.2.5.2 Réclamation niée :

- Lettre niant toute responsabilité envoyée au réclamant ;
- Recours possible par le réclamant (poursuite aux petites créances, Cour du Québec ou Cour supérieure, selon le montant réclamé), le tout, selon les délais mentionnés à la section 3 ci-dessus.

4.2.6 Délai de traitement

Le délai de traitement peut varier entre deux (2) à six (6) mois, en fonction de la complexité de la réclamation.

5. BIENS

5.1 Dépôt et traitement d'une réclamation

En cas de dommages aux biens de la Ville, toute unité administrative qui détient des informations relatives au fait dommageable, à la valeur de la perte, à la cause de celle-ci et à toute autre circonstance pertinente, doit soumettre rapidement un rapport à l'attention du Service des affaires juridiques et du greffe, accompagné de toute pièce pertinente (photos, évaluation des dommages, etc.)

5.2 Recouvrement

Le Service des affaires juridiques et du greffe complète une enquête afin de déterminer tout recours possible contre un tiers responsable des dommages.

5.3 Réclamation excédant le montant de la franchise

Le Service des affaires juridiques et du greffe avise, dans les meilleurs délais, l'assureur responsable du dossier de toute réclamation qui pourrait excéder le montant de la franchise en vigueur.

5.4 Exclusions

Notamment voir la liste jointe en annexe qui nous a été donné par BFL Canada.

6. VÉHICULES

6.1 Définition

Tous genres de véhicules appartenant à la Ville de Pointe-Claire, loués ou empruntés ou utilisés par un employé dans le cadre de son travail.

6.2 Délai et traitement d'une réclamation

6.2.1 Délai

Dès qu'un employé a un accident avec un véhicule de la Ville sous sa responsabilité, il doit en aviser son supérieur immédiat ainsi que le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) dans les plus brefs délais.

6.2.2 Avis au service du greffe et des affaires juridiques

Le superviseur en service ou toute autre personne en autorité concernée par un accident doit immédiatement en aviser le service du greffe et des affaires juridiques.

Dès que possible, le service du greffe et des affaires juridiques obtient, le cas échéant, le rapport de police, le rapport du Bureau d'Inspection Municipale, le rapport du service des travaux publics et tout autre document disponible (photos) relatifs à l'incident.

Un dossier est alors ouvert avec les informations suivantes :

- Date de l'accident ;
- Lieu de l'accident ;
- Identification du véhicule endommagé ;
- Identification de l'unité administrative concernée ;
- Nom du conducteur avec numéro du permis de conduire ;
- Description de l'évènement.

6.2.3 Étude et enquête

Si l'évaluation des dommages est inférieure au montant de la franchise en vigueur, la réclamation est traitée à l'interne.

Si l'évaluation des dommages est supérieure au montant de la franchise en vigueur, le Service des affaires juridiques et du greffe communique la réclamation auprès du courtier d'assurances (BFL Canada) après avoir complété le formulaire approprié, le courtier transmet alors la réclamation à l'assureur pour traitement.

6.2.4 Procédure administrative

Toute indemnité reçue de l'assureur, dans le cas d'une réclamation supérieure au montant de la franchise en vigueur, doit être acheminée au Service des services administratifs afin qu'elle soit encaissée.

7. RAPPORTS

7.1 Trésorier

Le directeur du Service des affaires juridiques et du greffe doit déposer, auprès de la trésorière de la Ville, un rapport semestriel des réclamations reçues et pendantes avec une évaluation des réserves à créer, le cas échéant.

7.2 Conseil municipal

Le directeur du Service des affaires juridiques et du greffe, ou la personne désignée par ce dernier, doit, une fois par année, faire une présentation au conseil municipal portant sur l'ensemble des réclamations et les principales poursuites contre la Ville et sur le devoir de réserve des élus et des fonctionnaires en regard des dossiers litigieux.

8. ACCÈS À L'INFORMATION

8.1 Membres du conseil

8.1.1 Les membres du conseil peuvent obtenir toute information dans la mesure où cette information est nécessaire, pertinente et utile à la prise de décision du conseil municipal.

8.1.2 L'information ne peut être utilisée par un membre du conseil que dans le cadre de l'exécution de ses fonctions et dans l'intérêt de la collectivité.

8.1.3 Si un membre du conseil se sert de l'information obtenue à des fins personnelles ou la communique à un tiers, sa responsabilité personnelle peut être engagée et son droit de consulter les documents peut lui être retiré.

8.2 Maire

Toutefois, le maire en tant que chef exécutif de l'administration municipale, peut exercer un droit d'accès à tout document en vertu de son pouvoir de surveillance, de contrôle et d'investigation, suivant l'article 52, de la Loi sur les cités et villes du Québec.

8.3 Directeur général

Le directeur général a accès à tous les documents de la municipalité et il peut obliger tout fonctionnaire ou employé à lui fournir tout document ou tout renseignement, sauf si celui-ci est, de l'avis du directeur du service de police, de nature à révéler le contenu d'un dossier concernant une requête policière (article 114.1, paragraphe 1, Loi sur les cités et villes).

9. DEVOIR DE RÉSERVE

9.1 En conformité avec la politique habituelle de la Ville lorsqu'un dossier est judiciairisé, il est recommandé d'exercer un devoir de réserve quant à tout commentaire de la part d'un élu ou d'un fonctionnaire aux représentants de la presse ou autres quant à une poursuite en cours ou à tout évènement susceptible d'entraîner une poursuite.

9.2 Certaines déclarations pourraient avoir pour effet de porter préjudice aux moyens de défense possibles et pourraient alors avoir pour conséquence que les assureurs de la Ville refusent de couvrir le risque et d'assurer sa défense.

Il est donc important d'exercer un devoir de réserve afin de ne pas altérer la défense des intérêts de la Ville.

9.3 De plus, les membres du conseil doivent être prudents lors de discussions avec des citoyens individuels de façon à ne pas se placer dans une situation de conflits d'intérêts entre ceux du citoyen individuel et ceux de la Ville, qui représente ceux de l'ensemble de la collectivité.