

**VOUS TROUVEREZ LE
FORMULAIRE DE RÉCLAMATION
DÉTACHABLE À L'INTÉRIEUR**

RAPPEL

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

Publié par Le Service des ressources humaines
et des communications, février 2018

www.granby.ca
reclamations@granby.ca

Services juridiques:
87, rue Principale, Granby, (Québec) J2G 2T8

Granby
Ville rayonnante

FORMULER UNE RÉCLAMATION

DÉLAI DE 15 JOURS

Granby
Ville rayonnante

WWW.GRANBY.CA

ÉTAPE 1

L'AVIS DE RÉCLAMATION

Vous devez transmettre un avis de 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 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 et prénom ainsi que vos 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, une facture de réparation ou de remplacement ou toute autre pièce justificative. Si ces preuves ne peuvent être fournies en même temps que le formulaire, vous devez tout de même faire parvenir votre avis afin de respecter le délai de 15 jours. Les renseignements complémentaires pourront être transmis ultérieurement.

OÙ OBTENIR LE FORMULAIRE ?

- sur le site Internet de la Ville de Granby au www.granby.ca ;
- à l'hôtel de ville ;
- dans la partie détachable de ce dépliant.

TRANSMETTRE LE FORMULAIRE DANS LE DÉLAI PRÉVU

- par courriel au reclamations@granby.ca
- directement aux Services juridiques :
87, rue Principale, Granby, Québec J2G 2T8

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 par la suite 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, dans un tel cas, 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 les 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 les Services juridiques.

Si vous refusez l'offre de règlement, si vous n'avez reçu aucune 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).

En effet, selon la loi, un délai de prescription s'applique à votre réclamation. Si vous n'avez pas entrepris de procédure judiciaire avant l'expiration de ce délai, la Ville

sera libérée de son obligation envers vous. Le fait de ne pas respecter ce délai pourrait vous faire perdre vos droits. Ce délai de prescription vaut pour toutes personnes physiques ou morales.

Dommages matériels : **prescription de 6 mois**

Dommages corporels : **prescription de 3 ans**

MAUVAIS ÉTAT OU OBJET SUR LA CHAUSSÉE

La municipalité 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 de Granby n'est 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.

CLÔTURES ET HAIES

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.

COLLISION

Tout dommage occasionné à un véhicule en raison d'un accident de la route impliquant deux véhicules doit être dénoncé et réclamé à l'assureur. La loi oblige tout conducteur qui a subi un dommage matériel lors d'un tel accident à s'adresser à son assureur afin de lui adresser sa réclamation. C'est à ce dernier qu'incombe la responsabilité d'indemniser son assuré. Quant aux dommages corporels causés par cet accident, il vous est également possible d'adresser une demande d'indemnité directement à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

NUMÉRO DE LA DEMANDE

Réservé à l'usage interne

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE QUI FAIT LA DEMANDE

NOM DE FAMILLE _____

PRÉNOM _____

ADRESSE (NUMÉRO, RUE, VILLE) _____ CODE POSTAL _____

TÉLÉPHONE _____ AUTRE TÉLÉPHONE _____

COURRIEL _____

RENSEIGNEMENTS RELATIFS À LA DEMANDE

DATE DE L'ÉVÉNEMENT (ANNÉE/MOIS/JOUR) _____

HEURE _____

NUMÉRO DU RAPPORT DE POLICE (S'IL Y A LIEU) _____

LIEU DE L'ÉVÉNEMENT _____ MONTANT RÉCLAMÉ _____

DESCRIPTION DE LA CAUSE DES DOMMAGES

DESCRIPTION DES DOMMAGES SUBIS

(inclure tout document pertinent, tel que photographies, factures, évaluation, etc.)

DATE (ANNÉE/MOIS/JOUR) _____

SIGNATURE _____

IMPORTANT

Afin de conserver ses droits concernant un dédommagement pour un préjudice matériel ou corporel, le réclamant doit obligatoirement transmettre aux Services juridiques de la Ville de Granby un avis de réclamation écrit dans les 15 jours suivant la date de l'événement sous peine de voir sa réclamation refusée.