



# Politique n° CE-2019-0849 sur le traitement des réclamations

## 1. OBJECTIFS

La présente politique établit la procédure relative au traitement des réclamations adressées à la Ville par des tiers et clarifie les démarches à suivre lors d'incidents susceptibles d'entraîner la présentation d'une réclamation aux assureurs de la Ville ou à des tiers.

## 2. PRODUCTION D'UN RAPPORT AUX ASSUREURS

Il est de la responsabilité du coordonnateur aux assurances de dommages et aux réclamations de la Direction des services juridiques de produire un rapport décrivant les circonstances de l'incident, établissant la nature des dommages subis et indiquant, le cas échéant, le numéro du rapport d'événement de la Direction de la Police.

## 3. RÉCLAMATION ADRESSÉE À LA VILLE PAR UN TIERS

Sur réception d'un avis de réclamation adressé à la Ville par un tiers à la Direction du greffe, de la gestion des documents et archives, celui-ci est ensuite transmis à la Direction des services juridiques qui en fait l'analyse, le traite selon les paramètres légaux applicables et en accuse réception par écrit.

Lorsqu'un avis de réclamation respecte les paramètres légaux, le coordonnateur aux réclamations enquête sur le sinistre ayant donné lieu à cet avis, examine les circonstances l'entourant, constate les dommages en résultant et soumet ses recommandations de règlement.

## 4. RÉCLAMATION ADRESSÉE AUX ASSUREURS DE LA VILLE OU À UN TIERS

### 4.1. Direction des travaux publics

Le coordonnateur ou le contremaître des travaux publics complète un bon de travail de type « R ». Une copie de ce bon de travail est acheminée à la technicienne aux réclamations de la Direction des services juridiques. Dès que le coût détaillé des travaux, incluant la main-d'œuvre et les matériaux pour réparer le bien endommagé sont connus,

ces données sont conservées dans le répertoire Soutient Administratif de la Direction des travaux publics et la copie de fermeture du bon «R » est expédiée à la technicienne aux réclamations afin que le quantum de la réclamation soit réclamé aux assureurs de la Ville ou, selon le cas, au tiers qui est l'auteur du dommage.

#### 4.2. Autres directions

Toute autre direction qui constate qu'un dommage a été occasionné à un bien appartenant à la Ville en informe sans délai le coordonnateur aux assurances de dommages et aux réclamations en complétant et signant un rapport dressé selon le canevas figurant à l'annexe I.

### 5. RAPPORT RELATIF À UN INCIDENT

Doit être acheminé au coordonnateur aux assurances de dommages et aux réclamations de la Direction des services juridiques tout rapport relatif à un incident au cours duquel :

- un employé de la Ville ou une entreprise sous contrat avec elle a endommagé un bien appartenant à un tiers;
- un tiers a endommagé un bien appartenant à la Ville.

### 6. GESTION DES RÉCLAMATIONS

La Direction des services juridiques est responsable d'adresser un avis préalable de réclamation au tiers responsable des dommages causés à un bien de la Ville ou à son assureur et de lui attribuer un numéro de dossier

### 7. PRODUCTION D'UNE FACTURE

Dès que le montant définitif des dommages causés à un bien de la Ville est établi, une requête de facturation est adressée par la technicienne aux réclamations de la Direction des services juridiques à la Direction des finances. Une fois la facture complétée par la technicienne aux comptes recevables, celle-ci sera expédiée avec les documents annexés à la requête de facturation au tiers concerné. Les dommages dont le montant est égal ou inférieur à 300,00 \$ ne font l'objet d'aucune requête de facturation.

### 8. RÉCEPTION DU PAIEMENT

Sur réception du paiement de la valeur des dommages causés à un bien de la Ville, la technicienne aux comptes recevables de la Direction des finances procède à son encaissement et avise la Direction des services juridiques qui ferme alors son dossier.

## **9. DÉFAUT DU PAIEMENT**

Dans l'éventualité où la facture réclamant le paiement du montant des dommages causés à un bien de la Ville n'a pas été entièrement acquittée dans les 30 jours suivant son envoi, la technicienne aux comptes recevables au sein de la Direction des finances transmettra un état de compte au tiers.

À la suite de l'envoi de l'état de compte au tiers et que cet état de compte est toujours en souffrance après 30 jours, la Direction des services juridiques fera suivre au tiers un dernier avis de « courtoisie ».

Lorsque le dossier demeure impayé après le dernier avis de courtoisie, alors il est inscrit au tableau commun de recouvrement de la Direction des finances.

- Pour les dossiers dont la valeur est entre 300\$ et 750\$, la Direction des Services juridiques fera suivre une mise en demeure par courrier recommandé. Si le dossier demeure impayé, il sera alors directement transmis à l'agence de recouvrement qui sera la dernière étape;
- Pour les dossiers dont la valeur est supérieure à 750\$, la Direction des services juridiques fera signifier par huissier une mise en demeure. La Direction des finances devra assurer un suivi après 15 jours de la transmission de la mise en demeure pour indiquer au tableau si un paiement a eu lieu.

Lorsque le débiteur est toujours en défaut à ce dernier délai et qu'aucune entente de paiement n'a eu lieu, la Direction des finances procédera alors à une vérification des actifs du débiteur (immeubles sur le territoire de la Ville et activités au registre des entreprises).

Si le débiteur présente des éléments de solvabilité, la Direction des services juridiques entreprendra une procédure judiciaire.

## **10. EXÉCUTION DE JUGEMENT**

Advenant que la Direction des Services juridiques juge qu'il lui sera impossible d'exécuter un jugement à intervenir, elle décidera des actions subséquentes à prendre incluant de fermer ou non le dossier selon les circonstances. Si la Direction des services juridiques ferme un dossier, elle doit en aviser la technicienne aux comptes recevables.

## **11. APPLICATION**

La Direction des services juridiques est responsable de l'application de la présente politique.

## **12. REMPLACEMENT**

La présente politique remplace la Politique n° CE-2009-212 sur le traitement des réclamations adoptée le 23 mars 2009.

## **13. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur et a effet dès son adoption.

Édicté à la séance du Comité exécutif du 21 octobre 2019.

# Annexe I

## Rapport sur un événement au cours duquel des dommages ont été causés à un bien appartenant à la Ville

### Informations sur l'événement

Date et heure	Endroit
Témoins (Prénom, nom, adresse et numéro de téléphone)	
Type de dommage Feu <input type="checkbox"/> Vol <input type="checkbox"/> Collision <input type="checkbox"/> Vandalisme <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/> _____ Rapport de police : non <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> → → → Numéro d'événement _____	
Circonstances	
Signature du responsable	Date
Signature du directeur	Date