



Politique n° CE-2009-212 sur le traitement des réclamations

1.- Objectif La présente politique a pour but d'établir la procédure relative au traitement des réclamations adressées à la Ville par des tiers et de clarifier 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.- Responsabilité de produire un rapport Il est de la responsabilité du coordonnateur concerné 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 sécurité publique.

3.- Réclamations adressées à la Ville par un tiers Sur réception d'un avis de réclamation adressé à la Ville par un tiers, la Direction du greffe et des Services juridiques 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 technicien aux réclamations enquête sur le sinistre ayant donné lieu à cet avis, examine les circonstances l'entourant, constate les dommages en résultant et élabore des hypothèses 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 au technicien aux réclamations de la Direction du greffe et des Services juridiques. Dès que le coût détaillé des travaux requis pour réparer le bien endommagé (coût de la main-d'œuvre, des matériaux et des taxes) est connu, il est entré dans l'ordinateur AS/400 et la copie de fermeture du bon « R » est expédiée au technicien aux réclamations afin que le montant total soit réclamé aux assureurs de la Ville ou au tiers qui est l'auteur du dommage.

4.2- Autres directions

Tout autre directeur 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.- Destinataire des rapports Doit être acheminé au coordonnateur aux assurances de dommages et aux réclamations de la Direction du greffe et des Services juridiques tout rapport relatif à un incident au cours duquel :

1° un employé de la Ville ou une entreprise sous contrat avec elle a endommagé un bien appartenant à un tiers;

2° un tiers a endommagé un bien appartenant à la Ville.

6.- Gestion des réclamations La Direction du greffe et 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 exact et définitif des dommages causés à un bien de la Ville est établi, une requête de facturation est adressée, par le technicien aux réclamations de la Direction du greffe et des Services juridiques, au Service de la trésorerie. Après l'avoir dressée, la technicienne aux comptes recevables expédiera la facture au tiers concerné et y joint les documents annexés à la requête de facturation. Des dommages dont le montant est égal ou inférieur à 100,00 \$ 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, une photocopie du chèque est annexée à la requête de facturation et le chèque est remis au Service de la trésorerie pour encaissement. La Direction du greffe et des Services juridiques ferme alors son dossier.

9.- Défaut de paiement Si, 60 jours après avoir posté la facture réclamant le paiement du montant des dommages causés à un bien de la Ville, celle-ci n'a pas été entièrement acquittée, la technicienne aux comptes recevables au sein du Service de la trésorerie en confie la perception à l'avocat de la Direction du greffe et des Services juridiques. Ce dernier envoie alors au débiteur concerné une mise en demeure l'enjoignant de payer le montant réclamé dans un délai de dix jours, à défaut de quoi des procédures judiciaires seront entamées contre lui. Une facture dont le montant est égal ou inférieure à 300,00 \$ ne fait l'objet d'aucune procédure judiciaire.

10.- Exécution de jugement S'il juge qu'il lui sera impossible d'exécuter un jugement à intervenir, l'avocat de la Direction du greffe et des Services juridiques décide des actions subséquentes à prendre. Il lui appartient de décider de fermer ou non, selon les circonstances, le dossier. Lorsqu'il ferme un dossier, il doit en aviser la technicienne aux comptes recevables.

11.- Application L'avocat de la Direction du greffe et des Services juridiques est responsable de l'application de la présente politique.

12.- Remplacement La présente politique remplace Politique n° CE-2005-258 sur le traitement des réclamations adoptée le 29 mars 2005.

Édicté à la séance du Comité exécutif du 23 mars 2009.

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