Barreau du Québec

TRAGÉDIE FERROVIAIRE À LAC-MÉGANTIC

Trousse d'informations pratiques et de ressources juridiques

Juillet 2013

AVANT-PROPOS

Le Barreau du Québec est grandement attristé par la tragédie survenue le 6 juillet 2013 à Lac-Mégantic et tient à offrir ses condoléances aux familles des victimes et à exprimer sa solidarité à l'égard de la population et des membres du Barreau sinistrés.

Interpellé par les difficultés vécues par les sinistrés de Lac-Mégantic, il désire offrir un appui à la population par l'entremise de ce document informatif préparé par son Service de recherche et législation après consultation de ses comités et en collaboration avec le Barreau de Saint-François.

Ce document a été rédigé avec l'objectif premier de faire circuler l'information générale à jour relativement aux questions légales qui pourraient les toucher à la suite de la tragédie ferroviaire survenue le 6 juillet 2013. Ce document est principalement destiné aux citoyens de la région de Lac-Mégantic.

Le Barreau du Québec a effectué une analyse sommaire des points sur lesquels la population sera portée à se questionner. Il ne s'agit cependant pas d'un document exhaustif, ni d'un avis juridique.

MISSION DU BARREAU DU QUÉBEC

Le Barreau du Québec est l'Ordre professionnel des avocats. Il compte plus de 24 500 membres. Afin d'assurer la protection du public, le Barreau du Québec travaille à renforcer les liens de confiance entre les avocats, le public et l'État. Pour ce faire, le Barreau surveille l'exercice de la profession, fait la promotion de la primauté du droit, valorise la profession et soutient les membres dans l'exercice du droit.

Depuis sa création en 1849, le Barreau du Québec joue un important rôle social. Il promeut l'égalité de tous devant la loi et il protège l'équilibre souvent précaire entre les droits du citoyen et les pouvoirs de l'État.

Le Barreau renseigne aussi le public et les membres sur ses services, offre des outils de prévention et communique ses positions. Au fil des ans, le Barreau a publié nombre de documents d'information destinés au public et a notamment préparé des documents informatifs pour la population lors de la tempête de verglas en 1998 et à l'occasion des inondations printanières de 2011 en Montérégie.

TABLE DES MATIÈRES

1. CADRE JURIDIQUE DES INTERVENTIONS EN CAS DE SINISTRE 4
2. ABSENCE OU DÉCÈS D'UNE PERSONNE 5
   a) Le rôle du coroner 5
   b) Le décès d'une personne confirmé par le coroner 5
   c) L'absence d'une personne 6
   d) Décès ou absence de parents et rôle du Directeur de la protection de la jeunesse 7
3. VOTRE COUVERTURE D'ASSURANCE 9
   a) Interprétation des exclusions générales 9
   b) Obligation de déclaration de sinistre 10
   c) Délais de prescription et précautions 10
4. PERTE ET DOMMAGES À CERTAINS DE VOS BIENS MEUBLES 12
5. LE BAIL ET L'ÉTAT DU LOGEMENT 14
6. RELATION EMPLOYEUR/ EMPLOYÉ 15
7. COMPENSATIONS ET PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX 18
   a) Plan d'action gouvernemental relatif à un accident ferroviaire survenu le 6 juillet 2013 à Lac- Mégantic 18
   c) Prestations aux survivants- Québec 20
   d) Prestations aux survivants – Canada 20
8. DÉMARCHES À ENTREPRENDRE, RENSEIGNEMENTS ET PRÉCAUTIONS 21
   Renseignements aux citoyens 21
9. RESSOURCES PRATIQUES 23

9.1 Renseignements généraux 23
   a) Ligne téléphonique destinée aux citoyens de la Ville de Lac-Mégantic 23
   b) Services Québec 23
   c) Aide psychosociale 23
   d) Services aux sinistrés 23
   e) Recherche de proches 23
   f) Ministère de la sécurité publique 23

9.2 Ressources juridiques 24

a) Aide juridique 24

b) Référence pour un avocat 24

c) Centre de justice de proximité du Grand Montréal 25

d) Ressources juridiques à faible coût 25

e) Bureau du syndic du Barreau du Québec 25

f) Réglementation en matières de transport des matières dangereuses 25

g) Autres sites d'information 26

ANNEXE 27

1. CADRE JURIDIQUE DES INTERVENTIONS EN CAS DE SINISTRE

La population se demande comment sont organisées légalement les mesures pour gérer les situations de sinistres.

À la suite de l'analyse du déroulement des évènements, lors de la tempête de verglas de janvier 1998, le gouvernement du Québec a adopté la *Loi sur la sécurité civile* entrée en vigueur le 20 décembre 2001, par laquelle il proposait un cadre juridique mieux adapté aux risques majeurs qui menacent la société québécoise.

La *Loi sur la sécurité civile* a pour objet la protection des personnes et des biens contre les sinistres. Elle prévoit la mise en place de mesures destinées à assurer la protection de la population contre les effets des sinistres et en attribue la responsabilité aux différents paliers d'autorité concernés : ministères et organismes gouvernementaux, MRC et municipalités.

De plus, la loi prévoit que les mesures à mettre en place doivent être intégrées dans un processus comportant quatre phases : la prévention des risques, la préparation des interventions, l'intervention lors d'un sinistre ainsi que les mesures de rétablissement.

2. ABSENCE OU DÉCÈS D'UNE PERSONNE

Quelles sont les différentes étapes qui mènent à la constatation d'un décès ou une absence à la suite du sinistre et quelles sont les démarches à entreprendre par la suite.

a) Le rôle du coroner

La *Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès* prévoit que le coroner intervient dans tous les cas de décès violents ou obscurs qui surviennent au Québec, tels que les accidents, les suicides, les homicides ou lorsque la cause médicale probable est inconnue.

En vertu de l'article 2 de la loi, le coroner a pour fonctions de rechercher au moyen d'une investigation ou si nécessaire, d'une enquête:

1° l'identité de la personne décédée;

2° la date et le lieu du décès;

3° les causes probables du décès, à savoir les maladies, les états morbides, les traumatismes ou les intoxications qui ont causé le décès ou y ont abouti ou contribué;

4° les circonstances du décès.

b) Le décès d'une personne dont l'identité est confirmée par le coroner

Lorsqu'un coroner procède à une investigation, le corps demeure sous sa garde le temps d'établir l'identité de la personne décédée ou, au besoin, d'effectuer une autopsie. Lorsque le corps n'est plus requis par le coroner, il est confié à l'entreprise de services funéraires choisie par la famille. Le coroner est tenu de remettre une copie du formulaire *Autorisation de disposition du corps* au directeur de funérailles. Il remet également une attestation de décès à la famille.

À cet effet, le Barreau du Québec et la Chambre des notaires, tiennent à votre disposition un registre des testaments, disponible sur preuve du décès, si le défunt a rédigé un testament devant un avocat ou un notaire. Même s'il a été écrit de sa main, le document peut être valable à titre de testament olographe.

Au cas où le défunt était débiteur d'une obligation alimentaire et que vous ou vos enfants en êtes les créanciers, vous pourrez, dans les 6 mois suivant le décès, réclamer le maintien de son obligation alimentaire de la succession et ce, en vertu de l'article 684 du *Code civil du Québec*.

Notez qu'on ne demande pas le divorce d'un conjoint décédé, car le mariage est automatiquement dissous par le décès d'un conjoint selon l'article 516 du *Code civil du Québec*. La dissolution du lien matrimonial entraînera, cependant, le partage du patrimoine familial pour les conjoints mariés ou en union civile, selon l'article 416 du *Code civil du Québec*.

c) L'absence d'une personne

En vertu de la loi, une personne est considérée comme absente si, alors qu'elle a toujours son domicile au Québec, elle a cessé d'y paraître sans donner de nouvelles et que personne ne sait si elle vit encore. Elle est alors présumée vivante durant les sept années qui suivent sa disparition, à moins que son décès ne soit prouvé pendant cette période.

Une personne de votre famille peut disparaître dans différentes circonstances découlant du sinistre. En l'absence de cette personne, vous pouvez demander au tribunal l'ouverture d'une tutelle à l'absent pour pouvoir administrer ses biens et exercer ses droits.

En général, lorsque sept ans se sont écoulés à compter de la date de la disparition, un jugement déclaratif de décès peut être rendu par la Cour supérieure. Ce jugement peut aussi être rendu avant ce délai quand le décès d'une personne peut être tenu pour certain, sans qu'il soit possible de dresser un constat de décès.

Le jugement déclaratif de décès sera transmis au Directeur de l'état civil afin qu'il effectue les inscriptions requises au registre de l'état civil du Québec. Par la suite, vous pourrez demander un certificat ou une copie d'acte de décès pour régler la succession de cette personne.

Pour plus d'informations sur les démarches à entreprendre en cas de décès, vous pouvez consulter le document intitulé « Que faire en cas de décès » préparé par le gouvernement du Québec et disponible en ligne :

http://www4.gouv.qc.ca/FR/Portail/Citoyens/Evenements/deces/Pages/accueil.aspx?pgs

Vous pouvez également consulter le site Web du Directeur de l'état civil : http://www.etatcivil.gouv.qc.ca/fr/deces.html#declaration

Pour demander un certificat de décès : https://services.etatcivil.gouv.qc.ca/declic2/index.aspx

Pour toute question concernant la succession du défunt, vous pouvez vous référer au site Web de *Protégez-vous* :

http://www.protegez-vous.ca/affaires-et-societe/succession.html

d) Décès ou absence de parents et rôle du Directeur de la protection de la jeunesse

La *Loi sur la protection de la jeunesse* prévoit que la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis dans plusieurs situations.

Notamment, l'article 38 a) de la Loi prévoit que lorsque les parents d'un enfant sont décédés et les responsabilités parentales ne sont pas assumées, compte tenu des besoins de l'enfant, par une autre personne, il y a lieu de signaler la situation au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ).

Pour effectuer un signalement au DPJ, il n'est pas nécessaire d'avoir la certitude absolue qu'un enfant est en besoin de protection. Il peut arriver que vous ayez des inquiétudes pour un enfant, mais que vous ne soyez pas certain de devoir ou non faire un signalement. Dans un tel cas, vous pouvez communiquer avec le DPJ qui pourra répondre à vos questions et vous guider dans les démarches à entreprendre.

Vous pouvez, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, faire un signalement au DPJ par téléphone ou par écrit.

Lors d'un signalement, on vous demandera certains renseignements, notamment:

- Votre nom et vos coordonnées en tant que signalant. Ces renseignements demeureront confidentiels et ne pourront être dévoilés;
- tous les renseignements que vous connaissez et qui permettent d'identifier l'enfant;
- de transmettre les renseignements que vous connaissez sur la situation que vit l'enfant qui vous portent à croire que sa sécurité ou son développement est ou peut être compromis.

Pour effectuer un signalement dans la région de Lac-Mégantic:

Les coordonnées du DPJ pour la région de l'Estrie : 819 566-4121 ou 1 800 463-1029

Centre jeunesse de l'Estrie: *http://www.cjestrie.ca/*

NOTE: À la suite de la tragédie survenue à Lac-Mégantic, le Centre jeunesse de l'Estrie est actuellement en processus de relocalisation de ses bureaux qui sont situés dans la zone sinistrée et ne pourront être accessibles avant plusieurs semaines.

La clientèle du Granit peut joindre les intervenants du point de service de Lac-Mégantic avec les numéros habituels. Les lignes sont pour l'instant transférées au point de service d'East Angus. Les membres du personnel poursuivent leurs activités sur le terrain comme à l'habitude.

Pour de plus amples informations au sujet de la procédure de signalement auprès de la DPJ:

Ministère de la Santé et des Services sociaux: *www.msss.gouv.qc.ca/jeunes*

Association des centres jeunesse du Québec: *www.acjq.qc.ca*

3- COUVERTURE D'ASSURANCE

La population est concernée par la couverture d'assurance et demande s'il y a couverture des pertes matérielles découlant de l'explosion par l'assurance habitation. Quelles sont les précautions à prendre ?

a) Interprétation des exclusions générales

L'assurance de dommages oblige l'assureur à réparer le préjudice subi par l'assuré au moment d'un sinistre. Cette obligation de l'assureur s'étend à réparer le préjudice causé par la force majeure, à moins qu'une exclusion ne soit expressément et limitativement stipulée dans le contrat.

Dans le *Code civil du Québec*, la force majeure est définie comme étant un événement imprévisible et irrésistible. C'est un événement qu'on ne peut prévoir ou empêcher. Par exemple, il a déjà été décidé par la Cour qu'un bris du tuyau d'aqueduc ne constitue pas une force majeure, car il s'agit d'un événement prévisible pris en compte dans la constitution des réseaux d'aqueduc.

Les faits de la nature, les faits de l'homme ne sont pas en eux-mêmes des forces majeures, mais peuvent le devenir suivant les circonstances propres de la cause et leur conformité aux conditions prévues au *Code civil*.(voir *Guarantee Company of North America c. Machinerie G. Simard inc.*, 2010 QCCA 952 (CanLII), http://canlii.ca/t/29s34 .) Ainsi, la tempête de verglas en 1998 a été reconnue comme un cas de force majeure par un juge.

Par ailleurs, les polices d'assurance varient beaucoup d'un assureur à l'autre, d'une région à l'autre et peuvent contenir plusieurs documents (avenants, etc.) qui peuvent en modifier la portée. L'interprétation de ces polices concernant les risques ou la protection dépend de plusieurs facteurs particuliers, comme la proposition d'assurance, la situation de la résidence, etc. Un assuré ne peut donc pas conclure automatiquement à l'existence d'une exclusion sans une étude interprétative détaillée de l'ensemble des documents et circonstances.

En effet, les conclusions relativement à la détermination de la couverture ne sont pas faciles à établir et doivent souvent être soumises à un tribunal. Il faut préciser que le risque en droit des assurances de dommages ne se limite pas à la seule force majeure, il la comprend. Le risque assurable est l'élément fondamental du contrat d'assurance. C'est contre ses effets que l'assuré a voulu se prémunir. Le risque doit être incertain et indépendant de la volonté des parties pour être assurable. L'élément d'incertitude signifie que le risque ne doit pas être certain dans sa réalisation. Cette évaluation n'est pas toujours facile à effectuer. En effet, l'incertitude peut porter sur la réalisation de l'événement, mais également sur le moment de l'événement ou sur l'intensité de sa réalisation.

Certains sinistres peuvent donc être couverts par le contrat d'assurance alors que d'autres ne le sont pas. Dans ce cas, les assurés doivent recourir aux principes d'interprétation des contrats d'assurance. Cette interprétation est importante, car elle permet de déterminer la ou les causes du sinistre et les exclusions prévues au contrat.

Afin de faire valoir ses droits, un assuré doit se rapporter à l'article 2803 du *Code civil du Québec*, lequel prévoit que celui qui prétend à un droit doit en faire la preuve. Ainsi, l'assuré doit donc faire la preuve de la couverture d'assurance, c'est-à-dire que la cause du sinistre est un risque qui est couvert par son contrat d'assurance. Une fois que l'assuré a fait sa preuve de couverture, l'assureur va devoir prouver qu'une exclusion légale ou contractuelle s'applique.

b) Obligation de déclaration de sinistre

Dans tous les cas, les articles 2470 à 2472 imposent à l'assuré une obligation de déclaration lors de la survenance d'un sinistre de nature à mettre en jeu la garantie. Dans ce cas, l'assuré doit non seulement déclarer à l'assureur tous les renseignements qu'il possède sur les circonstances entourant le sinistre, mais également collaborer avec lui en lui fournissant des pièces justificatives dont il devra attester la véracité. L'assuré est susceptible de perdre les bénéfices de son contrat s'il fait une déclaration mensongère à son assureur, tel que prévu à l'article 2472 du *Code civil du Québec*.

c) Délais de prescription et précautions

À défaut d'indication contraire dans une autre loi, le *Code civil du Québec* prévoit un délai de prescription de 3 ans pour entamer tout recours contre l'auteur de la faute ayant causé un dommage matériel ou corporel.

Or, la *Loi sur les cités et villes* prévoit des délais particuliers pour les réclamations contre la municipalité pour tout préjudice *matériel*; en ce qui concerne le préjudice *corporel*, le délai de 3 ans continue de s'appliquer (2930 CCQ).

Ainsi, pour poursuivre la ville pour tout dommage *matériel*, vous devez dans les 15 jours de la date de tel accident, donner ou faire donner un avis écrit au greffier de la municipalité de votre intention d'intenter une poursuite, en indiquant en même temps les détails de votre réclamation et l'endroit où vous demeurez, faute de quoi la municipalité n'est pas tenue à des dommages-intérêts à raison de tel accident. Cet avis est donc important, car vous pourriez perdre vos droits de réclamer contre la municipalité si vous ne donnez pas cet avis écrit dans les 15 jours.

La Loi prévoit que le défaut de donner avis ne prive pas cependant la personne victime d'un accident de son droit d'action, si elle prouve qu'elle a été empêchée de donner cet avis pour des raisons jugées suffisantes par le juge ou par le tribunal.

En revanche, aucune action ne peut être intentée avant l'expiration de 15 jours de la date de la signification de l'avis (article 585 (3) de la *Loi sur les cités et villes*).

Vous devez intenter cette action dans les six mois du jour où l'accident est arrivé, car la loi prévoit qu'aucune action en dommages-intérêts n'est recevable contre une municipalité à moins qu'elle ne soit intentée dans les 6mois qui suivent le jour où l'accident est arrivé, ou le jour où le droit d'action a pris naissance.

Si vous pensez intenter une poursuite contre votre assureur en raison d'un refus d'indemnisation que vous estimez être non justifié, vous disposez d'un délai de 3 ans à compter de la survenance de l'événement pour introduire une action en justice. Il s'agit d'un délai de prescription.

Nous vous recommandons donc d'entreprendre les démarches suivantes:

a) Si vous possédez encore votre police d'assurance :

1. Avisez votre courtier de la survenance du sinistre et collaborez avec ce dernier;
2. Prenez des photos des dommages subis et conservez toutes les preuves des dépenses encourues. Prenez le plus tôt possible des notes écrites de tout ce que vous constatez et vivez sur le plus simple carnet que vous trouverez à porter de la main (ou dictez-les sur votre téléphone multifonctionnel (intelligent);
3. Examinez bien votre contrat d'assurance et les clauses d'exclusions qui y sont prévues, lisez les avenants et consultez un professionnel le cas échéant;
4. Évaluez les circonstances du sinistre et la cause des dommages;
5. Ne signez pas rapidement des quittances avec votre assureur avant d'être certain et confiant de bien connaître vos droits et d'être satisfait des conclusions;
6. Demeurez vigilant pour connaître toutes annonces par les assureurs en consultant le Bureau d'assurance du Canada au site : www.bac-quebec.qc.ca.

b) Si votre police d'assurance a été détruite dans le sinistre :

1. Contactez votre courtier en assurance pour qu'il vous aide à reconstituer votre police, puis procédez aux étapes 1 à 6 plus haut. S'il en est incapable :
   a) Si vous vous rappelez du nom de votre assureur, procédez aux étapes 1 à 6 plus haut, tout en demandant à votre assureur de vous faire parvenir une copie de tous les documents qui constituent votre police d'assurance;
   b) Si vous ne vous rappelez pas du nom de votre assureur, écrivez à votre créancier hypothécaire, s'il en est un, afin qu'il vous avise du nom de l'assureur que vous lui avez déclaré en vertu de votre acte d'hypothèque; par la même occasion, demandez-lui de vous faire parvenir une copie de toute évaluation qu'il détient dans son dossier pour votre propriété; puis procédez aux étapes 1 à 6 plus haut;
2. Dans tous les autres cas, obtenez de la municipalité la preuve que vous êtes propriétaire d'un immeuble sinistré, ainsi que son évaluation municipale;
3. Puis, demandez l'aide du Bureau d'assurance du Canada pour retracer le nom de votre assureur;
4. Puis, procédez aux étapes 1 à 6 plus haut.

4. PERTE ET DOMMAGES À CERTAINS DE VOS BIENS MEUBLES

L'explosion a peut-être entraîné la perte ou la détérioration de certains de vos biens meubles. À titre de consommateurs, les citoyens se demandent qui doit assumer ces pertes ou dommages si les biens ont été achetés à tempérament ou loués à long terme et qu'ils n'en sont pas encore propriétaires.

En vertu de la *Loi sur la protection du consommateur,* c'est le commerçant qui assume les risques de perte ou de détérioration du bien en cas de force majeure tant que la propriété n'a pas été transférée au consommateur. L'obligation du consommateur est alors éteinte et la perte du bien entraîne l'extinction de sa dette. Vous n'aurez plus à assumer les coûts du contrat. Une clause au contrat excluant la responsabilité du commerçant en cas de force majeure serait inopposable au consommateur.

Le consommateur doit donc communiquer avec le commerçant pour l'informer de la survenance du cas de force majeure afin que ce dernier assume la perte ou la détérioration du bien et éteigne sa dette si le bien est perdu. Pour être qualifié de force majeure, l'évènement doit être imprévisible et irrésistible. Toutefois, il se peut que le commerçant initial ait cédé sa créance à un établissement financier, par exemple si le consommateur a financé son achat. Le cas échéant, il faudra alors communiquer directement avec l'établissement financier afin que ce dernier assume les dommages.

Sont ainsi visés le contrat de vente à tempérament, c'est-à-dire le contrat de vente à crédit par lequel le vendeur se réserve un droit de propriété sur le bien vendu jusqu'à l'exécution par le consommateur de son obligation en tout ou en partie, le contrat de louage à long terme de biens, qui prévoit une période de location de quatre mois ou plus, ou de moins de quatre mois lorsque le contrat contient une clause de renouvellement, de reconduction ou une autre convention de même effet prévoyant que cette période peut être portée à quatre mois ou plus ainsi que tout autre contrat, de crédit ou non, par lequel le transfert de la propriété d'un bien vendu par un commerçant est différé jusqu'à l'exécution par le consommateur de son obligation. Lors de sa réclamation, le consommateur doit démontrer un cas de force majeure.

Toutefois, il est possible que le consommateur ait souscrit d'une police d'assurance qui couvre les dommages en cas de force majeure. Ainsi, le consommateur devra vérifier s'il a souscrit à une telle assurance, auquel cas il devra aussi s'adresser à son assureur pour régler le différend.

En guise de conclusion sur ce chapitre, nous vous recommandons les démarches suivantes :

1. Identifiez parmi vos biens perdus ou détériorés s'il y en a qui font l'objet d'un contrat de vente à tempérament, de louage à long terme ou dont la propriété a été différée jusqu'à l'exécution de votre obligation;
2. Communiquez avec le commerçant, ou si vous avez financé votre achat avec l'établissement financier, pour l'informer du cas de force majeure et prendre les arrangements nécessaires afin que ce dernier assume la perte ou la détérioration du bien et qu'il éteigne votre dette en cas de perte du bien;
3. Vérifiez si vos contrats contiennent une clause vous obligeant à détenir une police d'assurance afin de couvrir les cas de force majeure. Le cas échéant, communiquez rapidement avec votre assureur.

Pour plus de renseignements, visitez le site Web de *l'Office de la protection du consommateur :* http://www.opc.gouv.qc.ca/

5. LE BAIL ET L'ÉTAT DU LOGEMENT

Le locataire peut retrouver son logement dans un état inhabitable. Il se demande quels sont ses droits et, en revanche, le locateur se demande à quoi il serait tenu légalement.

Le locataire peut abandonner son logement s'il devient impropre à l'habitation. Il est alors tenu d'aviser le locateur de l'état du logement, avant l'abandon ou dans les 10 jours qui suivent. Est considéré comme impropre à l'habitation un logement qui constitue une menace pour la santé ou la sécurité de ses occupants.

Le locataire qui donne cet avis est dispensé de payer le loyer pour la période pendant laquelle le logement est impropre à l'habitation, à moins que l'état du logement ne résulte de sa faute.

Dès que le logement redevient propre à l'habitation, le locateur est tenu d'en aviser le locataire, si ce dernier l'a avisé de sa nouvelle adresse. Le locataire est alors tenu, dans les 10 jours, d'aviser le locateur de son intention de réintégrer ou non le logement.

Si le locataire n'a pas avisé le locateur de sa nouvelle adresse ou de son intention de réintégrer le logement, le bail est résilié de plein droit et le locateur peut consentir un bail à un nouveau locataire.

Le tribunal peut, à l'occasion de tout litige relatif au bail, déclarer, même d'office, qu'un logement est impropre à l'habitation. Il peut alors statuer sur le loyer, fixer les conditions nécessaires à la protection des droits du locataire et, le cas échéant, ordonner que le logement soit rendu propre à l'habitation.

En tant que locataire, vous avez l'obligation de maintenir le logement dans un bon état de propreté et d'en faire l'usage de façon responsable. Le *Code civil* vous impose une obligation relative à la sécurité et à la salubrité du logement.

En guise de conclusion sur ce chapitre, nous formulons la recommandation suivante :

Renseignez-vous auprès de la *Régie du logement* avant de procéder à l'envoi d'un avis ou à l'abandon de votre logement :

http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/accueil/accueil.asp

6. RELATION EMPLOYEUR/EMPLOYÉ

Toute personne qui a perdu son emploi peut faire une demande d'assurance emploi auprès de Service Canada. Les modalités et informations pertinentes à la demande sont présentées à la fin de la présente section.

Les circonstances du sinistre pouvant avoir occasionné des retards et des absences au travail, les citoyens demandent quels sont leurs droits face à leur employeur et ce dernier se demande à quoi il est tenu légalement.

En matière d'emploi, vos droits et obligations découlent du contrat de travail, des lois particulières qui établissent des normes minimales que doivent respecter tout employeur au Québec et, le cas échéant, de la convention collective applicable.

Le contrat de travail est le document juridique de base qui établit les droits et obligations de l'employeur et de l'employé.

Dans le cas du décès du salarié, le contrat de travail prend fin. Les parties au contrat sont, à compter du décès, libérées de leurs obligations respectives et la succession n'est pas liée par celles-ci. Cependant, le décès de l'employeur n'implique pas nécessairement la fin du contrat de travail, à moins que la personne même de l'employeur soit importante à la poursuite des activités de l'entreprise.

De même, les parties au contrat de travail sont libérées de leurs obligations lorsqu'une force majeure les empêche de les respecter.

Les employeurs et les employés peuvent être affectés de différentes façons par l'avènement du sinistre. Par exemple, il est possible qu'ils doivent composer avec la perte d'un proche ou d'un membre de leur famille. Selon le cas, ceci pourra compliquer leur retour au travail, sans oublier qu'il est possible que le sinistre ait sérieusement endommagé les locaux de l'entreprise.

Une implication dans les aides et les mesures d'urgence mises en place lors des évènements peut obliger l'employé à manquer des journées de travail, même s'il ne réside pas dans le secteur touché.

Si l'employé est résident du secteur touché ou possède une résidence dans le secteur ou que sa famille habite ce dernier, le besoin de veiller à ses biens et les difficultés qu'il éprouve à regrouper sa famille, à se déplacer et à s'organiser de façon générale dans cette situation peuvent avoir occasionné des retards ou des absences au travail.

Même si un employé est normalement tenu de se présenter au lieu de son emploi pour fournir sa prestation de travail, les circonstances peuvent expliquer son absence. Un motif d'absence

valable ne constitue pas un motif de congédiement valable. Dans tous les cas, l'employé doit toutefois aviser l'employeur de son absence dès que possible. Par ailleurs, la bonne foi doit en tout temps prévaloir dans les relations des parties au contrat de travail.

Une absence du lieu de travail peut se justifier par une diversité de motifs. Une absence raisonnable ne peut impliquer un congédiement. De plus, la *Loi sur les normes du travail* prévoit une série de motifs spécifiques d'absence de l'employé qui, dans un tel cas, bénéficie d'une protection à l'encontre de toutes mesures disciplinaires de la part de l'employeur. Ainsi, un employé peut s'absenter pour cause de maladie, pour don d'organes ou de tissus pour fins de greffe, d'accident ou même, dans certains cas, d'acte criminel.

La *Loi sur la sécurité civile du Québec* prévoit que l'employeur ne peut empêcher un membre de son personnel d'agir, ou ne peut le punir pour avoir agi, auprès d'une autorité responsable de la sécurité civile, d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental impliqué en sécurité civile ou d'une municipalité qui a déclaré l'état d'urgence. Toutefois, cette participation doit avoir été mobilisée ou l'intervention requise par les autorités sous le régime de la loi. Aussi, il faut que l'employé ait avisé l'employeur d'avoir dû quitter précipitamment son travail ou de n'avoir pu s'y présenter.

Dans le cas d'une entreprise dont les employés sont syndiqués, il faudra s'informer auprès du représentant syndical pour vérifier si la convention collective prévoit des dispositions particulières concernant l'absence de l'employé.

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*¸ un salarié peut refuser de retourner au travail s'il estime que les conditions de travail ne sont pas sécuritaires.

Si l'employé considère qu'il a été l'objet d'un congédiement sans cause juste et suffisante, il pourra se prévaloir du recours prévu à la *Loi sur les normes du travail* s'il cumule au moins deux ans de service continu au sein de l'entreprise. Cependant, il faut souligner que l'employé qui désire se prévaloir de ce recours devra le faire dans un délai de 45 jours de la date de son congédiement.

Pour mieux cerner vos droits et obligations, ainsi que les recours dont vous pouvez vous prévaloir, il serait utile de consulter le site Web de la *Commission des normes du travail* http://www.cnt.gouv.qc.ca. De plus, vous pouvez vous informer auprès d'un avocat ou de votre représentant syndical.

Pour effectuer une réclamation auprès de l'assurance emploi :

Les personnes touchées par l'explosion peuvent faire une demande d'assurance emploi en ligne.

http://www.servicecanada.gc.ca/fra/ae/demande/presenter_une_demande.shtml

Pour toute demande, vous devez utiliser le code de référence suivant : 2371-01-2013-832441

Advenant que vous votre employeur soit dans l'impossibilité de fournir le relevé d'emploi aux fins de la réclamation, vous pouvez procéder :

1. Via Internet à l'adresse suivante :

www.servicecanada.gc.ca/eforms/forms/sc-ins3166(2012-01-006)f.pdf

2. Vous pouvez également vous présenter en personne à l'un des locaux suivants:

a) Lac Mégantic : Polyvalente Montignac, local 1061
3409, rue Laval
b) Saint-Georges: Centre Service Canada au 11 400, 1re Avenue Est
c) Thetford Mines : Centre Service Canada, 350, boulevard Frontenac Ouest

3. Vous pouvez également rejoindre Service Canada par téléphone :
Sans frais : 1-800-808-6352

Pour plus d'information sur la manière de porter plainte, consultez les liens suivants :

Pour les plaintes devant la Commission des normes du travail, consultez le site Web : http://www.cnt.gouv.qc.ca

Pour les plaintes qui relèvent du *Code canadien du travail*, consultez le site Web : http://www.travail.gc.ca/fra/normes_equite/nt/index.shtml

7. COMPENSATIONS ET PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX

Les citoyens désirent savoir quels sont les programmes d'aide du gouvernement qui existent en cas de sinistres et quelles sont les démarches à entreprendre pour s'en prévaloir.

a) Plan d'action gouvernemental relatif à un accident ferroviaire survenu le 6 juillet 2013 à Lac- Mégantic

En vertu de l'article 101 de la *Loi sur la sécurité civile*, le gouvernement peut établir, en y fixant les conditions d'admissibilité, les barèmes et les modalités de versement, des programmes d'indemnisation ou d'aide financière spécifiques à un sinistre, à un autre événement qui compromet la sécurité des personnes ou à l'imminence de l'un de ces événements, pour répondre, le cas échéant, aux besoins particuliers de la situation.

Le 10 juillet 2013, le gouvernement du Québec a annoncé par décret portant le numéro n°808 – 2013, un Programme d'aide spécifique de 60 M$, pour aider la communauté de Lac-Mégantic à se relever de l'accident ferroviaire survenu le 6 juillet 2013.

Une première tranche de 25 M$, disponible immédiatement, a été débloquée pour l'aide d'urgence. Une somme de 10 M$ a été prévue pour les entreprises sinistrées et leurs employés, afin de permettre leur relocalisation ainsi que la reprise de leurs activités.

En tout, 8 M$ seront consacrés à l'aide d'urgence pour les personnes et 7 M$ seront alloués à la municipalité pour l'aider à parer au plus pressant. Les frais directs encourus pour répondre au sinistre seront remboursés à 100 %. La Ville se verra compensée sur une période de 2 ans pour la perte de revenus fiscaux en raison des bâtiments endommagés ou détruits pour lesquels elle ne touchera plus de taxes.

La tragédie qui a frappé la communauté de Lac-Mégantic a également eu des répercussions sérieuses sur l'économie. Pour aider à sa relance rapide, le Conseil des ministres a décidé de créer un fonds spécial d'aide à l'économie de 10 M$, dont les paramètres seront définis ultérieurement, en collaboration avec la communauté.

Une seconde tranche de 25 M$ sera disponible pour aider la municipalité. Cette somme servira à planifier la reconstruction du centre-ville et de ses infrastructures afin d'en faire un lieu où il fera de nouveau bon vivre. Un centre-ville moderne, dynamique et sécuritaire, où des zones vertes et commerciales se côtoieront.

Conformément à l'article 112 de la Loi, le droit à une aide financière se prescrit par un **an**, à compter de la date de la mise en œuvre du programme, ou encore, lorsque son territoire d'application est élargi, de la date de cette décision pour ce qui concerne le nouveau territoire. La mise en œuvre du Programme pour les sinistrés se fait par décret ministériel publié dans la *Gazette officielle* du Québec.

Pour plus d'information concernant le Plan d'action gouvernemental :

http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/securite_civile/accident_ferroviaire_lac-megantic/plan_action_gouvernemental.pdf

Pour des **questions générales** concernant l'aide financière aux sinistrés **:**

Direction du rétablissement
1150, Grande Allée Ouest, RC-100
Québec (Québec) G1S 4Z1
Téléphone : 418 643-AIDE (2433) (région de Québec)
Sans frais : 1 888 643-AIDE (2433) (extérieur)
Télécopieur : 418 643-1941
Télécopieur sans frais : 1 866 251-1983

b) Prestation aux survivants - Québec

La Régie des rentes du Québec offre une protection financière de base aux proches de la personne décédée, si celle-ci a suffisamment cotisé au Régime de rentes du Québec. Cette protection financière regroupe trois formes d'aide financière qui font partie des prestations de survivants :

- la prestation de décès, versée à la personne ou à l'organisme de charité qui a payé les frais funéraires ou encore aux héritiers.
- la rente de conjoint survivant, qui correspond à un revenu de base au conjoint d'une personne décédée qui a suffisamment cotisé au Régime de rentes du Québec.
- la rente d'orphelin, accordée à tout enfant mineur à charge d'un parent décédé, si ce dernier a suffisamment cotisé au Régime des rentes du Québec, et ce, jusqu'à ce que l'enfant atteigne 18 ans.

Les prestations de survivants peuvent être versées aux proches de la personne décédée ou à certains tiers, à condition que celle-ci ait suffisamment cotisé au Régime.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter le site Web de la *Régie des rentes du Québec* :

http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/programmes/regime_rentes/prestations_survivants/Pages/admissibilite_ps.aspx

c) Prestations aux survivants - Canada

Les prestations de survivant du Régime de pensions du Canada sont des montants versés à la succession d'un cotisant décédé, à l'époux ou au conjoint de fait survivant et aux enfants à charge. Il existe trois types de prestation:

- La prestation de décès est un montant unique payable à la succession du cotisant décédé du Régime de pensions du Canada ou au nom de cette succession;
- La pension de survivant est une pension mensuelle versée à l'époux ou au conjoint de fait survivant d'un cotisant décédé;
- La prestation d'enfant est une prestation mensuelle versée aux enfants à charge d'un cotisant décédé.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter le site Web de Service Canada :

http://www.servicecanada.gc.ca/fra/psr/pub/sv/allocsurv.shtml

8. DÉMARCHES À ENTREPRENDRE, RENSEIGNEMENTS ET PRÉCAUTIONS

1. Prenez des photos des dommages que vous avez subis;
2. Conservez des preuves et reçus des dépenses encourues;
3. Tenez-vous au courant des programmes annoncés pour compenser vos dommages et informez-vous auprès de la Sécurité publique et de votre municipalité;
4. Vérifiez si votre municipalité est admissible à l'aide gouvernementale. Le gouvernement a en effet élargi la liste des municipalités admises à une aide financière. Communiquez avec votre municipalité pour savoir si elle a déposé une demande pour bénéficier du programme gouvernemental.

Pour obtenir des renseignements, communiquez avec la Direction du rétablissement du ministère de la Sécurité publique du gouvernement du Québec au 1-888-643-AIDE (2433).

Renseignements aux citoyens

Par téléphone et par courriel

La Ville de Lac-Mégantic a mis en place une ligne téléphonique destinée aux citoyens.

Composez le 819 554-8897 ou rejoignez ce service par courriel à info@ville.lac-megantic.qc.ca.

Pour obtenir des renseignements généraux sur l'état de la situation, sur les consignes et les recommandations en vigueur et sur les programmes et services du gouvernement du Québec, veuillez communiquer avec Services Québec, du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, au numéro: 644-4545 (codes régionaux 514, 418, 1 877 (sans frais)) Personnes sourdes ou muettes (ATS) : 1 800 361-9596 (sans frais).

Pour de l'aide psychosociale, contactez le 811.

Services aux sinistrés

Un centre de services aux sinistrés est ouvert à la Polyvalente Montignac (3409, rue Laval, Lac-Mégantic) pour accueillir les gens qui ont besoin d'assistance.

Recherche de proches

Les personnes à la recherche de proches (amis, famille, etc.) doivent se rendre à la Polyvalente Montignac. Si ce n'est pas possible, elles peuvent communiquer avec la Sûreté du Québec au 1 800 659-4264.

Il est également possible de signaler une personne manquante, sur la page Facebook de la Sûreté du Québec. Indiquez les informations suivantes: nom de la personne manquante, son âge et la dernière fois où elle a été vue ainsi que vos coordonnées.

https://www.facebook.com/pages/Page-dinformation-sinistr%C3%A9s-de-Lac-M%C3%A9gantic/529692030413118

9. RESSOURCES PRATIQUES

9.1. Renseignements généraux

a) Ligne téléphonique destinée aux citoyens de la Ville de Lac-Mégantic

819 554-8897 ou rejoignez ce service par courriel à info@ville.lac-megantic.qc.ca

b) Services Québec

644-4545 (codes régionaux 514, 418, 1 877 (sans frais))

Personnes sourdes ou muettes (ATS) : 1 800 361-9596 (sans frais)

c) Aide psychosociale

Contactez le 811

d) Services aux sinistrés

Un centre de services aux sinistrés est ouvert à la Polyvalente Montignac (3409, rue Laval, Lac-Mégantic) pour accueillir les gens qui ont besoin d'assistance.

e) Recherche de proches

Les personnes à la recherche de proches (amis, famille, etc.) doivent se rendre à la Polyvalente Montignac. Si ce n'est pas possible, elles peuvent communiquer avec la Sûreté du Québec au 1 800 659-4264.

Il est également possible de signaler une personne manquante, sur la page Facebook de la Sûreté du Québec. Indiquez les informations suivantes: nom de la personne manquante, son âge et la dernière fois où elle a été vue.

https://www.facebook.com/pages/Page-dinformation-sinistr%C3%A9s-de-Lac-M%C3%A9gantic/529692030413118

f) Ministère de la Sécurité publique

1 888 643-AIDE (2433).

9.2. Ressources juridiques

a) Aide juridique

L'aide juridique peut être accordée à toute personne financièrement admissible pour différents services en matière civile, familiale, administrative, criminelle et en droit des jeunes. Les services sont rendus par l'avocat de votre choix, qu'il travaille dans un bureau de l'aide juridique ou un bureau de la pratique privée.

Toute personne ayant des besoins juridiques et pouvant être peut faire vérifier son admissibilité au bureau d'aide juridique le plus près de sa résidence.

Bureau d'aide juridique Sherbrooke (section civile)

225, rue King Ouest
Bureau 234
Sherbrooke (Québec) J1H 1P8
Tél.: 819 563-6122
Téléc.: 819 563-6887

Bureau d'aide juridique Sherbrooke (section criminelle et jeunesse)

225, rue King Ouest
Bureau 201
Sherbrooke (Québec) J1H 1P8
Tél.: 819 563-4721
Téléc.: 819 563-7593

b) Information juridique gratuite aux citoyens et référence pour un avocat

Pour répondre aux besoins urgents de la population de Lac-Mégantic, l'Association des avocats et avocates de province (AAP), en collaboration avec le Barreau de Saint-François, offre un service d'information juridique téléphonique gratuit, lequel sera en vigueur jusqu'au 30 août prochain.

Les citoyens ont aussi accès à un service de référence pour aider les citoyens de Lac-Mégantic à se trouver un avocat. Ces références ne constituent toutefois pas des recommandations du Barreau du Québec. Les membres du Barreau s'inscrivent volontairement à ce service de référence qui offre les 30 premières minutes de consultation pour 30 $.

Pour accéder à l'un ou l'autre de ces deux services, les citoyens peuvent composer sans frais le 1 866 954-3528, ou écrire à referenceaap@barreau.qc.ca

Vous pouvez aussi obtenir de l'assistance juridique gratuite par l'entremise de votre assureur, car plusieurs assureurs offrent ce service en complément à diverses polices d'assurances ou si vous détenez une assurance de frais juridiques.

c) Centres de justice de proximité

Ces centres constituent des lieus reconnus d'information juridique et de référence, proche des citoyennes et des citoyens, visant à rendre la justice plus accessible. Vous pouvez y obtenir de l'accompagnement par téléphone et en personne.

http://justicedeproximite.qc.ca

Centre de Québec
418 614-2470

Centre de Rimouski
418 722-7770

Centre du Grand Montréal
514 227-3782

d) Ressources juridiques à faible coût

Le Barreau du Québec offre des services pour accéder à des ressources juridiques à faible coût. Pour vous renseigner davantage, trouver des guides pratiques et d'autres documents qui pourraient vous être utiles, consulter le lien suivant :

http://www.barreau.qc.ca/public/acces-justice/index.html

e) Bureau du syndic du Barreau du Québec

Le Bureau du syndic collabore avec le ministère de la Justice pour appuyer les avocats sinistrés pour la reconstitution des dossiers brûlés et la priorisation de la reconstitution de ceux-ci.

f) Réglementation en matières de transport des matières dangereuses

De plus, le Barreau du Québec, avec l'aide de ses comités de travail, examinera en temps opportun l'état de la règlementation en matière de transport des matières dangereuses.

g) Autres sites d'information

Pour obtenir de l'information juridique en langage clair sur des sujets connexes tels que les recours collectifs, la responsabilité civile, les assurances, les prescriptions, etc. vous pouvez visiter les sites suivants :

Éducaloi

www.educaloi.qc.ca/

Fondation du Barreau du Québec

www.fondationdubarreau.qc.ca/

Droit de savoir

www.ledroitdesavoir.ca/

Pour toute information concernant ce document :

Maison du Barreau
445, boulevard Saint-Laurent
Montréal (Québec) H2Y 3T8

Infobarreau@barreau.qc.ca

ANNEXE

LISTE DES SOURCES CITÉES PAR LE BARREAU (par sujet)

1. CADRE JURIDIQUE DES INTERVENTIONS EN CAS DE SINISTRE

Loi sur la sécurité civile L.R.Q., chapitre S-2.3

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_2_3/S2_3.htm

2. ABSENCE OU DÉCÈS D'UNE PERSONNE

a) Le rôle du coroner

Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès chapitre R-0.2

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/R_0_2/R0_2.html

b) Le décès d'une personne confirmé par le coroner

Site Web du Bureau du coroner

http://www.coroner.gouv.qc.ca/index.php?id=64

Protégez-vous- Le règlement d'une succession

http://www.protegez-vous.ca/affaires-et-societe/succession.html

c) L'absence d'une personne

Directeur état civil

http://www.etatcivil.gouv.qc.ca/fr/deces.html#declaration

Demande certificat de décès

https://services.etatcivil.gouv.qc.ca/declic2/index.aspx

« Que faire en cas de décès » - Gouvernement du Québec

http://www4.gouv.qc.ca/FR/Portail/Citoyens/Evenements/deces/Pages/accueil.aspx?pgs

d) Décès ou absence de parents et rôle du Directeur de la protection de la jeunesse

« *Faire un signalement au DPJ c'est déjà protéger l'enfant* »- ministère de la Santé et des Services sociaux

http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2008/08-838-01F.pdf

Centre jeunesse de l'Estrie- Faire un signalement à la DPJ

http://www.cjestrie.ca/

Ministère de la Santé et des Services sociaux

www.msss.gouv.qc.ca/jeunes

Association des centres jeunesse du Québec- informations générales sur le signalement

www.acjq.qc.ca

3. VOTRE COUVERTURE D'ASSURANCE

a) Interprétation des exclusions générales

Code civil du Québec LRQ, c C-1991, c 64

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ_1991/CCQ1991.html

b) Obligation de déclaration de sinistre

Code civil du Québec LRQ, c C-1991, c 64

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ_1991/CCQ1991.html

c) Délais de prescription et précautions

Code civil du Québec LRQ, c C-1991, c 64

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ_1991/CCQ1991.html

4. PERTE ET DOMMAGES À CERTAINS DE VOS BIENS MEUBLES

Loi sur la protection du consommateur L.R.Q., chapitre P-40.1

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html

Office de la protection du consommateur

http://www.opc.gouv.qc.ca/

5. LE BAIL ET L'ÉTAT DU LOGEMENT

Code civil du Québec LRQ, c C-1991, c64

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ_1991/CCQ1991.html

Régie du logement

http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/accueil/accueil.asp

6. RELATION EMPLOYEUR EMPLOYÉ

Loi sur les normes du travail chapitre N-1.1

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/N_1_1/N1_1.html

Commission des normes du travail (Québec)

http://www.cnt.gouv.qc.ca

Programme du Travail (Canada)

http://www.travail.gc.ca/fra/normes_equite/nt/index.shtml

Me ANDRÉ DUGAS, «L'organisation envers ses employés en cas de pandémie», 30 avril 2009 **:** http://www.millerthomson.com/assets/files/news_attachments/268469_1.PDF

7. COMPENSATION ET PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX

a) Plan d'action gouvernemental
http://communiques.gouv.qc.ca/gouvqc/communiques/GPQF/Juillet2013/10/c6636.html

b) *Loi sur la sécurité civile*

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_2_3/S2_3.html

Décret 1271-2011, 7 décembre 2011 concernant l'établissement du Programme général d'aide financière lors de sinistres réels ou imminents
http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=1&file=2011F%2F56812.PDF

Pour savoir **si vous êtes admissible à une aide financière** :

http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-civile/aide-financiere-sinistres/sinistres-admissibles.html

Pour des questions **concernant l'aide financière aux sinistrés**

Direction du rétablissement
1150, Grande Allée Ouest, RC-100
Québec (Québec) G1S 4Z1
Téléphone : 418 643-AIDE (2433) (région de Québec)
Sans frais : 1 888 643-AIDE (2433) (extérieur)
Télécopieur : 418 643-1941
Sans frais : 1 866 251-1983

c) Régimes des rentes du Québec

http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/programmes/regime_rentes/prestations_survivants/Pages/admissibilite_ps.aspx

d) Service Canada

http://www.servicecanada.gc.ca/fra/psr/pub/sv/allocsurv.shtml

8. DÉMARCHES À ENTREPRENDRE, RENSEIGNEMENTS ET PRÉCAUTIONS

Sécurité publique du gouvernement du Québec au 1 888 643-AIDE (2433)