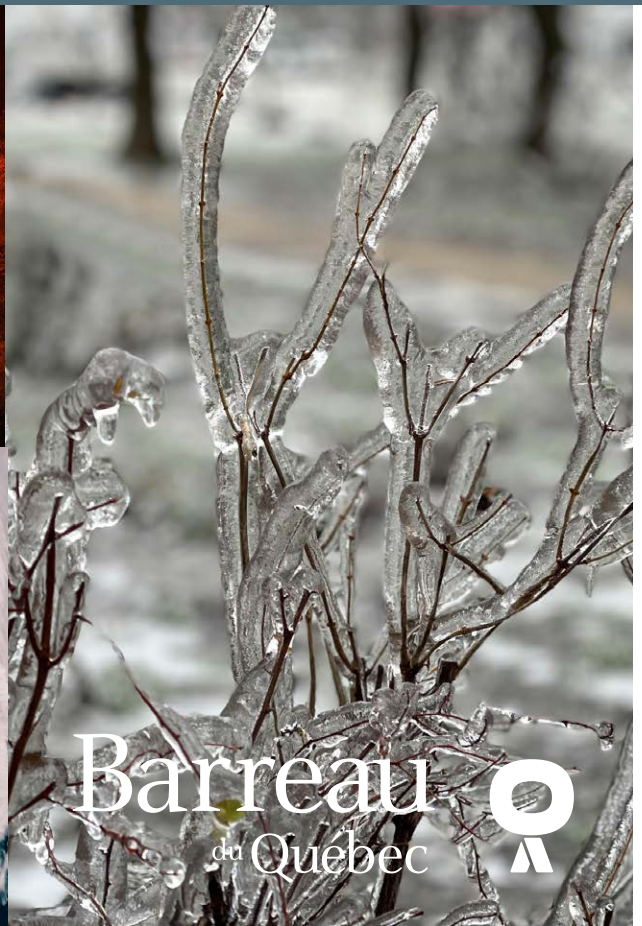




Trousse en cas de sinistre

Aspects juridiques



Barreau
du Québec



Mission du Barreau

Le Barreau du Québec assure la protection du public, contribue à une justice accessible et de qualité, et défend la primauté du droit.

Nous invitons les citoyens à consulter cette trousse d'information afin d'être préparés s'ils doivent faire face à un sinistre.

Cette trousse est un outil pratique : droits en lien avec la couverture d'assurance, réclamation d'une aide financière auprès des gouvernements, absences au travail, perte ou dommages à des biens meubles, etc.

Il ne s'agit cependant pas d'un document exhaustif, ni d'un avis juridique.

Table des matières

1. CADRE JURIDIQUE DES INTERVENTIONS EN CAS DE SINISTRE	4
a) <i>Loi sur la sécurité civile</i>	4
b) Recours judiciaires et prescription	4
2. COUVERTURE D'ASSURANCE	7
a) Obligation de déclaration de sinistre	7
b) Interprétation de la police d'assurance	7
c) Délais de prescription et précautions	8
d) Couverture des travaux	9
e) Recommandations	10
3. COMPENSATIONS ET PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX	11
a) Aide financière aux sinistrés	11
b) Prestations aux survivants – Québec	11
c) Prestations aux survivants – Canada	12
d) Programmes d'aide sociale et de solidarité sociale	12
4. ENGAGER UN ENTREPRENEUR EN CONSTRUCTION	13
a) Les obligations des entrepreneurs en construction	13
b) Avant de conclure le contrat	13
c) Contenu du contrat	14
d) Tableau résumé	14
5. PERTE ET DOMMAGES À CERTAINS DE VOS BIENS MEUBLES	16
a) <i>Loi sur la protection du consommateur</i>	16
b) Marche à suivre	17
6. LE BAIL ET L'ÉTAT DU LOGEMENT	18
a) Droits et obligations des parties	18
b) Tableau résumé	19
7. RELATIONS DE TRAVAIL	20
a) Retards et absences	20
b) Effectuer une réclamation auprès de l'assurance-emploi	21
c) Tableau résumé	22
8. ABSENCE OU DÉCÈS D'UNE PERSONNE	23
a) Rôle du coroner	23
b) Recherche d'un testament	23
c) Survie de l'obligation alimentaire	24
d) Absence d'une personne	24
e) Marche à suivre en cas de décès	24
f) Décès ou absence des parents	25
9. AUTRES RESSOURCES DISPONIBLES	26
a) Renseignements généraux	26
b) Renseignements juridiques	27
ANNEXE	29

1. Cadre juridique des interventions en cas de sinistre

a) *Loi sur la sécurité civile*

À la suite de l'analyse du déroulement des événements lors de la tempête de verglas de janvier 1998, le gouvernement du Québec a adopté la *Loi sur la sécurité civile*¹, par laquelle il propose un cadre juridique mieux adapté aux risques majeurs qui menacent la société québécoise.

Cette loi 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 ordres de gouvernement concernés : ministères et organismes gouvernementaux, municipalités régionales de comté et villes.

De plus, elle 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 et les mesures de rétablissement.

Il faut donc se référer à cette loi pour déterminer les rôles et les responsabilités de chacun des intervenants en matière de sécurité civile.

b) Recours judiciaires et prescription

Il est possible que certaines personnes ayant subi des dommages disposent de recours à l'encontre des personnes ayant causé le sinistre. Les sinistrés disposent d'un certain délai pour déposer leurs recours, c'est ce qu'on appelle la prescription.

La prescription est un mécanisme qui peut vous faire acquérir ou perdre un droit par simple écoulement du temps. Pour éviter de perdre un droit, il est donc important d'agir avant qu'il ne soit trop tard. Cependant, il faut souligner qu'il n'y a aucune raison de précipiter le dépôt d'une demande en justice.

En règle générale, une personne a trois ans pour faire une demande en cour. C'est le cas pour les demandes de compensation pour la plupart des dommages², les conflits découlant d'un contrat³, le recouvrement de dettes⁴, etc.

¹ RLRQ, c. S-2.3.

² C.c.Q., art. 2925.

³ *Id.*

⁴ *Id.*

Cependant, toute règle a ses exceptions et en matière de prescription, elles sont importantes à connaître. En voici quelques exemples :

- Pour poursuivre une municipalité, il faut lui envoyer un avis écrit dans les 15 jours suivant l'acte reproché et déposer une demande à la cour à l'intérieur d'un délai de six mois⁵. Par contre, si la personne a subi des dommages corporels, elle bénéficie d'un délai de trois ans⁶;
- Pour se faire reconnaître un droit de propriété ou un autre droit sur un immeuble, on dispose de 10 ans⁷;
- Une victime d'infraction criminelle peut avoir 10 ans pour poursuivre, à partir du moment où elle réalise que son dommage corporel est attribuable à cette infraction⁸.

Généralement, pour le calcul du délai, le point de départ est le moment à partir duquel une personne a connaissance de tous les éléments essentiels de sa poursuite : la faute, le dommage et le lien entre les deux. Par contre, dans certaines situations, le délai peut commencer plus tard.

Si vous décidez de déposer une demande en justice, nous vous recommandons de consulter un avocat qui pourra vous conseiller efficacement sur tous les aspects juridiques pertinents à votre recours.

Il est important de souligner que les délais pour déposer des recours peuvent différer d'un pays à l'autre. Ainsi, si le sinistre en question est en lien avec un autre État, il est d'autant plus important de consulter un avocat spécialisé dans le domaine qui pourra vous fournir des conseils pertinents.

Sur cette question, nous vous recommandons d'être prudent face aux mandats que vous signez avec des avocats étrangers, et particulièrement aux « chasseurs d'ambulance » qui s'empressent de faire signer des contrats de représentation à la suite d'un sinistre. Il est à noter que ces personnes ne sont pas forcément des avocats. Il est donc important de s'assurer que votre interlocuteur a effectivement le droit d'exercer la profession.

En ce qui concerne les avocats québécois, en vertu du *Code de déontologie des avocats*⁹, ceux-ci doivent faire preuve de prudence lorsqu'ils offrent leurs services professionnels à des personnes en situation de vulnérabilité et ne doivent en aucun cas tenter de les exploiter. Si vous constatez des comportements qui vous semblent contraires à ce principe, nous vous invitons à communiquer avec le Bureau du syndic du Barreau du Québec à l'adresse suivante : syndic@barreau.qc.ca.

Comme nous l'avons souligné précédemment, il est préférable d'éviter de se précipiter dans le dépôt de recours judiciaires, mais plutôt de prendre une décision réfléchie et éclairée sur cette question.

⁵ *Loi sur les cités et villes*, RLRQ, c. C-19, art. 585. Voir l'annexe 1 pour plus de détails.

⁶ C.c.Q., art. 2930.

⁷ C.c.Q., art. 2923.

⁸ C.c.Q., art. 2926.1.

⁹ RLRQ, c. B-1, r. 3.1, art. 8 et 28.

Pour consulter un avocat

Les barreaux de section de Montréal, de Québec et de Longueuil offrent des services de référence pour vous aider à trouver un avocat. Vous trouverez leurs coordonnées ci-dessous. **Toutefois, ces références ne constituent pas des recommandations du Barreau du Québec.**

- Montréal
 - 514 866-2490
 - reference@barreaudemontreal.qc.ca ou consultez le [site Web du Barreau de Montréal](#).
 - 60 premières minutes de consultation à 60 \$.
- Longueuil et les environs
 - Consultez le [site Web du Barreau de Longueuil](#).
 - 30 premières minutes de consultation à 50 \$.
- Québec, Beauce et Montmagny
 - 418 529-0301, poste 21
 - Consultez le [site Web du Barreau de Québec](#).
 - 60 premières minutes de consultation à 60 \$.

Pour plus de renseignements, consultez le [site Web du Barreau du Québec](#). Vous y trouverez notamment le bottin des avocats à partir duquel vous pourrez effectuer une recherche par région.

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'assurance ou si vous détenez une assurance pour frais juridiques.

Centres de justice de proximité

Les [centres de justice de proximité](#) constituent des lieux reconnus d'information juridique et de référence, proches des citoyens, qui visent à rendre la justice plus accessible. Vous pouvez y obtenir de l'accompagnement par téléphone et en personne.

2. COUVERTURE D'ASSURANCE

a) Obligation de déclaration de sinistre

Un assuré a l'obligation de déclarer la survenance de tout sinistre qui pourrait être visé par sa police d'assurance. 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.

Mentionnons que l'assuré est susceptible de perdre les bénéfices de son contrat s'il fait une déclaration mensongère à son assureur¹⁰.

b) Interprétation de la police d'assurance

L'assurance de dommages protège l'assuré contre les conséquences d'un événement pouvant porter atteinte à ses biens. Ainsi, l'assureur doit réparer le préjudice subi par l'assuré au moment d'un sinistre, selon les couvertures prévues à la police d'assurance.

Les polices d'assurance varient beaucoup d'un assureur à l'autre, d'une région à l'autre et plusieurs documents peuvent venir 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 ou non d'une exclusion sans une étude détaillée de l'ensemble des documents pertinents.

En effet, il peut être difficile d'établir si le sinistre est couvert ou non et cela peut occasionner des litiges. Le risque assurable est l'élément fondamental du contrat d'assurance. C'est contre ses effets que l'assuré tente de se prémunir en prenant une assurance. 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.

Le *Code civil du Québec* prévoit aussi des règles applicables à certains sinistres en particulier. Par exemple, en matière d'incendie, les dommages qui sont une conséquence immédiate du feu sont couverts, incluant ceux occasionnés par les moyens employés pour éteindre le feu¹¹.

De même, les assurances contre l'incendie ne couvrent pas le préjudice causé par une guerre étrangère ou civile, d'une émeute ou d'un mouvement populaire, d'une explosion nucléaire, d'une éruption volcanique, d'un tremblement de terre ou d'autres cataclysmes¹².

¹⁰ C.c.Q., art. 2472.

¹¹ *Id.*, art. 2485.

¹² *Id.*, art. 2486.

L'assurance de dommages couvre également le préjudice causé par la force majeure, à moins qu'une exclusion ne soit expressément et limitativement stipulée dans le contrat. La force majeure est définie comme étant un événement imprévisible et irrésistible¹³. C'est un événement que l'on ne peut prévoir ou empêcher. Par exemple, il a déjà été décidé par les tribunaux 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 et 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 du Québec*¹⁴. Ainsi, la tempête de verglas en 1998 a été reconnue comme un cas de force majeure par les tribunaux.

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 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. Lorsque cette étape est effectuée, l'assureur devra prouver qu'une exclusion légale ou contractuelle s'applique s'il conteste la demande de l'assuré.

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 trois ans pour entamer un recours contre l'auteur de la faute ayant causé un dommage matériel ou corporel, tel que mentionné préalablement.

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 trois ans continue de s'appliquer¹⁵.

Ainsi, pour poursuivre la ville pour tout dommage matériel, vous devez, dans les 15 jours de la date d'un événement, donner ou faire donner au greffier de la municipalité un avis écrit 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 de vous dédommager pour l'incident. Cet avis est donc important, car vous pourriez perdre vos droits de réclamation contre la municipalité si vous ne donnez pas cet avis écrit dans les 15 jours (voir l'annexe 1 pour plus de détails).

La loi prévoit que le défaut de donner avis ne prive cependant pas 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 tribunal.

¹³ C.c.Q., art. 1470.

¹⁴ *Guarantee Company of North America c. Machinerie G. Simard inc.*, 2010 QCCA 952.

¹⁵ C.c.Q., art. 2930.

Après avoir remis cet avis par écrit à la municipalité, il faut attendre 15 jours supplémentaires avant de pouvoir déposer une poursuite¹⁶.

Vous devez intenter cette poursuite 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 six mois qui suivent le jour où l'accident est arrivé, ou le jour où le droit d'action a pris naissance.

Si vous considérez 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 trois ans à compter de la survenance de l'événement pour introduire une action en justice.

d) Couverture des travaux

Il est bien important de vous assurer que votre compagnie d'assurance couvrira les travaux causés par le sinistre avant de les entreprendre. Les dommages causés par les phénomènes climatiques récurrents et prévisibles sont rarement couverts par une police de base ou par les assureurs sur le plan de l'assurance habitation, mais plutôt par des avenants différents, c'est-à-dire des extras ou des clauses supplémentaires qu'il vous faudra ajouter à votre contrat. Ainsi, vous devez déclarer le sinistre à votre assureur avant de commencer les travaux, afin de vous assurer qu'ils seront couverts.

En fonction de l'ampleur du sinistre, le gouvernement du Québec peut également mettre en place un programme spécial d'aide financière aux sinistrés.

¹⁶ *Loi sur les cités et villes*, préc., note 7.

e) Recommandations

SI VOUS ÊTES EN POSSESSION DE VOTRE POLICE D'ASSURANCE	SI VOTRE POLICE D'ASSURANCE A ÉTÉ DÉTRUITE DANS LE SINISTRE
1. Avisez votre courtier ou votre assureur de la survenance du sinistre et collaborez avec ce dernier.	1. Contactez votre courtier en assurance ou votre assureur pour qu'il vous aide à reconstituer votre police, puis procédez aux étapes 1 à 6 de la colonne de gauche.
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.	2. Si votre courtier en assurance est incapable de vous fournir vos documents d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> a) Contactez votre assureur et procédez aux étapes 1 à 6 de la colonne de gauche, 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 souvenez pas du nom de votre assureur, écrivez à votre créancier hypothécaire, s'il y en a 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 de la colonne de gauche. c) Dans tous les autres cas, obtenez de la municipalité la preuve que vous êtes propriétaire d'un immeuble sinistré, ainsi que son évaluation municipale, demandez l'aide du Bureau d'assurance du Canada pour retracer le nom de votre assureur, puis procédez aux étapes 1 à 6.
3. Examinez bien votre contrat d'assurance et les clauses d'exclusions qui y sont prévues, lisez les avenants et consultez un avocat, le cas échéant.	
4. Évaluez les circonstances du sinistre et la cause des dommages.	
5. Ne signez pas de quittances avec votre assureur avant d'être certain de bien connaître vos droits et d'être satisfait des conclusions.	
6. Demeurez vigilant pour connaître toutes les annonces par les assureurs en consultant le site Web du Bureau d'assurance du Canada .	

Dans le cas où les dommages causés ne sont pas couverts par votre police d'assurance ou si une partie n'est pas couverte, il pourrait être possible de faire une demande d'aide financière aux sinistrés. Pour plus de renseignements, consultez le chapitre suivant.

3. COMPENSATIONS ET PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX

Il existe des programmes d'aide gouvernementaux en cas de sinistres. Vous aurez des démarches à entreprendre pour vous en prévaloir.

a) Aide financière aux sinistrés

Les citoyens, les entreprises et les collectivités peuvent être admissibles à de l'aide financière lors d'un sinistre réel ou imminent risquant de mettre des personnes en danger ou de causer des dommages aux biens.

En matière d'aide financière pour les dommages aux biens, seuls les biens jugés essentiels sont admissibles. Vous êtes toutefois responsable d'assurer vos biens lorsqu'il est possible de le faire. En d'autres termes, les programmes gouvernementaux ne remplacent pas les protections offertes par les assureurs.

De l'aide financière est également prévue à d'autres fins. À titre d'exemple, l'hébergement temporaire et le déploiement de mesures d'urgence peuvent faire l'objet d'une réclamation.

Pour tous les détails, vous pouvez consulter le [site Web de la Sécurité publique](#).

b) Prestations aux survivants – Québec

La Régie des rentes du Québec offre une protection financière de base aux proches d'une 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;
- La rente d'orphelin, accordée à tout enfant mineur à charge d'un parent décédé, 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 des rentes du Québec.

Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le [site Web de la Régie des rentes du Québec](#).

c) Prestations aux survivants – Canada

Si la victime est domiciliée à l'extérieur du Québec, 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 prestations :

- La prestation de décès est un montant unique payable aux ayants droit 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 de renseignements, vous pouvez consulter le [site Web de Service Canada](#).

d) Programmes d'aide sociale et de solidarité sociale

Les personnes admissibles aux programmes d'aide sociale et de solidarité sociale ayant subi des dommages pourraient se voir octroyer une prestation spéciale pour compenser les pertes subies¹⁷.

La prestation spéciale couvre le coût de réparation ou de remplacement des meubles et des effets domestiques essentiels, suivant les usages prévalant en assurance, jusqu'à concurrence des montants suivants :

- 1 500 \$ pour un adulte;
- 1 000 \$, plus 500 \$ par personne, avec un maximum de 4 000 \$, par famille.

Elle couvre également les frais de subsistance pendant la période de réaménagement ou de relocalisation nécessaire, jusqu'à concurrence de 10 % du montant maximal prévu au paragraphe précédent.

Par contre, la prestation spéciale est réduite de toute indemnité accordée à l'adulte seul ou aux membres de la famille par un assureur pour compenser les mêmes pertes.

Pour plus de détails, vous pouvez consulter le [site Web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale](#), ou vous pouvez communiquer avec le Centre de communication avec la clientèle au 1 877 767-8773.

¹⁷ Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, RLRQ, c. A-13.1.1, r. 1, art. 109.

4. ENGAGER UN ENTREPRENEUR EN CONSTRUCTION

a) Obligations des entrepreneurs en construction

L'entrepreneur doit posséder une licence qui indique la bonne sous-catégorie pour le type de travaux qu'il compte exécuter. Le fait de conclure un contrat avec un entrepreneur détenant une licence peut vous donner droit à une garantie financière en cas de litige. En effet, pour obtenir cette licence, l'entrepreneur doit fournir un cautionnement de licence. Ce cautionnement sert à indemniser un client qui ne reçoit pas la somme due suite à l'obtention d'un jugement contre un entrepreneur dont les travaux ont été mal exécutés, non exécutés ou non achevés.

Pour vérifier si un entrepreneur possède une licence, la Régie du bâtiment met à votre disposition un [Registre des détenteurs de licences](#).

Certains entrepreneurs sont considérés comme des commerçants itinérants selon la *Loi sur la protection du consommateur*¹⁸. Ceux-ci doivent détenir, en plus d'une licence d'entrepreneur, un permis de l'Office de la protection du consommateur. Un entrepreneur est considéré comme un commerçant itinérant s'il sollicite un consommateur ou conclut un contrat avec ce dernier, ailleurs qu'à l'endroit où son commerce est établi pour lui vendre ses produits ou ses services. Certaines obligations supplémentaires s'imposent aux commerçants itinérants quant à la forme et au contenu du contrat.

Vous pouvez vérifier si un entrepreneur est un commerçant itinérant en consultant le site de l'[Office de protection du consommateur](#).

b) Avant de conclure le contrat

Avant de conclure un contrat avec un entrepreneur licencié, il est recommandé de :

- Demander des soumissions à plusieurs entrepreneurs afin de comparer les services et prix offerts;
- Demander l'échéancier des travaux;
- Communiquer avec d'anciens clients afin de connaître leur degré de satisfaction;
- Vérifier si l'entrepreneur ou son entreprise ont une adresse physique;
- Demander à l'entrepreneur une preuve d'assurance;
- Ne verser aucun acompte avant d'avoir vérifié si votre entrepreneur possède la licence et les permis pour effectuer les travaux;
- Vérifier que le nom de l'entrepreneur correspond au nom de l'entreprise détenant la licence de la Régie du bâtiment du Québec;
- Ne pas payer le montant final tant que les travaux ne sont pas terminés à votre satisfaction;
- Vérifier avec votre propre compagnie d'assurance si elle couvrira les travaux inscrits sur la soumission de votre entrepreneur avant de les faire exécuter.

¹⁸RLRQ, c. P-40.1.

c) Contenu du contrat

Il existe deux types de contrat : le contrat de rénovation résidentielle à prix fixe et le contrat avec un vendeur itinérant.

Contrat de rénovation résidentielle à prix fixe

Un contrat de rénovation résidentielle à prix fixe, aussi appelé contrat de rénovation résidentielle à forfait, est un contrat qui précise le prix total des travaux, y compris le coût de la main-d'œuvre, des matériaux, des produits (incluant les appareils), du transport, des assurances, des sous-traitants et de la location d'équipement.

Pour plus de renseignements sur ce que doit inclure ce type de contrat, vous pouvez consulter le [site Web de la Régie du bâtiment](#).

Contrat avec un vendeur itinérant

Assurez-vous que le contrat conclu avec un commerçant itinérant soit écrit selon la forme et le contenu réglementés par l'Office de la protection du consommateur. D'ailleurs, la *Loi sur la protection du consommateur* vous accorde un délai de 10 jours pour résilier le contrat conclu avec un vendeur itinérant. Il est interdit à ce dernier de vous demander un acompte pendant ce délai. Pour plus de renseignements à ce sujet, consultez le [site Web de l'Office de la protection du consommateur](#).

d) Tableau résumé

CONCLUSION D'UN CONTRAT AVEC UN ENTREPRENEUR EN CONSTRUCTION	
ENTREPRENEUR LICENCIÉ	Assurez-vous d'identifier, sur le contrat, le numéro de licence valide et émis par la Régie du bâtiment. S'il s'agit d'un commerçant itinérant, assurez-vous que ce dernier vous fournisse un contrat écrit selon la forme et le contenu règlementaires.
DESCRIPTION DES TRAVAUX	Exigez un contrat contenant une description précise des travaux. Inscrivez tout ce qui a été convenu verbalement entre vous et l'entrepreneur, sans rien omettre, même ce qui vous semble aller de soi. Décrivez les travaux à exécuter de manière complète et détaillée afin d'éviter tout malentendu dans le futur entre vous et votre entrepreneur. En guise de référence, la description des travaux devrait être assez précise afin qu'un autre entrepreneur puisse la suivre à la lettre et arriver aux mêmes résultats que ceux qui ont été convenus.
CALENDRIER DES TRAVAUX ET PERMIS	Demandez à l'entrepreneur d'estimer la date d'achèvement de chaque étape des travaux afin d'établir un calendrier et de le prévoir au contrat. Avant de commencer vos travaux, vous devez parfois obtenir un permis de rénovation auprès de votre municipalité. Si d'autres permis sont nécessaires, déterminez si c'est vous ou votre entrepreneur qui devrez les obtenir et écrivez-le dans le contrat.

<p>COÛT DES TRAVAUX, MODALITÉS DE PAIEMENT ET RÉCEPTION DES TRAVAUX</p>	<p>Déterminez en détail les modalités de paiement avec votre entrepreneur. Sachez qu'à moins d'une entente contraire entre vous et votre entrepreneur, vous n'êtes pas tenus de payer les travaux avant qu'ils ne soient complétés. Si vous convenez de verser un acompte, tentez de verser le plus petit montant possible.</p> <p>À chaque étape, avant de payer les travaux effectués, assurez-vous d'être satisfait. N'hésitez pas à vous faire accompagner d'un professionnel compétent ou d'une personne expérimentée pour l'inspection des travaux.</p> <p>Si vous n'êtes pas satisfait, indiquez par écrit les travaux à compléter ou à corriger. Vous pouvez aussi retenir, sur les sommes dues pour ces travaux, une somme correspondant à la valeur des travaux à compléter ou à corriger.</p> <p>Sachez que vous pouvez retenir cette somme tant et aussi longtemps que l'entrepreneur n'aura pas remédié à la situation en terminant les travaux et en corrigeant les malfaçons. Conservez les reçus prouvant que l'entrepreneur a été payé pour les travaux effectués.</p>
<p>ASSURANCES</p>	<p>Avant de commencer les travaux, il est préférable que l'entrepreneur confirme qu'il détient une police d'assurance responsabilité civile adéquate.</p>

Pour plus de renseignements, consultez le [site Web de la Régie du bâtiment du Québec](#).

5. PERTE ET DOMMAGES À CERTAINS DE VOS BIENS MEUBLES

a) *Loi sur la protection du consommateur*

Le sinistre 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 la perte ou les dommages si les biens ont été achetés à tempérament ou loués à long terme et qu'ils n'en sont pas propriétaires.

En vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, le commerçant doit assumer 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 donc plus à assumer les coûts du contrat. Une clause au contrat excluant la responsabilité du commerçant en cas de force majeure serait invalide.

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'événement doit être imprévisible et il est impossible d'y résister. Toutefois, il se peut que le commerçant initial ait cédé sa créance à une institution financière, par exemple si le consommateur a financé son achat. Le cas échéant, il faudra alors communiquer directement avec l'institution financière afin qu'elle assume les dommages.

Sont ainsi visés :

- Le contrat de vente à tempérament
 - Le contrat de vente à crédit par lequel le vendeur se réserve un droit de propriété sur le bien vendu jusqu'au paiement complet par le consommateur (p. ex. un appareil électroménager que vous auriez acheté chez un détaillant et pour lequel vous versez des mensualités).
- Le contrat de louage à long terme de biens
 - Celui-ci doit prévoir une période de location d'un minimum de quatre mois, ou de moins de quatre mois lorsque le contrat contient une clause de renouvellement, de reconduction ou une autre convention au même effet prévoyant que cette période peut être portée à quatre mois ou plus (p. ex. la location d'une automobile).
 - Tout autre contrat 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 le cas de force majeure. Toutefois, il est possible que le consommateur ait dû souscrire à une police d'assurance qui couvre les dommages en cas de force majeure lors de l'achat du bien. 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 la situation.

b) Marche à suivre

Nous vous recommandons donc **les démarches suivantes** :

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;

Communiquez avec le commerçant ou l'institution financière qui finance votre achat pour l'informer du cas de force majeure et prendre les arrangements nécessaires afin qu'elle assume la perte ou la détérioration du bien et qu'elle éteigne votre dette, le cas échéant;

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 résumer :

LE COMMERÇANT DOIT ASSUMER LES RISQUES DE PERTE OU DE DÉTÉRIORATION DU BIEN EN CAS DE FORCE MAJEURE	
TYPE DE CONTRAT	DÉFINITION
Contrat de vente à tempérament (p. ex. un appareil électroménager que vous auriez acheté chez un détaillant et pour lequel vous versez des mensualités)	Contrat de vente à crédit par lequel le vendeur se réserve un droit de propriété sur le bien vendu jusqu'au paiement complet par le consommateur.
Contrat de louage à long terme (p. ex. la location d'une automobile)	Le contrat doit prévoir une période de location de : <ul style="list-style-type: none">> Quatre mois ou plus; ou> Moins de quatre mois si le contrat contient une clause de renouvellement, de reconduction ou une autre convention au même effet prévoyant que cette période peut être portée à quatre mois ou plus.
Autres	Tout autre contrat par lequel le commerçant conserve le droit de propriété jusqu'à exécution complète de l'obligation.

6. BAIL ET ÉTAT DU LOGEMENT

a) Droits et obligations des parties

Dans certaines situations, le locataire peut retrouver son logement dans un état inhabitable. Il se demande alors quels sont ses droits et, en revanche, le locateur (le propriétaire) 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. Pour récupérer le loyer payé au début du mois, il faut communiquer avec le locateur et tenter de trouver un terrain d'entente. En cas de refus, il est possible de s'adresser au Tribunal administratif du logement.

Le locataire a droit à une diminution de loyer lorsque le locateur effectue des réparations urgentes et nécessaires au logement ainsi qu'à une indemnité s'il doit quitter les lieux¹⁹. Celui-ci peut également demander la résiliation du bail²⁰.

Dès que le logement redevient propre à l'habitation, le locateur est tenu d'en aviser le locataire, si ce dernier lui a communiqué 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 signer un autre bail avec un nouveau locataire.

Par ailleurs, lorsque le bail est conclu, mais que le locataire n'a pas encore emménagé, celui-ci peut refuser de prendre possession du logement qui lui est délivré s'il est impropre à l'habitation²¹. Le bail est alors résilié de plein droit²².

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 du Québec* vous impose une obligation relative à la sécurité et à la salubrité du logement.

Renseignez-vous auprès du [Tribunal administratif du logement](#) avant de procéder à l'envoi d'un avis ou à l'abandon de votre logement.

¹⁹ C.c.Q., art. 1865.

²⁰ *Id.*

²¹ C.c.Q., art. 1914.

²² *Id.*

b) Tableau résumé

LOGEMENT IMPROPRE À L'HABITATION : Logement dont l'état constitue une menace sérieuse pour la santé ou la sécurité de ses occupants	
PRISE DE POSSESSION DU LOGEMENT	<p>Le locataire peut refuser de prendre possession du logement lorsqu'il est impropre à l'habitation.</p> <p>Le bail est alors résilié de plein droit.</p>
ABANDON DU LOGEMENT	<p>Le locataire peut abandonner son logement s'il devient impropre à l'habitation.</p> <p>Il est alors tenu d'aviser le locateur de l'état du logement, avant l'abandon ou dans les 10 jours qui suivent. Si le locataire désire réintégrer le logement suite aux travaux, il est important qu'il avise le locateur de sa nouvelle adresse.</p>
LOYER	<p>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.</p>
TRAVAUX	<p>Le locataire a droit à une diminution de loyer lorsque le locateur effectue des réparations urgentes et nécessaires au logement ainsi qu'à une indemnité s'il doit quitter les lieux.</p> <p>Celui-ci peut également demander la résiliation du bail.</p>
SUITE AUX TRAVAUX	<p>Dès que le logement redevient propre à l'habitation, le locateur est tenu d'en aviser le locataire, si ce dernier lui a communiqué 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.</p> <p>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 signer un autre bail avec un nouveau locataire.</p>

7. Relations de travail

a) Retards et absences

Les circonstances du sinistre pouvant avoir occasionné des retards et des absences au travail, les citoyens se 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.

Si l'employé est résident du secteur touché, qu'il y possède une résidence ou que sa famille y habite, il est possible que le besoin de veiller à ses biens et les difficultés qu'il éprouve à regrouper sa famille, à se déplacer et à s'organiser dans cette situation occasionne 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, certaines circonstances peuvent expliquer son absence. Un motif d'absence valable ne constitue donc pas un motif de congédiement. Dans tous les cas, l'employé doit aviser l'employeur de son absence dès que possible. Par ailleurs, la bonne foi doit en tout temps prévaloir dans les relations entre un employé et son employeur, d'un côté comme de l'autre.

Une absence du lieu de travail peut se justifier par divers motifs. Une absence raisonnable ne peut impliquer un congédiement. De plus, la *Loi sur les normes du travail*²³ prévoit une série de motifs spécifiques d'absence de l'employé qui bénéficie d'une protection à l'encontre de toutes mesures disciplinaires de la part de l'employeur. Ainsi, un employé peut s'absenter, par exemple, pour cause de maladie ou d'accident.

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 requise par les autorités sous le régime de la loi. Aussi, il faut que l'employeur ait été avisé par l'employé du fait qu'il a dû quitter précipitamment son travail ou qu'il n'a pu s'y présenter.

²³RLRQ, c. N-1.1.

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*²⁴, 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, vous pouvez consulter le [site Web de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail](#). De plus, vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires auprès d'un avocat ou de votre représentant syndical.

b) Effectuer une réclamation auprès de l'assurance-emploi

Toute personne qui a perdu son emploi peut faire une demande d'assurance-emploi auprès de Service Canada.

Les personnes touchées par le sinistre peuvent faire une [demande d'assurance-emploi en ligne](#).

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

1. En ligne en remplissant le [formulaire requis](#).
2. Vous pouvez également vous présenter en personne. Pour trouver un point de service près de chez vous, consultez le [site Web de Service Canada](#).
3. Vous pouvez également communiquer avec Service Canada par téléphone : 1 800 808-6352 (sans frais).

Veuillez noter que les aides financières reçues par une personne sinistrée ne constituent pas de la rémunération déductible des prestations²⁵.

²⁴ RLRQ, c. S-2.1.

²⁵ *Règlement sur l'assurance-emploi*, DORS/96-332 (Gaz. Can. II), art. 35(7).

c) Tableau résumé

	LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL	CODE DU TRAVAIL
TYPE DE CONTRAT	Contrat de travail	Convention collective
FORCE MAJEURE	Les parties au contrat de travail sont libérées de leurs obligations lorsqu'une force majeure les empêche de les respecter.	
ABSENCE DU TRAVAIL	Un motif d'absence valable ne constitue pas un motif de congédiement. L'employé doit aviser son employeur dès que possible.	
	La <i>Loi sur les normes du travail</i> prévoit une série de motifs spécifiques d'absence de l'employé qui bénéficie d'une protection à l'encontre de toutes mesures disciplinaires de la part de l'employeur. Un employé peut s'absenter, par exemple, pour cause de maladie ou d'accident.	Il faut s'informer auprès du représentant syndical pour vérifier si la convention collective prévoit des dispositions particulières concernant l'absence de l'employé.
CONDITIONS DE TRAVAIL NON SÉCURITAIRES	En vertu de la <i>Loi sur la santé et la sécurité du travail</i> , un salarié peut refuser de retourner au travail s'il estime que les conditions de travail ne sont pas sécuritaires.	
CONGÉDIEMENT	Si l'employé considère qu'il a été congédié sans cause juste et suffisante, il pourra se prévaloir du recours prévu à la <i>Loi sur les normes du travail</i> s'il cumule au moins deux ans de service continu au sein de l'entreprise. Cependant, l'employé qui désire se prévaloir de ce recours devra le faire dans un délai de 45 jours de la date de son congédiement.	Il faut s'informer auprès du représentant syndical pour vérifier la procédure à suivre pour le dépôt d'un grief selon la convention collective.

8. ABSENCE OU DÉCÈS D'UNE PERSONNE

a) Rôle du coroner

La *Loi sur les coroners*²⁶ prévoit que le coroner intervient dans tous les cas de décès dans des circonstances violentes ou obscures qui surviennent au Québec, telles que les accidents, les suicides, les homicides ou lorsque la cause médicale probable est inconnue.

En vertu de de cette 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.

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. Il est ensuite 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.

b) Recherche d'un testament

Le Barreau du Québec et la Chambre des notaires du Québec tiennent à votre disposition un registre des testaments, disponible sur preuve du décès, afin de déterminer si le défunt a rédigé un testament devant un avocat ou un notaire. Il faudra ensuite consulter cet avocat ou ce notaire pour obtenir le testament.

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 six mois suivant le décès, réclamer le maintien de son obligation alimentaire de la succession²⁷. Il est également possible de réclamer cette contribution financière même si vous n'aviez pas fait la demande pour pension alimentaire avant le décès²⁸.

²⁶ RLRQ, C-68.01.

²⁷ C.c.Q., art. 684.

²⁸ *Id.*

c) Survie de l'obligation alimentaire

Notez qu'on ne demande pas le divorce d'un conjoint décédé, car le mariage est automatiquement dissous par le décès²⁹. La dissolution du lien matrimonial entraînera cependant le partage du patrimoine familial et du régime matrimonial pour les conjoints mariés³⁰.

d) 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.

e) Marche à suivre en cas de décès

Pour plus de renseignements sur les démarches à entreprendre en cas de décès, vous pouvez consulter la section « Que faire lors d'un décès » sur le [site Web du gouvernement du Québec](#).

Pour demander un certificat de décès, vous pouvez faire la demande en ligne auprès du [Directeur de l'État civil](#).

Vous avez également l'obligation de faire une demande de recherche testamentaire auprès du [Barreau du Québec](#) et de la [Chambre des notaires](#).

²⁹ C.c.Q., art. 516.

³⁰ C.c.Q., art. 416.

e) Décès ou absence des parents

La *Loi sur la protection de la jeunesse*³¹ prévoit que la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis dans plusieurs situations. La loi prévoit que lorsque les parents d'un enfant sont décédés et que les responsabilités parentales ne sont pas assumées par une autre personne, compte tenu des besoins de l'enfant, 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 faire un signalement au DPJ par téléphone ou par écrit, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

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 porte à croire que sa sécurité ou son développement est ou peut être compromis.

Les coordonnées du DPJ : 1 800 361-6477.

Pour plus de renseignements au sujet de la procédure de signalement auprès du DPJ, vous pouvez consulter le [site Web du Gouvernement du Québec](#).

³¹ RLRQ, c. P-34.1.

9. AUTRES RESSOURCES DISPONIBLES

a) Renseignements généraux

Services Québec

- > 1 877 644-4545 (sans frais).
- > Personnes sourdes ou muettes (ATS) : 1 800 361-9596 (sans frais).

Alerte texto

- > Plusieurs municipalités offrent le service d'alerte par message texte. Vérifier auprès de votre municipalité.

Municipalités

- > Contactez le 3-1-1.

Ministère de la Sécurité publique

- > 1 888 643-AIDE (2433).

Autorité des marchés financiers (AMF)

- > Le Centre d'information de l'AMF peut aider le consommateur à comprendre son contrat d'assurance, lui expliquer les obligations de l'assureur, de l'expert en sinistre, les siennes et l'assister dans le processus de réclamation.
- > Sur le [site Web de l'AMF](#) ou par téléphone au 1 877 525-0337.

Aide psychosociale

- > Contactez le 8-1-1.

b) Renseignements juridiques

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 d'aide juridique ou en pratique privée.

Toute personne ayant des besoins juridiques peut faire vérifier son admissibilité au [bureau d'aide juridique](#) le plus près de sa résidence.

Référence pour un avocat

Les barreaux de section de Montréal, de Québec et de Longueuil offrent des services de référence pour vous aider à trouver un avocat. Vous trouverez leurs coordonnées ci-dessous. **Toutefois, ces références ne constituent pas des recommandations du Barreau du Québec.**

- Montréal
 - 514 866-2490
 - reference@barreaudemontreal.qc.ca ou consultez le [site Web du Barreau de Montréal](#).
 - 60 premières minutes de consultation à 60 \$.
- Longueuil et les environs
 - Consultez le [site Web du Barreau de Longueuil](#).
 - 30 premières minutes de consultation à 50 \$.
- Québec, Beauce et Montmagny
 - 418 529-0301, poste 21
 - Consultez le [site Web du Barreau de Québec](#).
 - 60 premières minutes de consultation à 60 \$.

Pour plus de renseignements, consultez le [site Web du Barreau du Québec](#). Vous y trouverez notamment le bottin des avocats à partir duquel vous pourrez effectuer une recherche par région.

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'assurance ou si vous détenez une assurance pour frais juridiques.

Centre de justice de proximité

Ces centres constituent des lieux 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.

Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le [site Web des Centres de justice de proximité](#).

Bureau du syndic du Barreau du Québec

Pour déposer une plainte relativement à l'exercice professionnel d'un avocat, vous devez communiquer avec le Bureau du syndic du Barreau du Québec par télécopieur au 514 954-3478 ou par courriel : syndic@barreau.qc.ca.

Secrétariat de l'Ordre et Affaires juridiques du Barreau du Québec

Pour dénoncer une personne pratiquant illégalement la profession d'avocat, vous pouvez porter plainte auprès du Barreau du Québec [sur le Web](#) ou par téléphone au 514 954-3411 ou au 1 844 954-3411.

Éducaloi

Éducaloi est un organisme à but non lucratif québécois qui occupe un rôle de premier plan dans l'amélioration de l'accès à la justice depuis sa fondation en 2000. Il s'est donné pour mission d'informer le public sur la loi et sur ses droits et ses obligations.

Pour obtenir de l'information juridique en langage clair sur des sujets connexes tels que les actions collectives, la responsabilité civile, les assurances, les prescriptions, etc., vous pouvez visiter le [site Web d'Éducaloi](#).

ANNEXE

DÉLAIS PARTICULIERS EN VERTU DE LA LOI SUR LES CITÉS ET VILLES ET DU CODE MUNICIPAL DU QUÉBEC

	TYPES DE DOMMAGES	VILLES RÉGIES PAR LA LOI SUR LES CITÉS ET VILLES	MUNICIPALITÉS RÉGIES PAR LE CODE MUNICIPAL DU QUÉBEC
AVIS PRÉALABLE : avis écrit au greffier de la municipalité pour signifier son intention d'intenter une poursuite	Dommmage matériel	15 jours	60 jours
		Il faut attendre 15 jours suivant l'envoi de l'avis pour déposer un recours.	Il faut attendre 15 jours suivant l'envoi de l'avis pour déposer un recours.
	Dommmage corporel	Aucun avis n'est nécessaire.	Aucun avis n'est nécessaire.
PRESCRIPTION : délai pour intenter une poursuite	Dommmage matériel	6 mois	6 mois
	Dommmage corporel	3 ans	3 ans

Pour connaître les règles particulières à votre situation ou pour toute question, nous vous recommandons de consulter un avocat.

Maison du Barreau

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

T 514 954-3411

Sans frais 1 844 954-3411

infobarreau@barreau.qc.ca

www.barreau.qc.ca



Barreau
du Québec

