



**TABLE DES MATIÈRES**

1. CADRE JURIDIQUE DES INTERVENTIONS EN CAS DE SINISTRE .....	3
a) <i>Loi sur la sécurité civile</i> .....	3
b) Recours judiciaires et prescription.....	3
2. ABSENCE OU DÉCÈS D'UNE PERSONNE .....	6
a) Le rôle du coroner .....	6
b) Le décès d'une personne confirmé par le coroner .....	6
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. COUVERTURE D'ASSURANCE.....	9
a) Interprétation de la police d'assurance .....	9
b) Obligation de déclaration de sinistre .....	10
c) Délais de prescription et précautions.....	10
d) Couverture des travaux .....	11
e) Recommandations .....	11
4. ENGAGER UN ENTREPRENEUR EN CONSTRUCTION .....	12
a) Les obligations des entrepreneurs en construction.....	12
b) Le cautionnement est une obligation pour tout entrepreneur.....	12
c) L'estimation des coûts .....	12
5. PERTE ET DOMMAGES À CERTAINS DE VOS BIENS MEUBLES – <i>LOI SUR LA PROTECTION DU     CONSOMMATEUR</i> .....	14
6. LE BAIL ET L'ÉTAT DU LOGEMENT .....	16
7. RELATION EMPLOYEUR/EMPLOYÉ.....	17
8. COMPENSATIONS ET PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX .....	19
a) Aide financière aux sinistrés .....	19
b) Prestations aux survivants - Québec .....	19
c) Prestations aux survivants - Canada .....	19

9. RESSOURCES DISPONIBLES .....	21
a) Renseignements généraux .....	21
b) Renseignements juridiques .....	21

## 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*<sup>1</sup>, 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 paliers d'autorité concernés : ministères et organismes gouvernementaux, municipalités régionales de comté et municipalités.

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 ainsi que les mesures de rétablissement.

Il faut donc se référer à cette loi pour déterminer les responsabilités de chacun des intervenants dans les principales dimensions de la sécurité civile.

### b) *Recours judiciaires et prescription*

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

En termes juridiques, la prescription est un mécanisme qui peut vous faire gagner 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 est important de 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 dommages<sup>2</sup>, les conflits découlant d'un contrat<sup>3</sup>, le recouvrement de dette<sup>4</sup>, etc.

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

- Pour se faire reconnaître un droit de propriété ou un autre droit sur un immeuble, on dispose de 10 ans<sup>5</sup>;
- Une victime peut avoir 10 ans à partir du moment où elle réalise que son dommage corporel est attribuable à un crime pour poursuivre<sup>6</sup>;

---

<sup>1</sup> RLRQ c. S-2.3.

<sup>2</sup> C.c.Q., art. 2925.

<sup>3</sup> *Id.*

<sup>4</sup> *Id.*

<sup>5</sup> C.c.Q., art. 2923.

<sup>6</sup> C.c.Q., art. 2926.1.

- 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 mois<sup>7</sup>. Par contre, si la personne a subi des dommages corporels, elle bénéficie d'un délai de trois ans<sup>8</sup>.

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 légaux pour déposer des recours peuvent différer dans les autres pays. 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 fournir toute l'information pertinente.

Sur cette question, nous recommandons d'être prudent face aux mandats que vous signez avec des avocats étrangers, particulièrement aux « chasseurs d'ambulance », qui s'empressent de faire signer des contrats de représentation rapidement à la suite d'un sinistre. Il est à noter que ces personnes peuvent ne pas être 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*<sup>9</sup>, ceux-ci ne peuvent offrir leurs services professionnels à des personnes en situation de vulnérabilité. 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](mailto:syndic@barreau.qc.ca).

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

### **Pour trouver un avocat**

L'Association des avocats et avocates de province, ainsi que les sections 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. **Ces références ne constituent toutefois pas des recommandations du Barreau du Québec.**

- Environ 2 000 membres des quelque 26 000 membres du Tableau de l'Ordre s'inscrivent volontairement à ces divers services de référence qui offrent les 30 premières minutes de consultation pour 30 \$ ou sans frais;
- Pour obtenir une référence d'avocat par domaine de droit, communiquez avec le 514-954-3528 ou, sans frais, avec le 1-866-954-3528;
- <http://www.barreau.qc.ca/fr/public/trouver/avocat/index.html>;

<sup>7</sup> *Loi sur les cités et villes*, RLRQ, c. C-19, art. 585.

<sup>8</sup> C.c.Q., art. 2930.

<sup>9</sup> RLRQ, c. B-1, r.3.

- 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 de frais juridiques.

#### Centre de justice de proximité

- Ces centres constituent des lieux reconnus d'information juridique et de référence, proches 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>.

## 2. ABSENCE OU DÉCÈS D'UNE PERSONNE

### a) Le rôle du coroner

La *Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès*<sup>10</sup> 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 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.

### b) Le décès d'une personne confirmé 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. 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.

Le Barreau du Québec et la Chambre des notaires du Québec, 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 six mois suivant le décès, réclamer le maintien de son obligation alimentaire de la succession<sup>11</sup>. Il est également possible de réclamer cette contribution financière, bien que vous n'ayez pas fait la demande pour pension alimentaire avant le décès<sup>12</sup>.

Notez qu'on ne demande pas le divorce d'un conjoint décédé, car le mariage est automatiquement dissous par le décès d'un conjoint<sup>13</sup>. La dissolution du lien matrimonial entraînera, cependant, le partage du patrimoine familial et du régime matrimonial ou du régime d'union civile pour les conjoints mariés ou en union civile<sup>14</sup>.

### 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

---

<sup>10</sup> L.Q. 1999, c. 60.

<sup>11</sup> C.c.Q., art. 684.

<sup>12</sup> *Id.*

<sup>13</sup> C.c.Q., art. 516.

<sup>14</sup> C.c.Q., art. 416.

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>.

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

La *Loi sur la protection de la jeunesse*<sup>15</sup> prévoit que la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis dans plusieurs situations. L'article 38a) de la loi prévoit spécifiquement 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 à la 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 la 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 à la 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;

---

<sup>15</sup> RLRQ, c. P-34.1.



- 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 de la DPJ : 1 800 361-6477.

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

Ministère de la Santé et des Services sociaux:

[http://www.msss.gouv.qc.ca/sujets/prob\\_sociaux/jeunesdifficulte.php](http://www.msss.gouv.qc.ca/sujets/prob_sociaux/jeunesdifficulte.php).

### 3. COUVERTURE D'ASSURANCE

#### a) Interprétation de la police d'assurance

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<sup>16</sup>. C'est un événement que l'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 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*<sup>17</sup>. Ainsi, la tempête de verglas en 1998 a été reconnue comme un cas de force majeure par les tribunaux.

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 pertinents.

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. 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.

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. 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.

<sup>16</sup> C.c.Q., art. 1470.

<sup>17</sup> *Guarantee Company of North America c. Machinerie G. Simard inc.*, 2010 QCCA 952.

### b) Obligation de déclaration de sinistre

Dans tous les cas, l'assuré a l'obligation de déclarer la survenance de tout 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.

Mentionnons que l'assuré est susceptible de perdre les bénéfices de son contrat, s'il fait une déclaration mensongère à son assureur<sup>18</sup>.

### 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 tout 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'appliquer<sup>19</sup>.

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<sup>20</sup>.

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 six mois 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 trois ans à compter de la survenance de l'événement pour introduire une action en justice. Il s'agit d'un délai de prescription.

---

<sup>18</sup> C.c.Q., art. 2472.

<sup>19</sup> C.c.Q., art. 2930.

<sup>20</sup> *Loi sur les cités et villes*, préc. note 7.

#### **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 votre police de base, par les assureurs sur le plan de l'assurance habitation, mais plutôt par des avenants différents; des extras ou des clauses supplémentaires, qu'il vous faudra ajouter à votre contrat.

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

#### **e) Recommandations**

##### **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;
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 et sûr 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 : <http://www.bac-quebec.qc.ca/>.

##### **Si votre police d'assurance a été détruite dans le sinistre :**

Contactez votre courtier en assurance pour qu'il vous aide à reconstituer votre police, puis procédez aux étapes 1 à 6 plus haut.

Si votre courtier en assurance est incapable de vous fournir vos documents d'assurance :

- a) Contactez votre assureur et 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 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 plus haut;
- 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 plus haut.

## 4. ENGAGER UN ENTREPRENEUR EN CONSTRUCTION

### a) Les obligations des entrepreneurs en construction

Le milieu de la construction est très bien encadré, et un entrepreneur de confiance en est un qui joue cartes sur table, et dont les affaires sont à l'ordre. La Régie du bâtiment du Québec (RBQ) est l'organe gouvernemental qui régit le travail de ce type de professionnels [www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca).

Ainsi, si vous comptez faire affaire avec un entrepreneur, vous devez avant toute chose savoir que tout entrepreneur en construction en règle possède un numéro de licence émis par la RBQ. Ce numéro de licence valide doit figurer sur l'ensemble de ses outils de promotion : matériel publicitaire, carte professionnelle, site Web, flotte de véhicules aux lettres de l'entreprise, soumissions, etc.

Pour qu'une licence demeure valide, elle doit être renouvelée chaque année. C'est donc le devoir de l'entrepreneur de faire les démarches afin de demeurer en règle année après année. Une licence maintenue est le premier d'une série d'engagements à valider, et chaque chantier de construction commence par l'embauche d'un expert en règle.

### b) Le cautionnement est une obligation pour tout entrepreneur

Tout entrepreneur doit prouver qu'il est à même d'offrir une garantie d'exécution à ses clients. Cette garantie est un montant d'argent en tout temps disponible afin d'indemniser un client qui aurait connu des préjudices en lien avec l'annulation de travaux de construction ou de rénovation, ou par toute faute professionnelle commise par l'entrepreneur ou ses sous-traitants pendant lesdits travaux.

Ce cautionnement de licence est une obligation formelle à remplir par quiconque désire obtenir une licence d'entrepreneur en construction résidentielle de la RBQ. Le cautionnement exigé s'élève à 20 000 \$ pour les entrepreneurs généraux, mais ce montant peut varier selon le niveau de spécialisation du professionnel.

### c) L'estimation des coûts

Avant qu'un contrat de construction ou de rénovation ne soit signé par les deux parties, un entrepreneur doit être à même de fournir un maximum de détails au sujet des travaux : les matériaux qui seront utilisés, l'ordre des tâches, les délais escomptés, le type de rémunération, etc.

L'étape de l'estimation des coûts est un passage crucial dans la création d'une bonne relation entre le client et l'entrepreneur. Cette estimation devra, dans la mesure du possible, être respectée lors des travaux, et c'est pourquoi un entrepreneur doit l'exécuter de façon honnête et réaliste. Bien sûr, il peut arriver qu'un dépassement de coûts survienne, mais ce dépassement doit être causé par des dépenses supplémentaires qui n'étaient pas prévisibles au moment de l'estimation des coûts, ou par de nouvelles demandes ajoutées par le client en cours de route.

Il est recommandé d'obtenir le plus d'information possible avant de donner le mandat à l'entrepreneur afin d'avoir une idée claire du déroulement du contrat, mais d'un autre côté, vous ne pourrez pas imposer une vision stricte à l'entrepreneur, qui demeure l'expert en la

matière. Nous vous recommandons de planifier en dialoguant avec votre entrepreneur avant la signature du contrat, afin d'éliminer des tensions subséquentes.

Si votre compagnie d'assurance couvre le sinistre, il est important de vous assurer qu'elle couvrira les travaux inscrits sur la soumission de votre entrepreneur avant de les faire exécuter.

Il est donc très important de faire appel à un entrepreneur certifié et de confiance, et de tout régler dans les règles de l'art dès les premiers contacts, afin de laisser le moins de place possible aux imprévus.

## 5. PERTE ET DOMMAGES À CERTAINS DE VOS BIENS MEUBLES – *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 ces pertes ou 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*<sup>21</sup>, 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 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'événement 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 : 1) 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; 2) 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; 3) de reconduction ou une autre convention au même effet prévoyant que cette période peut être portée à quatre mois ou plus; 4) ainsi que 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 un cas de force majeure. Toutefois, il est possible que le consommateur ait souscrit à 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 la situation.

---

<sup>21</sup> RLRQ, c. P-40.1.

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 l'établissement financier qui finance votre achat 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, le cas échéant;
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/>.



## 6. LE BAIL ET L'ÉTAT DU LOGEMENT

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 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.

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>.

## 7. 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 événements 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, 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, 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*<sup>22</sup> 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

---

<sup>22</sup> RLRQ c. N-1.1.

peut s'absenter pour cause de maladie, pour don d'organes ou de tissus aux 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*<sup>23</sup>, 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, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail <http://www.cnesst.gouv.qc.ca/Pages/accueil.aspx>. 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 le sinistre peuvent faire une demande d'assurance emploi en ligne à l'adresse suivante :

<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/mon-dossier/trouvez-code.html>.

Pour toute demande, vous devez utiliser le code de référence suivant :

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:

<http://www.servicecanada.gc.ca/fi-if/index.jsp?app=prfl&frm=ins3166&lang=fra>.

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

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

Pour les plaintes devant la *Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail*, consultez le site Web : <http://www.cnesst.gouv.qc.ca/Pages/accueil.aspx>.

---

<sup>23</sup> RLRQ c. S-2.1.

## 8. 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) 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 :

[http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/programmes/regime\\_rentes/prestations\\_survivants/Pages/admissibilite\\_ps.aspx](http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/programmes/regime_rentes/prestations_survivants/Pages/admissibilite_ps.aspx)

### b) Prestations 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;
- 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.

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

[http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/services/services\\_en\\_ligne/regime\\_rentes\\_quebec/Pages/regime\\_rentes\\_quebec.aspx](http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/services/services_en_ligne/regime_rentes_quebec/Pages/regime_rentes_quebec.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 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 d'information, vous pouvez consulter le site Web de Service Canada :

<https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/regime-retraite/renseignements-regime/prestations-survivant-pension.html>.

## 9. 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.
- Montréal :
  - [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=7637,82413570&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=7637,82413570&_dad=portal&_schema=PORTAL).
- Gatineau :
  - [http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=accueil/20170418\\_crue\\_printaniere\\_2017&mc=c#anchori](http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=accueil/20170418_crue_printaniere_2017&mc=c#anchori).

#### Municipalités

- Contactez le 3-1-1.

#### Ministère de la sécurité publique

- 1 888 643-AIDE (2433).

#### 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 un bureau de 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

- L'Association des avocats et avocates de province, ainsi que les sections 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. **Ces références ne constituent toutefois pas des recommandations du Barreau du Québec.**
- Environ 2 000 membres des quelque 26 000 membres du Tableau de l'Ordre s'inscrivent volontairement à ces divers services de référence qui offrent les 30 premières minutes de consultation pour 30 \$ ou sans frais.
- Pour obtenir une référence d'avocat par domaine de droit, communiquez avec le 514 954-3528 ou, sans frais, avec le 1 866 954-3528.

- <http://www.barreau.qc.ca/fr/public/trouver/avocat/index.html>
- 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 du Grand Montréal

- 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.  
<http://justicedeproximite.qc.ca>.

#### 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>.

#### Bureau du syndic du Barreau du Québec

- Pour déposer une demande d'enquête relativement à l'exercice professionnel d'un avocat, vous devez communiquer avec le Bureau du syndic du Barreau du Québec.
- Télécopieur : 514 954-3478
- Courriel : [syndic@barreau.qc.ca](mailto:syndic@barreau.qc.ca)

#### Affaires juridiques du Barreau du Québec

- Pour dénoncer une personne pratiquant illégalement la profession d'avocat, vous pouvez porter plainte auprès du Barreau.
- 514 954-3411 ou 1 844 954-3411

#### Éducaloi

- Éducaloi est un organisme de bienfaisance enregistré 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, sur ses droits et ses obligations. »
- 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 : <https://www.educaloi.qc.ca/>.