



CIMETIÈRES MONSEIGNEUR PIERRE GRENIER & RIVERSIDE

RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX

A – VENTE ET TRANSFERTS DE LOTS

1. Vente de droits d'enterrement

Les droits d'enterrement doivent être achetés aux bureaux municipaux, 925, rue Alexandra, Hearst, Ontario, ou au *Salon funéraire Lafrance Funeral Home Inc.*, agent de la Municipalité, et être payés comptant conformément aux taux approuvés de temps en temps par résolution du Conseil municipal et tel que requis selon les plans financiers approuvés par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et classés au bureau du Greffier de la Municipalité.

Pas plus d'un (1) enterrement d'adulte ne peut être effectué sur le même lot excepté pour les cendres ou le corps d'un enfant d'un (1) an ou moins. Quatre (4) droits d'enterrement additionnels, en plus peuvent être achetés pour des cendres sur un lot existant, en plus d'un cercueil. Un (1) enterrement de cendres sera autorisé sur un lot d'incinération.

Un détenteur de droits d'enterrement peut choisir de désigner un lot régulier pour l'enterrement de cendres seulement. Le cas échéant, un nombre maximal de six (6) droits d'enterrement de cendres peuvent être achetés. Cette désignation est irrévocable une fois la première urne enterrée et, à partir de ce moment, l'enterrement d'un corps sera interdit.

Les columbariums de famille seront autorisés sur des lots dans les cimetières municipaux à condition qu'ils soient conformes aux règlements ci-inclus.

Des lots sans preuve d'enterrement situés dans les vieilles sections du Cimetière Mgr Pierre Grenier et du Cimetière Riverside peuvent être vendus pour l'enterrement d'urnes seulement, jusqu'à une profondeur d'excavation n'excédant pas trois (3) pieds. Dans l'éventualité où une évidence d'un enterrement passé est produite, la vente des droits d'enterrement sera annulée et un autre lot sera offert.

2. Fonds d'entretien

Les frais d'entretien, qui incluent l'entretien du terrain, sont compris dans le prix d'achat total des droits d'enterrement. Les frais d'entretien sont obligatoires, tel qu'établi conformément à la Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation, chapitre C. 33.

3. Certificat de droits d'enterrement

Tout détenteur de droits d'enterrement aux cimetières recevra un Certificat de droits d'enterrement, mais seulement lorsque toutes les dettes et frais sont payés. Ce certificat précisera au moins l'enterrement prévu, le détenteur des droits d'enterrement, la taille du lot, l'identification du lot, le nom du cimetière, la date d'émission, les frais payés et les agents de la Municipalité approuvant les droits d'enterrement.

4. **Transfert de droits d'enterrement**

Le transfert de propriété des droits d'enterrement sera autorisé sous réserve de l'approbation de la Municipalité, à sa seule discrétion, et ne sera exécutoire que lorsqu'un avis écrit a été donné à la Municipalité en précisant le nom, l'adresse et autres informations pertinentes du cessionnaire proposé avec l'original du certificat de droits d'enterrement. À la satisfaction des exigences et remise du certificat d'origine, un nouveau certificat de droits d'enterrement sera émis au cessionnaire.

5. **Revente et annulation de droits d'enterrement (après période de délai réflexion 30 jours)**

- **Interdiction de revente de droits d'enterrement à un tiers:**
La revente de droits d'enterrement à un tiers est strictement interdite.
- **Délai de réflexion de 30 jours:**
Un détenteur de droits a le droit d'annuler un contrat de droits d'enterrement dans les trente (30) jours suivant la signature dudit contrat en donnant un avis écrit d'une demande d'annulation à la Municipalité. La Municipalité remboursera toutes les sommes payées par l'acheteur dans les trente (30) jours à compter de la date de la demande.
- **Revente à la Municipalité:**
Sur réception de l'avis écrit du détenteur des droits faisant une demande de revente d'un droit d'enterrement à la Municipalité, et la remise du certificat de droits d'enterrement, la Municipalité annulera le certificat et rachètera les droits d'enterrement à la valeur de marché au moment où la demande est faite, moins la contribution du Fonds d'entretien qui faisait partie du prix au moment de l'achat et également, moins un frais d'administration tel que stipulé dans la liste de prix. Le remboursement sera effectué dans les trente (30) jours suivant la réception de ladite notification.

B - ENTERREMENTS ET EXHUMATION

1. **Responsabilité pour les enterrements et exhumations**

La Municipalité est responsable pour tout enterrement et exhumation dans ses cimetières. Aucune autre personne, compagnie ou organisation ne peut effectuer un enterrement ou une exhumation dans les cimetières à moins d'avoir été spécifiquement autorisée par la Municipalité.

2. **Autorisation**

Un titulaire de droits d'enterrement doit accorder une autorisation à la Municipalité avant qu'un enterrement puisse être effectué. Dans le cas où un détenteur de droits est décédé ou est incapable, la personne légalement autorisée à agir en son nom est nécessaire.

3. **Permis d'enterrement**

Un d'enterrement émis par le Registraire divisionnaire ou un document jugé être de validité équivalente donnant une preuve de décès et démontrant que le décès a bien été enregistré ou un Certificat de crémation doivent être déposés auprès de la Municipalité avant qu'un enterrement puisse être effectué.

4. **Endroit de l'enterrement**

Aucun enterrement ne pourra avoir lieu en terre commune. La Municipalité, ses employés ou un entrepreneur pour la Municipalité n'assume aucune responsabilité pour les erreurs résultant d'une mauvaise information ou du manque d'information adéquate ou spécifique.

5. **Ouverture de tombe**

Aucune tombe ne peut être ouverte pour enterrement ou exhumation, ni pour l'entreposage de cendres, par quiconque n'étant pas employé de la Municipalité, que ce soit en qualité d'employé ou d'entrepreneur, à l'exception de circonstances extraordinaires qui seront validées par autorisation écrite de la Municipalité ou par ordonnance de la Cour.

6. **Double profondeur**

Les enterrements à double profondeur ne seront pas permis à moins d'autorisation écrite de la Municipalité.

7. **Frais d'enterrement**

Les frais d'enterrement incluent l'ouverture et la fermeture de la tombe seulement. L'enlèvement d'arbres ou le déménagement de monuments ou autres travaux de nature non-routinière, si nécessaire, seront aux frais du détenteur des droits d'enterrement jusqu'à concurrence des surcoûts seulement. De tels travaux doivent être autorisés à l'avance par écrit par la Municipalité.

8. **Enterrements les samedis**

Les enterrements tenus les samedis et lors de vacances autorisées (de cercueil ou d'urne) sont sujets à des frais supplémentaires, tel que spécifié dans la liste de taux.

9. **Enterrements les jours fériés**

Les enterrements de cercueils et de cendres ne seront pas effectués les jours suivants, à l'exception d'épidémie ou de contagion: dimanches, Jour de l'an, Vendredi Saint et Jour de Noël.

10. **Interdiction d'enterrer animaux domestiques et autres animaux**

Il est interdit d'inhumér ou d'enterrer des animaux domestiques ainsi que toute autre espèce animale, incluant des cendres, sur la propriété des cimetières municipaux.

11. **Exhumations**

Les restes humains peuvent être exhumés d'un lot à condition que le consentement du détenteur des droits d'enterrement ou, si décédé ou légalement incapable, de son représentant officiellement désigné, a été reçu par la Municipalité et que notification préalable a été donnée au Médecin hygiéniste en chef par la Ville.

Un certificat du Médecin hygiéniste en chef est nécessaire pour enlever des restes du cimetière. Le certificat du Médecin hygiéniste en chef confirmant que la Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation a été respectée doit être apposé sur le cercueil avant son retrait du cimetière.

Le dépôt d'un avis ou d'un certificat du Médecin hygiéniste en chef n'est pas nécessaire pour exhumer ou enlever les restes incinérés.

Dans des circonstances exceptionnelles sanctionnées par une ordonnance de la Cour provinciale ou fédérale, l'enlèvement de restes humains par des fonctionnaires autorisés sans le consentement du titulaire de droits d'enterrement ou son représentant désigné, peut être autorisé par la municipalité.

12. **Enterrements d'hiver**

La saison hivernale sera considérée être du 15 novembre d'une année et se terminer à la Fête de la Reine dans le mois de mai de l'année suivante, si le temps le permet. Les enterrements d'hiver seront autorisés, aux conditions suivantes :

- a) La personne, les personnes ou entités responsables de l'enterrement doivent s'engager à payer tous frais additionnels encourus en raison des conditions et exigences des enterrements d'hiver en plus des frais et taux normalement imposés ;
- b) L'enterrement sera effectué dans un lot d'une section du cimetière pouvant accommoder le déblaiement nécessaire pour y avoir accès et l'excavation sera faite sans risque de dommage aux lots adjacents, aux monuments et plaques et autres structures dans le cimetière.
- c) L'équipement nécessaire pour effectuer tous les travaux nécessaires est disponible à la Ville et ses entrepreneurs et le creusage dans les conditions hivernales peut être fait sans dommage ou dérangement aux cercueils déjà en terre.

13. **Matériel en trop**

Après le creusage d'une tombe, le reste de terre est enlevé sans frais au détenteur des droits d'enterrement.

C - CHARNIER

1. **Ensevelissement**

L'ensevelissement temporaire est fait au charnier, mais ne peut dépasser 48 heures, excepté pendant l'hiver.

2. **Défunt contagieux**

Les personnes mortes de maladies contagieuses ne seront pas entreposées dans le charnier, mais seront enterrées immédiatement et ne pourront être exhumées, à moins d'autorisation stipulée dans la loi.

3. **Enlèvement**

Tous les corps doivent être enlevés du charnier au plus tard le 15 juin de chaque année.

4. **Ouverture des cercueils**

Aucun cercueil ne peut être ouvert après avoir été déposé dans le charnier excepté par Ordre d'une Cour provinciale ou fédérale ou par autorisation du Détenteur des droits.

D - VISITEURS

1. **Heures de visite**

Les visiteurs sont bienvenus aux cimetières de 7h30 jusqu'au coucher du soleil. Les visiteurs devront en tout temps se conduire de façon paisible et respectueuse dans les cimetières et aux entrées et points d'accès incluant les chemins publics. Il est obligatoire de se conformer aux règles et règlements adoptés par le Conseil municipal et révisés de temps à autre et le refus de se conformer constituera une raison valide pour éviction et de réception d'un avis de violation des droits de propriété d'autrui.

2. **Animaux domestiques**

Les chiens ou autres animaux domestiques ne sont pas autorisés sans laisse dans les cimetières.

3. **Enfants**

Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas autorisés sur les lieux à moins de surveillance d'un adulte responsable de leur comportement.

4. **Armes à feu**

Aucune personne possédant une arme à feu n'est autorisée dans les cimetières.

5. **Véhicules**

Les véhicules motorisés sont permis sur les routes d'accès internes des cimetières municipaux aux seules fins de visite d'une tombe, d'entretien et de réparation, de transporter un cercueil, une pierre tombale et du matériel connexe. Les personnes avec mobilité restreinte peuvent avoir accès par véhicules motorisés sur les allées internes.

E - ENTRETIEN DES LOTS

1. L'entretien général des cimetières est la responsabilité de la Municipalité.
2. Aucune plantation, semence ou paysagisme ne peut être effectué dans les cimetières sauf par les personnes employées par la Municipalité, ses contractants ou à moins d'en avoir spécifiquement été autorisé par la Municipalité.
3. L'érection de clôtures, rampes (ou garde-fous), murs ou haies est interdite.
4. Tout vase, urne ou support à fleurs sera placé sur les monuments ou leur fondation de façon à ne nuire d'aucune façon à l'entretien.
5. Tout vase, urne ou autre contenant à fleurs disgracieux ou placé d'une façon contraire aux règlements sera enlevé.
7. Les hommages de fleurs sont permis s'ils sont placés sur le lot au moment des funérailles et seront enlevés dès que fanés.
8. Le nivellement d'un lot ne peut être changé que par la Municipalité ou son agent autorisé. Si le nivellement a été changé sans autorisation, la Municipalité peut remettre le lot à son état original aux frais du détenteur des droits d'enterrement.
9. Aucune personne à l'exception des employés de la Municipalité ou ses contractants ne peut construire un mur, couper le gazon, déménager des poteaux de coin ou des plaques aux cimetières.
10. La Municipalité ne sera responsable d'aucun-e perte ou dommage, y compris les dommages découlant des éléments, Actes de Dieu ou vandalisme à un lot, à une niche de columbarium, à un marqueur ou à un autre objet placé sur une tombe ou une niche sauf pour les pertes ou dommages directs causés par une négligence grave de la Ville de Hearst et ses employés et agents.

F – COLUMBARIUMS

1. Seul le personnel municipal peut ouvrir et fermer les niches. Ceci s'applique au seau interne et externe.
2. Un maximum de deux (2) urnes peuvent être placées dans une niche.
3. Les portes de niches et chemins d'accès adjacents seront maintenus ordonnés afin de préserver le décorum des columbariums.
4. Gravures/Plaques
 - a) Cimetière Mgr. Pierre Grenier : les gravures des portes de niches sont la responsabilité du détenteur des droits d'enterrement. Afin d'assurer un contrôle de qualité, une uniformité et le respect des normes, les portes de niche peuvent être gravées et embellies comme suit :
 - i) Engravures avec renseignements sur le défunt avec style d'écriture prescrit, tel que démontré dans l'annexe A ;
 - ii) Dessins artistiques, que ce soit gravure ou 'etching';
 - iii) Une photo du défunt fixée en permanence en porcelaine (ou équivalence) dans le cadre Prescrit;
 - b) Cimetière Riverside: Le détenteur des droits d'enterrement est responsable de fournir les inscriptions et infographies pour la porte de niche, en conformité à la conception prescrite décrite dans l'annexe B, et composée de bronze moulé.
5. Un ornement de petite taille placé solidement sur la porte d'une niche d'un columbarium dans les cimetières municipaux est permis, à condition que :
 - a) il n'y ait ni empiètement ou encombrement aux portes de niches avoisinantes ; et
 - b) l'ornement soit placé solidement et qu'il y ait un espace libre tout autour du contour de la porte.
6. L'enlèvement de la neige et les enterrements au columbarium municipal ne sont pas autorisés pendant la saison hivernale commençant le 15 novembre et se terminant à la Fête de la reine, sauf à certains moments au cours de ladite période lorsque les conditions météorologiques sont jugées aptes pour les enterrements et ce, seulement à la discrétion de la Ville.
7. Nonobstant, le dépôt d'urnes dans un columbarium peut être autorisé en hiver, à condition que la personne ou l'entité responsable pour l'enterrement assume la responsabilité de régler tous les coûts supplémentaires causés par les conditions et les exigences des enterrements hivernaux, en plus des frais et charges normalement exigibles.

F - MONUMENTS ET PLAQUES

Immédiatement après un enterrement, le préposé à l'entretien des cimetières installera une croix noire à la tête du lot avec l'inscription du nom du défunt. La croix demeurera en place à la tête du lot jusqu'à l'installation d'un monument.

Règlements

1. Aucun monument ou structure ne peut être installé avant qu'un permis n'ait été émis et que les droits d'enterrement, le fonds d'entretien et tout autre frais aient été payés au complet.
2. Tous les monuments seront placés au centre de la tête d'un lot excepté lorsque l'alignement des monuments voisins justifie un autre emplacement.
3. Tout monument, structure ou inscription doit conserver la dignité et le décorum du cimetière.
4. Les monuments droits doivent être de marbre ou de granit. Les monuments de verre peuvent être autorisés si jugés de qualité et construction résistant aux intempéries. Le granit, le marbre ou le bronze seront autorisés pour les plaques. Les plaques de verre peuvent être approuvées si jugées de qualité et construction résistant aux intempéries. Aucun matériel artificiel incluant le ciment, le bois ou le calcaire ne peut être utilisé à des fins commémoratives.
5. Les monuments droits sont interdits sur les lots pour incinération. Une plaque de dimension stipulée dans les règlements sera permise.
6. Lorsque qu'un monument empêche qu'il y ait suffisamment d'espace pour effectuer des enterrements et restreint un enterrement, la Municipalité se réserve le droit de déplacer ledit monument ou n'importe quel monument ou plaque si nécessaire pour compléter l'enterrement. Dans de tels cas, des frais supplémentaires, en plus des frais d'enterrement réguliers mais pas plus élevés que le coût à la Municipalité, seront prélevés au détenteur des droits d'enterrement.

Monuments droits et plaques

1. Nombre

- a) Le nombre de monuments installés sera restreint à :
 - i. Un (1) sur un lot simple
 - ii. Deux (2) sur un lot double
 - iii. Quatre (4) sur un lot familial.
- b) Une plaque à surface plate installée au niveau de la terre peut être placée à chaque tombe en plus d'un monument.
- c) Les plaques de coin sont interdites sur tous les lots des cimetières Riverside et Mgr Pierre Grenier.

2. Dimension

Les monuments sont restreints à des largeurs maximales, excluant la fondation, selon les dimensions de lot applicables suivantes :

- i. Lot simple : 41 pouces
- ii. Lot simple, rangées 1,100 à 3,100 : 22 pouces à condition que chaque demande soit étudiée individuellement et si justifié, les dimensions seront modifiées à la discrétion de la Municipalité
- iii. Lot double : 77 pouces
- iv. Lot familial : 139 pouces

3. Hauteur

Tous les monuments verticaux doivent être placés sur une fondation en béton et ne doivent pas dépasser trente-six (36) pouces de hauteur. La mesure de la hauteur est effectuée à partir de la surface supérieure de la fondation.

Nonobstant, dans le cas d'une base placée sur une fondation qui vise à insérer les urnes contenant les restes incinérés, la hauteur totale, y compris à la fois la base et le monument ne sera pas de plus de quarante-quatre (44 ") pouces mesurés à partir de la surface des bases, à condition que la largeur soit proportionnelle à la hauteur uniforme du monument).

3. Fondations

La fondation doit avoir une marge de recul minimale de six (6") pouces des lignes de lot latérales et arrières. La surface supérieure de la fondation doit dépasser d'au moins trois (3") pouces de chaque côté du monument et doit être égale au sol. La longueur d'une fondation ne devra pas dépasser vingt-deux pouces (22").

Néanmoins, si l'autre ou tous les enterrements sur un lot double ont déjà été effectuées, la fondation maximum peut avoir une longueur maximale de trente (30") pouces. Dans le cas de lots familiaux, la longueur maximale de la fondation sera de trente-six (36") pouces.

4. Plaques spéciales

Toute personne envisageant l'achat ou la fabrication d'un monument ou d'une plaque différente doit soumettre à la Municipalité un dessin ou un plan pour son approbation avant de commander ladite plaque ou ledit monument.

5. Plaques au pied du lot

Les plaques doivent être installées au pied du lot ou devant un monument existant et dans les deux cas, doivent être centrées avec le monument. Dans l'éventualité où le détenteur des droits d'enterrement choisit d'installer une plaque au lieu d'un monument, la plaque sera installée au centre à la tête du lot, alignée avec les monuments des lots adjacents. L'installation d'une fondation est optionnelle pour les plaques mais si choisie, doit être installée à la tête du lot.

H - VENDEURS DE MONUMENTS, ENTREPRENEURS ET TRAVAILLEURS

1. Installation de monuments

- i. Seul un installateur ayant été approuvé par la Municipalité peut effectuer l'installation de monuments dans un des cimetières de la Ville de Hearst.
- ii. Comme conditions d'approbation et d'enregistrement, un installateur de monument doit signer un formulaire indiquant que toutes les installations sont garanties pour une période de cinq (5) ans et doivent également présenter une preuve de couverture d'assurance de responsabilité civile d'au moins deux (2) millions de dollars et une couverture de Santé et sécurité au travail de l'Ontario.
- iii. Aucun monument ne peut être installé avant qu'un permis n'ait été émis et que tous les frais applicables aient été payés.
- iv. Toute installation est sujette à inspection par le Directeur des parcs et loisirs ou son représentant. Si à l'inspection, il s'avère que le monument n'a pas été placé au bon endroit ou si celui-ci est mal aligné ou si l'installation ne rencontre pas les normes de la Municipalité ou ne peut résister à une pression latérale de 100 livres par pouce carré appliquée à n'importe quel endroit sur le monument, l'installation de ce monument devra être reprise.

- v. Les installations et réparations de monuments seront faites à l'intérieur des heures de travail du département des parcs et loisirs, du lundi au vendredi et en d'autres temps, à condition que permis à l'avance par un fonctionnaire autorisé de la Municipalité. Un avis au préalable d'au moins quarante-huit (48) heures doit être donné pour toute installation ou réparation de monument, sauf si une permission spéciale est donnée par écrit par le Directeur des parcs et loisirs ou son remplaçant. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour des travaux effectués par des installateurs en dehors des heures régulières, à la discrétion de la Ville.
- vi. Les maîtres-graveurs autorisés peuvent travailler les soirs, les samedis et, lors de circonstances exceptionnelles, les dimanches, pourvu qu'une permission ait été donnée à l'avance par le Directeur des parcs et loisirs ou son remplaçant.

2. Solidification et redressement de monuments

- i) En vertu du paragraphe 1(ii) ci-haut, l'installateur d'un monument est responsable de la solidification et du redressement du monument pour une période de cinq (5) ans à compter de la date d'installation.
- ii) Lorsque la période de cinq ans mentionnée au paragraphe 2(i) est écoulée, la solidification et le redressement du monument devient la responsabilité de la Municipalité.
- iii) Lorsqu'un monument ou une plaque sont jugés être un risque pour la sécurité publique parce instables, la Municipalité fera le nécessaire pour alléger le risque en le réparant, le solidifiant ou le couchant sur le sol.
- iv) Durant la période de cinq ans mentionnée au paragraphe 2(i), si le Directeur des parcs et loisirs détermine qu'il y a possibilité qu'un monument est sur le point de tomber et n'est pas redressé et/ou solidifié par l'installateur dans les 30 jours suivant un avis à cet effet émis par la Municipalité, la Ville peut employer toute action correctrice jugée raisonnable dans les circonstances, incluant mais non limité à coucher le monument au sol ou entreprendre la réparation aux frais du propriétaire ou de l'installateur tout en avisant le propriétaire aussitôt que possible.

3. Avis

Une demande doit être faite à l'hôtel de ville au moins cinq (5) jours ouvrables avant le début de tout travail relativement à l'installation ou aux réparations d'un monument.

4. Conduite

Tous les employés de l'installateur effectueront leurs tâches de manière respectueuse en observant strictement les règlements des cimetières municipaux. Le comportement de tout employé engagé par d'autres pour travailler au cimetière est sous le contrôle du préposé ou autre représentant de la Municipalité.

5. Responsabilité de performance

Les travailleurs seront responsables de nettoyer tout déchet, équipement etc. et de remettre l'endroit de travail le plus près possible de son état original. Tout dommage fait au cimetière sera la responsabilité de l'installateur et si pas adéquatement réparé, sera corrigé par la Municipalité aux frais de l'installateur et, jusqu'au paiement de cette dépense, l'installateur n'aura plus accès aux cimetières.

6. Funérailles

Tout travailleur doit cesser de travailler lorsqu'il y a des funérailles en cours et jusqu'à la fin de celles-ci et le départ des familles du cimetière.

7. Plaintes et demandes de renseignements

Toutes plaintes et demandes de renseignements doivent être dirigées au Directeur des parcs et loisirs ou au bureau du Greffier et non pas aux travailleurs sur place. Les controverses avec les travailleurs ou autres personnes sur le terrain ne seront pas tolérées.

I – LISTE DE PRIX DES CIMETIÈRES

Conformément à la Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation et aux règlements qui y sont rattachés, le Conseil municipal adopte des frais de cimetières réglementant les frais à être payés par les personnes achetant des lots aux cimetières ou demandant l'exécution de services dans ces cimetières. Ces frais peuvent être modifiés par résolution ou arrêté municipal du Conseil de temps à autre, sujet à l'approbation, si nécessaire, du Registraire nommé conformément à Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation, chapitre C. 33.

J - PÉNALITÉS

Une personne trouvée coupable d'une infraction sous la Loi et ses règlements ou sous cet arrêté est passible d'une amende maximale de 50 000 \$ et d'un emprisonnement maximal de deux ans moins un jour ou les deux, et une corporation qui est reconnue coupable d'une offense sous cette Loi est passible d'une amende maximale de 250 000 \$.

Si une personne est déclarée coupable d'une infraction sous cette Loi, la Cour peut, en plus de toute autre pénalité, demander compensation ou restitution.