

COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION AU MINISTÈRE DES TRANSPORTS, DE LA MOBILITÉ DURABLE ET DE L'ÉLECTRIFICATION DES TRANSPORTS

Toute personne qui a subi un dommage par la faute présumée du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports peut faire une réclamation en transmettant un **avis écrit** au **centre de services de la région où est survenu l'événement**, en prenant soin d'inscrire :

- Nom, prénom, adresse et numéro de téléphone.
- Description de l'événement et des faits.
- Date, heure et endroit précis de l'événement.
- Description du véhicule, s'il y a lieu.
- Description, étendue et montant des dommages.

Comment adresser sa demande

La demande peut être expédiée par la poste ou transmise par télécopieur. La liste de tous les bureaux du Ministère est disponible sur le site Web du Ministère au www.transports.gouv.qc.ca dans la section « [Nous joindre](#) ». Vous pouvez aussi vous renseigner en composant le 511 partout au Québec.

Un formulaire de réclamation peut également être rempli en ligne sur le site Web.

- ✓ Pour toute réclamation présentée par une compagnie d'assurance, un bureau d'avocats ou toute autre entreprise représentant un citoyen, ou pour toute réclamation de nature complexe, il est recommandé de transmettre une demande écrite et détaillée au centre de services du Ministère où est survenu l'événement. Dans le cas où la demande serait incomplète, le Ministère pourrait se voir dans l'obligation de demander des renseignements additionnels pour être en mesure d'en poursuivre le traitement.

Pour établir la responsabilité du Ministère, il doit exister un lien entre le dommage et une faute commise. Tous les documents pertinents et preuves nécessaires à l'appui de la réclamation devront être annexés à la demande pour analyse, tels que :

- Évaluation des dommages.
- Factures d'achat, d'entretien, de réparation, de remorquage, etc.
- Photographies des dommages.
- Photographies des lieux, croquis, d'une carte localisant le lieu de l'événement.
- Rapport de police (rapport d'événement) si disponible; si non, indiquer le numéro du rapport et le nom du corps policier.
- S'il y a lieu, les débris ou autres matériaux qui seraient demeurés à l'intérieur du véhicule à la suite d'un incident devraient aussi être conservés.

Enquête et délais

Les délais de traitement des demandes doivent respecter les délais prescrits dans la Déclaration de services aux citoyens. Dès réception de la réclamation, le Ministère procède à une analyse de la demande et à la collecte d'informations pour établir sa responsabilité s'il y a lieu.

Le délai de traitement d'une réclamation peut varier selon la nature et la complexité de la demande. Une réponse destinée à faire connaître la position du Ministère sera toutefois transmise avec diligence.

Comment le Ministère établit sa responsabilité

La responsabilité du Ministère s'appuie sur les lois, règlements et principes du droit civil. Les routes sous la gestion du Ministère sont décrétées par la [Loi sur la voirie](#), et certaines lois l'exonèrent de toute responsabilité.

Situations qui font souvent l'objet d'interrogations de la part des citoyens

- Dommages causés à un véhicule – Trous dans la chaussée
- Dommages causés à un véhicule – Objet sur la chaussée
- Dommages causés à une propriété par un entrepreneur
- Dommages causés à un véhicule – Travaux de marquage
- Puits – Baisse de qualité ou du niveau d'eau
- Accumulation d'eau à la suite de travaux routiers
- Commerce – Baisse du chiffre d'affaires
- Bruits et poussière durant les travaux

Ces situations font plus souvent l'objet d'interrogations et sont reprises avec des éléments de réponses généralement applicables. Il va de soi que chaque cas doit faire l'objet d'une analyse particulière selon les faits. Cependant, l'information qui suit exprime la tendance générale constatée au fil des ans. La formule utilisée est celle de question/réponse, car elle représente bien les préoccupations des citoyens.

• Dommages causés à un véhicule – Trous dans la chaussée

Q. J'ai endommagé mon véhicule en raison de la présence d'un trou dans la chaussée. Quels sont mes recours?

La réclamation devra être présentée au ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports pour enquête. Il faut alors démontrer que ce dernier a été fautif ou négligent.

Il faut toutefois souligner que, en vertu de [l'article 30 de la Loi sur la voirie](#) : « Le ministre n'est pas responsable du préjudice causé par l'état de la chaussée aux pneus ou au système de suspension d'un véhicule automobile. »

Si le trou est situé dans une zone de construction réalisée par un entrepreneur, la demande lui sera transmise, puisque la responsabilité lui a été transférée conformément au *Cahier des charges et devis généraux*.

• Dommages causés à un véhicule – Objet sur la chaussée

Q. J'ai endommagé mon véhicule en raison de la présence d'un objet sur la chaussée. Quels sont mes recours?

La réclamation devra être présentée au ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports pour enquête. Il faut alors démontrer que ce dernier a été fautif ou négligent.

Il faut toutefois souligner que, en vertu de [l'article 31 de la Loi sur la voirie](#) : « Le ministre n'est pas responsable du préjudice causé par la présence d'un objet sur la chaussée, que cet objet provienne ou non d'un véhicule automobile ou qu'il soit projeté par celui-ci. »

• Dommages causés à une propriété par un entrepreneur

Q. Des dommages ont été occasionnés à ma propriété à la suite du dynamitage ou d'autres gestes posés par l'entrepreneur. À qui dois-je transmettre une réclamation?

La réclamation devra être envoyée au Ministère pour enquête. Si les travaux ont été réalisés par un entrepreneur, [l'article 28 de la Loi sur la voirie](#) prévoit que : « Le ministre n'est pas responsable, pendant toute la durée des travaux, du préjudice causé par la faute d'un constructeur ou d'un entrepreneur à qui des travaux de construction ou de

réfection ont été confiés.» La réclamation sera donc transmise à l'entrepreneur, conformément à ses obligations contractuelles prévues au *Cahier des charges et devis généraux*, qui stipulent que toute responsabilité relative aux travaux incombe à l'entrepreneur. Ce dernier doit prendre les mesures pour que le Ministère soit déchargé de toute responsabilité.

- **Dommmages causés à un véhicule – Travaux de marquage**

Des travaux de marquage doivent être effectués régulièrement selon les normes en vigueur, tout en tenant compte des contraintes que peuvent causer un convoi de camions sur la circulation. Les équipes de marquage tentent de minimiser les conséquences de ces travaux et lorsqu'un véhicule a subi un dommage par de la peinture, une enquête est nécessaire pour établir les faits et si une faute a été commise lors des travaux.

- **Puits – Baisse de qualité ou du niveau d'eau**

Dans le cadre d'une réclamation relative à un puits, le Ministère demandera l'information suivante :

- Date d'acquisition de la propriété et nom du ou des propriétaires.
- Acte de propriété, servitude et plan de localisation.
- Date à laquelle le problème a débuté, description du problème et évolution de la situation.
- Caractéristiques du puits
 - Type (puits artésien, puits de surface, à pointe)
 - Profondeur.
 - Situation du puits sur le terrain par rapport à la route.
 - Année du forage et, si disponible, rapport de forage.
 - Nom du puisatier, si disponible.
 - Caractéristiques du puits d'origine (galonnage, qualité).
 - Analyses de la qualité de l'eau.
 - Usage du puits (résidentiel, commercial, agricole).
 - Est-ce que l'eau du puits est actuellement traitée par un appareil de traitement?
 - Est-ce qu'une solution a été envisagée? Si oui, laquelle?

Q. En raison de l'entretien hivernal de la route, l'eau de mon puits semble affectée par le sel de déglçage. Que puis-je faire?

Un avis écrit comprenant l'information demandée devra être transmis au Ministère, qui déterminera si une étude sur la qualité de l'eau du puits doit être effectuée. Le sel utilisé par le Ministère dans les matériaux de déglçage est composé de chlorures et de sodium. Les limites de détection recommandées par [Santé Canada](#) sont de 250mg/L pour les chlorures et de 200mg/L pour le sodium. S'il est démontré qu'il y a présence de composantes provenant de la route et rendant l'eau impropre à la consommation, le Ministère proposera des solutions pour corriger la situation.

Q. Je possède un puits, et les travaux de construction modifient la qualité de l'eau ou la quantité qui s'y trouve normalement. Que puis-je faire?

Le Ministère procède habituellement à un inventaire des puits à proximité de la zone des travaux afin de mesurer les conséquences sur ces derniers. En cas de préjudice sérieux et dans l'éventualité où la responsabilité du Ministère serait démontrée, ce dernier ferait les démarches pour assurer un approvisionnement convenable en eau potable.

- **Accumulation d'eau à la suite de travaux routiers**

Q. Depuis la construction de la route, j'ai constaté une accumulation importante d'eau sur ma propriété à la suite de fortes pluies. Ai-je droit à une indemnité?

La réclamation devra être présentée au Ministère, qui procédera à une enquête afin de déterminer si cette accumulation d'eau est liée aux travaux. Si les études démontrent qu'il y a une augmentation du débit d'eau provoquée par les travaux et que cela cause des préjudices, le Ministère évaluera si des travaux correctifs doivent être effectués et si une indemnité peut être versée.

- **Commerce – Baisse du chiffre d'affaires**

Q. Je possède un commerce dans le village, et le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports a entrepris des travaux de construction d'une route de contournement permanente, ce qui a pour effet de diminuer considérablement la circulation et, par le fait même, mon chiffre d'affaires. Est-ce que je peux être indemnisé ou dédommagé?

Lors de travaux majeurs, tous les moyens sont mis en place pour qu'ils soient réalisés avec diligence afin d'en minimiser les conséquences et de façon à ce que tous les citoyens puissent conserver un accès à leur propriété en tout temps.

Il est reconnu que les travaux publics peuvent causer des difficultés inévitables aux citoyens et que ceux qui bénéficient de l'achalandage de la route ne détiennent aucun droit acquis par rapport à la circulation automobile.

Si aucune négligence n'est démontrée dans l'exécution des travaux ni aucun préjudice particulier, distinct des inconvénients habituels vécus par les autres citoyens, le Ministère ne peut verser une indemnité quelconque au propriétaire d'un commerce à la suite du détournement permanent d'un chemin.

- **Bruits et poussière durant les travaux**

Q. Le bruit, la circulation de l'équipement lourd et la poussière me créent des inconvénients. Est-ce que j'ai droit à une indemnité?

Tout projet de construction de route apporte son lot d'inconvénients inévitables durant les travaux. Une fois ceux-ci terminés, les usagers bénéficient habituellement d'une infrastructure améliorée. À moins de négligence du constructeur, les inconvénients liés notamment au bruit et à la circulation de l'équipement lourd ne sont pas indemnisables.

Vous pouvez joindre le Ministère par courrier, par téléphone ou par Internet.

Pour une demande d'assistance téléphonique ou pour communiquer par écrit :

**Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports
Service de l'éthique, de l'accès à l'information et des plaintes**

700, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5H1

Par téléphone :

- Partout au Québec : 511
- Partout en Amérique du Nord : 1 888 355-0511

Pour connaître l'adresse des centres de services : www.transports.gouv.qc.ca.