

## COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION POUR DOMMAGES

Toute personne ayant subi un dommage matériel ou corporel relativement à un événement impliquant la responsabilité civile extracontractuelle du ministère des Transports peut faire une réclamation.

### Procédure pour réclamer

1. Privilégier le formulaire en ligne en suivant le lien ci-dessous et en sélectionnant le type de demande « Réclamation pour dommages » :  
<https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/nous-joindre/Pages/questions-commentaires-plaintes.aspx>

2. Il est également possible de transmettre une demande écrite par la poste à l'adresse suivante :

Direction de l'amélioration des services à la clientèle et de la gestion des plaintes  
Pôle d'expertise – Réclamation pour dommages  
Ministère des Transports  
700, boulevard René-Lévesque Est, 25<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5H1

3. Pour toutes questions ou informations supplémentaires, composer le 511.

La demande doit contenir les informations suivantes :

- Nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du réclamant;
- Description de l'événement et des faits entourant l'événement;
- Date, heure et endroit précis de l'événement;
- Description, étendue et montant des dommages;
- Tous les documents pertinents et toutes les preuves nécessaires à l'appui de la réclamation, tels que :
  - ✦ Estimé des dommages;
  - ✦ Factures d'achat, d'entretien, de réparation, de remorquage, etc.;
  - ✦ Photographies des dommages;
  - ✦ Photographies des lieux, croquis, carte localisant le lieu de l'événement;
  - ✦ Une copie du rapport de police ou le numéro du rapport d'événement;
  - ✦ Tout autre document justificatif.

### Délai de prescription

Un délai de prescription de trois (3) ans s'applique à votre réclamation ([article 2925 du Code civil du Québec](#)). Toutefois, il est préférable de présenter sa réclamation le plus rapidement possible après la survenance de l'événement en cause.

## Enquête et délai de traitement de la demande

Dès la réception de la réclamation, vous recevrez un accusé de réception. Par la suite, le Ministère procède à la collecte d'informations et à l'analyse de la demande afin d'établir si la responsabilité civile extracontractuelle du Ministère est impliquée.

Comme prévu dans la [Déclaration de services aux citoyens](#), le Ministère s'engage à faire preuve de diligence, à offrir des services courtois et à rendre des décisions équitables. Pour les réclamations mineures, nous visons un délai maximal de traitement de 60 jours ouvrables ou moins. Ce délai peut varier selon la nature et la complexité de la demande. Enfin, une réponse destinée à faire connaître la position du Ministère est transmise dans les meilleurs délais.

## Comment le Ministère établit-il sa responsabilité?

Pour établir la responsabilité du Ministère, il doit exister un lien entre le dommage déclaré et une faute de la part du Ministère. 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.

## Cadre légal

- *Code civil du Québec*, RLRQ, c. CCQ-1991
- *Loi sur la voirie*, RLRQ, c. V-9
- *Loi sur l'assurance automobile*, RLRQ, c. A-25
- *Code de la sécurité routière*, RLRQ, c. C-24.2

## Exemples de réclamations

### • Dommages causés à un véhicule – Trou dans la chaussée

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.* » Le réclamant devra démontrer, lors de sa demande au ministère des Transports pour enquête, que ce dernier a été fautif ou négligent dans la surveillance, l'entretien ou les interventions dans le secteur où est survenu l'incident.

### • Dommages causés à un véhicule – Objet sur la chaussée

La réclamation est visée par 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 un véhicule – Travaux de marquage

Des travaux de marquage doivent être effectués régulièrement, et ce, tout en tenant compte des contraintes que peut causer un convoi de camions sur la circulation. Les équipes de marquage tentent de minimiser les conséquences de ces travaux pour les citoyens. Lorsqu'un véhicule automobile subit un dommage par la peinture, une enquête est nécessaire pour établir les faits et déterminer si une faute a été commise lors de la réalisation des travaux.

- **Dommages causés à la propriété - Drainage**

La réclamation devra être présentée au ministère des Transports qui procédera à une enquête afin de déterminer si les dommages allégués sont en lien avec un ouvrage lui appartenant. Si la responsabilité du Ministère est engagée, ce dernier évaluera si des travaux correctifs devront être effectués et si une indemnité pourra être versée.

- **Puits – Altération de la qualité de l'eau**

Le ministère des Transports déterminera si une étude sur la qualité de l'eau du puits doit être effectuée. S'il est démontré qu'il y a présence de composantes provenant de la route et altérant la qualité de l'eau, le Ministère étudiera des solutions pour corriger la situation.

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

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. Les travaux peuvent parfois causer des difficultés inévitables aux citoyens. Toutefois, si aucune négligence n'est démontrée dans l'exécution des travaux ni aucun préjudice particulier, distinct des inconvénients habituels vécus par les autres citoyens du secteur, le Ministère ne pourra être tenu responsable des préjudices déclarés.

- **Dommages causés par un entrepreneur**

En vertu de l'article 28 de la Loi sur la voirie : « *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.* » Si la réclamation présentée au ministère des Transports implique des travaux réalisés par un entrepreneur, elle sera transmise à ce dernier pour étude et considération, et ce, conformément à ses obligations contractuelles prévues au Cahier des charges et devis généraux. Ce dernier stipule que toute responsabilité relative aux travaux qui font l'objet du contrat incombe à l'entrepreneur et qu'il doit prendre les mesures nécessaires pour que le Ministère soit déchargé de toute responsabilité.