

FAIRE UNE RÉCLAMATION AU MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

Toute personne ayant subi un dommage relativement à un événement impliquant les activités du ministère des Transports et de la Mobilité durable peut faire une demande d'indemnité. Vous devez transmettre un avis de réclamation écrit. Une enquête déterminera si le Ministère est responsable et si une indemnité vous est due. Voici la marche à suivre pour effectuer une réclamation :

1. Demande

Privilégiez le [Formulaire de réclamation en ligne](#) en sélectionnant le type de demande « Réclamation pour dommages ». Il est également possible de transmettre une demande écrite par la poste à l'adresse suivante :

Pôle d'expertise – Réclamation pour dommages
Ministère des Transports et de la Mobilité durable
700, boulevard René-Lévesque Est, 19^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Qu'elle soit transmise en ligne ou en personne, assurez-vous d'avoir inscrit les éléments essentiels pour l'analyse de votre demande :

- Nom et prénom ;
- Adresse complète ;
- Numéro de téléphone ;
- Adresse courriel ;
- Date et heure de l'incident ou de l'accident ;
- Endroit précis de l'incident ou de l'accident ;
- Description de l'événement, des dommages ou des blessures ;
- Le montant réclamé.

2. Analyse

Pour réaliser son enquête, la personne responsable d'analyser votre réclamation pourrait vous demander les documents pertinents à l'appui de la réclamation, tels que :

- Estimé des dommages ;
- Factures d'achat, d'entretien, de réparation, de remorquage ;
- Photographies des dommages ;
- Photographies des lieux, croquis, carte ;
- Une copie du rapport de police ;

- Tout autre document justificatif.

Comme prévu dans la [Déclaration de services aux citoyens](#), le Ministère vise un délai maximal de traitement de 60 jours ouvrables ou moins. Ce délai peut varier selon la nature et la complexité de la demande.

3. Réponse écrite

Vous recevrez une réponse écrite lorsque l'enquête sera terminée.

Après la décision

Si la décision du Pôle d'expertise en réclamation pour dommages ne vous satisfait pas, des recours judiciaires vous sont accessibles. Cependant, il est de votre responsabilité de voir à respecter le délai de prescription de trois ans prévu à l'article 2925 du [Code civil du Québec](#).

Situations particulières

- Collision automobile : En cas de collision avec un véhicule du Ministère, que votre véhicule ait été stationné ou en mouvement, vous devez vous adresser sans délai à votre assureur. C'est ce que prévoit l'article 116 de la [Loi sur l'assurance automobile](#).
- Blessures corporelles à la suite d'un accident automobile : Tous les Québécois usagers de la route sont protégés par le [régime public d'assurance automobile du Québec](#). Ce régime offre des indemnités en cas de blessures ou de décès résultant d'un accident qui s'est produit au Québec. Puisque le principe d'indemnisation ne tient pas compte de la responsabilité, il n'est pas possible, pour un particulier ou une entreprise, d'intenter des poursuites contre le responsable d'un accident de la route.

La responsabilité du Ministère n'est pas automatique

Il vous appartient de prouver que le Ministère est responsable du dommage et que celui-ci a été causé par un acte fautif commis par le Ministère. Dans certains cas, le dommage est exclu par la loi ([Loi sur la voirie](#)).

Exemples de réclamations exclues :

- Dommage aux pneus et au système de suspension d'un véhicule automobile, en raison de l'état de la chaussée (article 30) ;
- Dommage à un véhicule causé par la présence d'un objet sur la chaussée (article 31) ;
- Dommage causé par la faute d'un constructeur ou d'un entrepreneur à qui des travaux de construction ou de réfection ont été confiés (article 28).

Pour nous joindre :

- Par téléphone en composant le 511 ;
- Visitez notre site internet au <http://www.transports.gouv.qc.ca/>