

# Que faire en cas de problème ?



## vélovolt

De l'auto au vélo

Campagne d'essais, de recherche et de promotion du  
vélo à assistance électrique comme alternative à l'auto  
2021 - 2024

Cette campagne est menée conjointement par Équiterre et l'Association des Centres de gestion des déplacements du Québec (ACGDQ). Vélovolt bénéficie d'une aide financière du gouvernement du Québec tirée du programme Action-Climat Québec et rejoint les objectifs du Plan pour une économie verte 2030. Cette campagne bénéficie également du soutien d'Hydro-Québec et de l'appui de partenaires dont la Chaire Mobilité de Polytechnique Montréal, l'entreprise Quantum ainsi que de nombreuses villes et organisations du Québec.

Une campagne de :

**Équiterre**

En partenariat avec :

Association  
**CGD**  
DU QUÉBEC

**Hydro**  
Québec

Avec le soutien de :

**Québec**

# Important

Problème mécanique



Accident



Perte ou vol



**Pour TOUTES ces situations, vous devez aviser votre CGD.**

# Problème mécanique

## Situation 1:

**Si vous rencontrez un problème mécanique ou d'ajustement mais que vous êtes en mesure de vous rendre avec le vélo à destination.**

Contactez votre détaillant local (voir la page [Contacts en cas d'urgence](#)) durant les heures ouvrables. Il pourra vous indiquer quoi faire selon la nature du problème.

## Situation 2:

**Si vous rencontrez un problème mécanique ou une crevaison vous empêchant de vous rendre avec le vélo à destination.**

Contactez la ligne d'assistance vélo de CAA-Québec. Demandez à vous faire conduire avec votre vélo chez votre détaillant local (durant les heures ouvrables) ou à votre lieu de résidence ou de travail. Assurez-vous que le vélo peut être laissé dans un endroit intérieur sécurisé s'il doit passer la nuit avant d'être récupéré.



## Assistance vélo de CAA-Québec



CAA-Québec offre un service d'assistance routière gratuit aux participants et participantes de Vélovolt pour les remorquages sur une distance de maximum 20 km (distance entre le lieu de l'incident et votre destination)\*. Le remorquage ne sera appliqué que pour les vélos à l'effigie de la campagne.

Composez un des numéros suivants pour bénéficier d'un service d'assistance :

- Sans frais : 1 877 474-7472
- Montréal : 514 861-1432

*Entrez le 1 dans le menu d'accueil*

*Numéro de client : VOLT*

\*Au-delà de 20 km, des frais de 2,69\$/km vous seront facturés. Si vous êtes membre de CAA-Québec Plus ou Premier, vous pouvez bénéficier d'un remorquage gratuit allant au-delà de 20 km. Bon à savoir : le délai de prise en charge peut aller jusqu'à 1h30.

Ce service est soumis à certaines conditions :

- Vous devez vous trouver sur une voie de circulation accessible aux véhicules de dépannage.
- Le service n'est pas offert si vous vous retrouvez immobilisé à cause de conditions météorologiques défavorables.
- Le service n'est pas offert si vous éprouvez des problèmes avec votre vélo à votre résidence.
- CAA-Québec n'est pas autorisé à procéder au déverrouillage des cadenas, des câbles ou de tout autre dispositif de verrouillage du vélo.

*Nous remercions CAA-Québec, partenaire de Vélovolt, pour ce service offert à nos participants et participantes. Visitez le [site web de CAA-Québec](#) pour en savoir plus sur les avantages d'être membre en tant que cycliste.*

## Accident

### Situation 3:

**Si vous avez un accident avec un(e) automobiliste impliquant des dommages corporels et matériels.**

- Contactez le **911** en cas de blessures pour recevoir des soins d'urgence. Dans le doute sur la gravité de vos blessures, consultez votre médecin dans les 24 heures suivant l'accident.
- Contactez la police pour faire un rapport d'accident.
- Présentez une demande d'indemnité à la SAAQ si vous avez subi des dommages corporels lors de l'accident, et ce, dans les 3 ans suivant l'accident ou la manifestation de dommages corporels causés par l'accident ou le décès. Seuls les dommages corporels seront couverts par la SAAQ.
- En cas de dommage matériel lié à l'accident dont vous n'êtes pas responsable, si vous ne vous entendez pas sur un dédommagement, adressez-vous aux tribunaux civils (comme la Cour des petites créances) pour réclamer un dédommagement. Si vous êtes responsable, contactez votre **compagnie d'assurance habitation**.
- Si vous ne recevez pas de service de remorquage de la police, contactez le service de dépannage de CAA-Québec pour vous conduire à l'une des destinations référées (voir encadré page 2).



## Situation 4 :

### Si vous avez un accident avec un autre usager de la route (piéton(ne) ou cycliste) impliquant des dommages corporels et matériels

- Contactez le **911** en cas de blessures pour recevoir des soins d'urgence. Dans le doute sur la gravité de vos blessures, consultez votre médecin dans les 24 heures suivant l'accident.
- Contactez la police pour faire un rapport d'accident.
- Si vous êtes responsable de l'accident, c'est votre compagnie d'assurance qui règlera les dommages corporels et matériel en responsabilité civile. Si vous n'êtes pas responsable, c'est la compagnie d'assurance de l'autre partie qui règlera les dommages corporels et matériel subis.
- Si vous ne recevez pas de service de remorquage de la police, contactez le service de dépannage de CAA-Québec pour vous conduire à l'une des destinations référées en suivant les directives mentionnées (voir encadré page 2).

## Situation 5 :

### Si vous heurtez un véhicule stationné (sans personne à bord) et endommagez le véhicule.

- Contactez votre compagnie d'assurance et au besoin, contactez la police pour remplir un rapport d'accident ou constat à l'amiable.





## Vol ou perte

### Situation 6 :

Si vous vous faites voler votre VAE.

- Contactez le **911** afin d'établir un rapport de vol.
- Contactez votre compagnie d'assurance habitation. Assurez-vous au préalable de les aviser du prêt de ce matériel et de sa valeur ainsi que de la durée d'utilisation.

### Situation 7 :

Si vous perdez une de vos clés de cadenas (cadenas en U ou intégré).

- Contactez votre détaillant local durant les heures ouvrables pour convenir d'un moment et d'un lieu où vous pourrez récupérer une nouvelle clé. Le participant devra défrayer au CGD local 30\$ par clé égarée ou non remise à la fin de sa période d'essai.

#### Sources:

Vélo Quebec: <https://www.velo.qc.ca/boite-a-outils/types-daccident-et-recommandations/>

CAA-Québec: <https://www.caaquebec.com/fr/pour-vos-assurances/conseils/conseil/sujet/velo-et-assurances-pour-que-tout-roule/>

**IMPORTANT**  
Pour **TOUTES** ces situations, vous devez aviser votre CGD.

#### Conseil

Visitez la page **Contact en cas d'urgence** pour savoir qui contacter en cas de problème sur la route.