



DROITS DEVANT INCA

Services gouvernementaux et aux consommateurs

Droits devant! — Guide d'information juridique

Dernière mise à jour : 10 août 2021



Avertissement

Les informations contenues dans ce guide fournissent des informations générales et ne représentent pas un avis juridique. Si vous avez besoin d'informations concernant un problème juridique spécifique, **veuillez communiquer avec un notaire, un avocat ou une clinique d'aide juridique.**

Remerciement

[INCA](#) tient à remercier les bénévoles ainsi que les nombreux collaborateurs qui ont participé à la rédaction de ce guide d'information juridique. Si vous désirez obtenir davantage d'informations sur le projet **Droits devant!**, vous pouvez visiter notre [site web](#).

INCA tient également à souligner sa gratitude quant à l'appui financier du [Fonds d'études notariales de la Chambre des notaires du Québec](#).

Table des matières

Questions générales.....	5
Quels sont mes droits en matière de services gouvernementaux et aux consommateurs au Québec ?.....	5
Comment puis-je faire respecter mes droits en termes de services gouvernementaux et aux consommateurs ?	7
Questions spécifiques.....	9
En raison de ma limitation visuelle, j'ai du mal à naviguer sur les sites web du gouvernement et accéder aux services en ligne. Qu'est-ce que je peux faire ?	9
Lorsque j'ai essayé de remplir un formulaire papier dans un bureau du gouvernement, j'ai demandé de l'aide à un employé du gouvernement. Ils ont dit qu'« en raison de problèmes de responsabilité », ils ne pouvaient pas m'aider. Qu'est-ce que je peux faire ?	10
Parfois, une entreprise me demande de fournir une pièce d'identité valide émise par le gouvernement. Je n'ai pas de permis de conduire et je ne veux pas porter mon passeport. Qu'est-ce que je peux faire ?.....	11
Lorsque je fais du shopping, je rencontre souvent des files d'attente inaccessibles : par exemple, un système de numéros « take-a-number » ou des files d'attente marquées à l'aide de poteaux reliés par des cordes ou des courroies (ceux-ci sont souvent utilisés dans les aéroports et appelés « stanchions »). Qu'est-ce que je peux faire ?.....	12
Lorsque je magasine, j'ai souvent de la difficulté à lire les étiquettes et à faire la différence entre les produits. Qu'est-ce que je peux faire ?	13

Lorsque je fais du magasinage ou que je dîne à l'extérieur, je rencontre souvent un terminal de point de vente inaccessible. Qu'est-ce que je peux faire ?..... 14

Je suis parfois désorienté lorsque je visite de nouveaux magasins, centres de services ou autres lieux publics. Qu'est-ce que je peux faire ? 15

On m'a refusé l'accès à un restaurant ou à un magasin parce que j'étais accompagné de mon chien-guide. Qu'est-ce que je peux faire ? 16

Le présent document traite des **services gouvernementaux et aux consommateurs**. Plusieurs questions seront abordées sur le plan **général** et **spécifique** afin de vous éclairer sur le sujet. Il vous sera également présenté certaines lois ainsi que des articles compris dans celles-ci qui vous seront utiles afin de **défendre vos droits** en matière de services gouvernementaux et aux consommateurs, lorsque ceux-ci ne sont pas respectés.

Questions générales

Cette section traite des questions générales sur les services gouvernementaux et aux consommateurs, ainsi que des recours spécifiques en la matière. Pour connaître les [recours généraux](#), consultez le document prévu à cet effet.

Quels sont mes droits en matière de services gouvernementaux et aux consommateurs au Québec ?

Au niveau international

Sur le plan international, la **Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées**¹, signée par le Canada en 2010 est à consulter. L'article 4 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées qui prévoit certaines obligations aux États parties :

« Les États Parties s'engagent à garantir et à promouvoir le plein exercice de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales de

¹ Cette Convention a été adoptée par l'assemblée générale des Nations Unies le **13 décembre 2006**, ratifiée par le Canada le **11 mars 2010** et par le Québec le **10 mars 2010**. Pour des commentaires relatifs à cette convention, V. A. Boujeka, **La convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et son protocole facultatif**, RDSS sept-oct. 2007, n° 5, p. 799.

toutes les personnes handicapées sans discrimination d'aucune sorte fondée sur le handicap. À cette fin, ils s'engagent à :

...

- f) Entreprendre ou encourager la recherche et le développement de biens, services, équipements et installations de conception universelle, selon la définition qui en est donnée à l'article 2 de la présente Convention, qui devraient nécessiter le minimum possible d'adaptation et de frais pour répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées, encourager l'offre et l'utilisation de ces biens, services, équipements et installations et encourager l'incorporation de la conception universelle dans le développement des normes et directives; »

L'accès à la justice est un exemple évident de services gouvernementaux. À cette fin l'**article 13** de Cette **Convention** dispose :

1. « Les États Parties assurent l'accès effectif des personnes handicapées à la justice, sur la base de l'égalité avec les autres, y compris par le biais d'aménagements procéduraux et d'aménagements en fonction de l'âge, afin de faciliter leur participation effective, directe ou indirecte, notamment en tant que témoins, à toutes les procédures judiciaires, y compris au stade de l'enquête et aux autres stades préliminaires.
2. Afin d'aider à assurer l'accès effectif des personnes handicapées à la justice, les États Parties favorisent une formation appropriée des personnels concourant à l'administration de la justice, y compris les personnels de police et les personnels pénitentiaires. »

Au niveau national

La **Charte canadienne** prévoit le droit à l'égalité pour tous face à la protection et au bénéfice de la loi. Autant l'accès aux services gouvernementaux que les services aux consommateurs doivent respecter cela. Au niveau national, vu l'existence de deux paliers gouvernementaux (fédéral et provincial), les deux chartes sont applicables. Notons que la

Charte canadienne est applicable tant au gouvernement fédéral que gouvernement provincial.

L'article 15 de la **Charte canadienne**, qui garantit le droit à l'égalité pour tous et de bénéficier de la protection égale de la loi énonce :

« (1) La loi ne fait acception de personne et s'applique également à tous, et tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques. »

À son tour, la **Charte québécoise** dans son **article 10** garantit l'égalité des droits pour toutes les personnes. Ainsi les services gouvernementaux offerts au public doivent être par les accommodements raisonnables, si nécessaire, accessibles aux personnes handicapées. Dans son **article 12** la **Charte québécoise** offre aussi une protection concernant la discrimination au niveau des services qui peuvent être offerts au public :

12. « Nul ne peut, par discrimination, refuser de conclure un acte juridique ayant pour objet des biens ou des services ordinairement offerts au public. »

D'autres lois peuvent être évoquées, telles la [Loi sur la protection du consommateur](#), qui prévoit justement des dispositions, ainsi que la [Loi Canadienne sur l'accessibilité](#), par exemple.

Comment puis-je faire respecter mes droits en termes de services gouvernementaux et aux consommateurs ?

Veuillez noter que des [recours généraux](#) existent également. Vous pouvez les consulter dans le [document](#) prévu à cet effet.

Il existe **trois** recours possibles qui sont spécifiques aux services gouvernementaux et aux consommateurs.

1. Office de la protection du consommateur

La **Loi sur la protection du consommateur** (LPC) protège toutes interactions que vous pouvez avoir avec un commerçant. Si ce dernier failli une de ses obligations, vous serez en mesure de porter plainte à l'[Office de la protection du consommateur](#) (OPC). Il s'agit simplement de contacter l'Office afin qu'un agent puisse vous accompagner dans le processus. Pour plus de détails sur ce recours, vous pouvez consulter le [site web de l'OPC](#).

2. Protecteur du citoyen

Il sera possible de déposer une plainte au **Protecteur du citoyen**, si vous avez un différend avec les services gouvernementaux. Un [formulaire est disponible en ligne](#) afin de déposer une plainte.

Après le dépôt de la plainte, il y aura une enquête qui procédera concernant la situation. Et par la suite, le **Protecteur du citoyen** sera en mesure de déposer une recommandation et d'en assurer l'implantation et l'amélioration.

3. Ombudsman de Montréal

En cas de dernier recours, alors que vous avez tout essayé mais que la situation ne change pas, il sera possible de déposer une plainte à l'Ombudsman de la ville de Montréal **uniquement pour des plaintes portant sur les gestionnaires et employés de la ville de Montréal ou ses mandataires**. Plus de détails au sujet du processus à suivre dans le dépôt d'une plainte à l'Ombudsman de Montréal sont présentés sur leur [site web](#).

Questions spécifiques

Cette section présente des situations spécifiques où certains droits peuvent être bafoués en termes de **services gouvernementaux et aux consommateurs**.

En raison de ma limitation visuelle, j'ai du mal à naviguer sur les sites web du gouvernement et accéder aux services en ligne. Qu'est-ce que je peux faire ?

Il existe au Canada et au Québec des **normes garantissant l'accessibilité** aux sites web gouvernementaux.

Pour ce qui est du gouvernement québécois, les ministères du gouvernement font partie d'une énumération d'organismes publics située à l'**article 2 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement**. Ces organismes sont assujettis au [Standard sur l'accessibilité des sites Web](#) (SGQRI 008 2.0). Ce standard impose différentes normes qui permettent à toute personne, incluant celles ayant un handicap, d'accéder aux sites web de ces organismes, et ce, sans obstacle. Si vous avez des difficultés pour accéder à un site du gouvernement québécois, ce dernier indique qu'il faut lui suggérer par courriel les améliorations nécessaires à l'accessibilité du site, à l'adresse info@quebec.ca. Vous pouvez aussi obtenir de l'aide pour naviguer dans le site en appelant un des numéros énumérés sur leur liste de contacts ou en envoyant un courriel par [formulaire disponible sur leur site web](#).

Le gouvernement canadien, quant à lui, est aussi assujetti à sa propre [Norme sur l'accessibilité des sites Web](#) qui fait en sorte que ses sites

Web sont censés être accessibles aux personnes ayant un handicap. Si vous éprouvez des difficultés quant à la navigation du site, vous pouvez obtenir de l'aide téléphonique au **1 800 622-6232**.

Lorsque j'ai essayé de remplir un formulaire papier dans un bureau du gouvernement, j'ai demandé de l'aide à un employé du gouvernement. Ils ont dit qu'« en raison de problèmes de responsabilité », ils ne pouvaient pas m'aider. Qu'est-ce que je peux faire ?

Bien qu'un(e) employé (e) peut refuser de vous aider à remplir un formulaire s'il ou elle a une raison valable, les établissements du gouvernement ont l'**obligation de l'accommodement raisonnable**, notamment en **fournissant des documents dans un format accessible** pour les personnes non voyantes ou malvoyantes (**Charte québécoise**, article 10; **Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels**, articles. 10, 84). Informez les employé(es) de votre handicap et collaborez de bonne foi avec eux. Il est aussi possible d'obtenir des **documents dans un format accessible**, dont en braille, sur les sites Internet des organismes gouvernementaux.

Une discrimination fondée sur le handicap pourrait résulter d'un refus d'accommodement selon l'article 15 de la Charte canadienne des droits et libertés, l'article 10 de la **Charte québécoise** des droits et libertés de la personne et des articles 10 et 84 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. La

jurisprudence peut être un bon outil de référence dans le cas échéant, avec ces affaires :

- [Eldridge contre Colombie-Britannique \(Procureur général\), \[1997\] 3 R.C.S. 624](#)
- [Association des sourds du Canada contre Canada, 2006 CF 971, \[2007\] 2 RCF 323](#)

Parfois, une entreprise me demande de fournir une pièce d'identité valide émise par le gouvernement. Je n'ai pas de permis de conduire et je ne veux pas porter mon passeport.

Qu'est-ce que je peux faire ?

Le gouvernement québécois n'offre pas de pièce d'identité spécifique pour les personnes n'ayant pas de permis de conduire. Cependant, votre **carte d'assurance maladie**, puisqu'elle contient votre photo, est un document d'identité valide et accepté par le gouvernement québécois que vous pouvez donc utiliser comme tel. Cependant, nous constatons dans certains organismes exigent deux pièces d'identité avec photo.

De plus, vous avez l'option de vous procurer une [carte INCA](#), qui n'est pas une pièce d'identité officielle, mais qui vous donne accès à certains privilèges incluant des rabais et des services offerts par les gouvernements et différentes entreprises, comme, des services d'accessibilité additionnels offerts par certaines organisations. Pour faire une demande de **carte INCA**, vous pouvez appeler le **1-844-887-8572** ou écrire un courriel à info@vlrehab.ca.

Lorsque je fais du shopping, je rencontre souvent des files d'attente inaccessibles : par exemple, un système de numéros « take-a-number » ou des files d'attente marquées à l'aide de poteaux reliés par des cordes ou des courroies (ceux-ci sont souvent utilisés dans les aéroports et appelés « stanchions »).

Qu'est-ce que je peux faire ?

« La différence de traitement [qu'interdit la Charte] peut [...] résulter du maintien d'une condition habituelle d'accès à un bien ou à un service qui s'avère impossible ou plus difficile à remplir pour les membres d'un groupe protégé par la Charte [à son article 15] »²

Si un système de file d'attente rend l'accès à un bien ou à un service est impossible ou plus difficile en raison d'un handicap, l'établissement ou l'institution a une **obligation d'accommodement raisonnable** que vous êtes **en droit d'exiger**. Ceci n'oblige pas nécessairement l'élimination du système inaccessible si cela imposerait une contrainte excessive sur l'établissement ou l'institution. Tout de même, un effort délibéré de leur part doit être fait.

Si vous faites une demande d'accommodement raisonnable dans ce genre de situation, et que celle-ci vous est refusée sans effort ou justification,

² Mélanie SAMSON, « Le droit à l'égalité dans l'accès aux biens et aux services : l'originalité des garanties offertes par la **Charte québécoise** » (2008) 38 R.D.U.S).

vous pouvez faire une plainte auprès de la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**.

Lorsque je magasine, j'ai souvent de la difficulté à lire les étiquettes et à faire la différence entre les produits.

Qu'est-ce que je peux faire ?

Les étiquettes des produits de consommation doivent respecter la [Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation](#). Ceux-ci ne contiennent pas de normes visant l'accessibilité aux personnes malvoyantes. Les magasins n'ont donc **aucune obligation législative quant à l'accessibilité de leurs étiquetages** par rapport aux personnes malvoyantes.

Tout de même, si l'incapacité de lire les étiquettes et de différencier les produits résulte d'un handicap, le fournisseur des biens a une **obligation d'accommodement raisonnable** s'il en existe dans la situation en question. Bien que changer l'étiquetage des produits risque d'être une contrainte excessive, si vous pensez qu'il existe des moyens d'accommodement raisonnable, **vous êtes en droit de les demander**. Si vous pensez que l'entreprise fait défaut à son obligation d'accommodement raisonnable, vous pouvez faire une plainte auprès de la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**.

Lorsque je fais du magasinage ou que je dîne à l'extérieur, je rencontre souvent un terminal de point de vente inaccessible. Qu'est-ce que je peux faire ?

Le fait qu'aucune loi n'oblige un établissement d'être accessible ne dispense pas l'établissement de son obligation d'accommodement raisonnable. Vous pouvez consulter à cet effet l'affaire [Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec \(Gagnon\) contre Hôtel Villa de France, \[1998\], Montréal 500-53-000073-971, J.E. 98-796 \(T.D.P.Q.\)](#).

« La différence de traitement [qu'interdit la Charte] peut [...] résulter du maintien d'une condition habituelle d'accès à un bien ou à un service qui s'avère impossible ou plus difficile à remplir pour les membres d'un groupe protégé par la Charte, » tel un point de vente inaccessible³. L'établissement a donc une **obligation d'accommodement raisonnable** envers la personne en situation de handicap qui ne peut accéder à son point de vente. « Selon la notion d'**accommodement raisonnable**, les fournisseurs de services ont l'obligation de faire tout ce qui est raisonnablement possible pour accommoder les personnes ayant une déficience. L'obstacle discriminatoire doit être éliminé, sauf s'il existe un motif justifiable de le maintenir, lequel peut être établi en prouvant que l'accommodement impose au fournisseur de services une contrainte excessive. Ce qui constitue une contrainte excessive dépend des facteurs pertinents sur le

³ (Mélanie SAMSON, « Le droit à l'égalité dans l'accès aux biens et aux services : l'originalité des garanties offertes par la **Charte québécoise** » [2008] 38 R.D.U.S)

plan des circonstances et des mesures législatives qui régissent chaque cas »⁴.

La **Cour suprême** a donné **trois catégories de contraintes excessives** : « les limites des ressources financières, le respect des droits de la victime et le bon fonctionnement de l'entreprise ou de l'institution débitrice de la mesure d'accommodement »⁵. Le fardeau appartient à l'établissement de démontrer qu'il s'agit d'une contrainte excessive. L'évaluation de la contrainte excessive varie selon le cas.

En somme, lorsque vous magasinez ou sortez au restaurant et vous rencontrez un point de vente inaccessible, **vous êtes en droit de demander d'être accommodé de façon raisonnable**. Si vous pensez qu'un établissement a failli à son obligation d'accommodement raisonnable, vous pouvez faire une plainte auprès de la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**.

Je suis parfois désorienté lorsque je visite de nouveaux magasins, centres de services ou autres lieux publics.

Qu'est-ce que je peux faire ?

Si vous éprouvez de la difficulté à vous retrouver dans un magasin ou autres lieux publics, vous pouvez toujours vous référer à un employé ou un garde travaillant sur place pour vous aider. Ils doivent respecter votre handicap et **vous accommoder raisonnablement** de la meilleure façon possible.

⁴ [Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc., \[2007\] 1 R.C.S. 650, 2007 CSC](#), paragraphe 162.

⁵ [Université Laval c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2005 QCCA 27](#), paragraphe 120).

Divers outils technologiques existent également pour faciliter la navigation au sein d'établissements. Par exemple, l'application pour téléphone « [Be My Eyes](#) » permet de contacter un volontaire qui, par appel vidéo, peut assister une personne. Il y a également l'application « [Evelity](#) » qui rend disponible un guidage intérieur de tout établissement par l'utilisation d'un système de GPS.

On m'a refusé l'accès à un restaurant ou à un magasin parce que j'étais accompagné de mon chien-guide.

Qu'est-ce que je peux faire ?

Un restaurateur ou un propriétaire de magasin **ne peut pas vous refuser l'accès d'un endroit ouvert au public pour seule raison que vous êtes accompagné d'un chien-guide**. Ce dernier représente une discrimination au sens de l'article 10 de la **Charte québécoise**.

Ainsi, rappelez à ladite personne que vous avez une déficience visuelle, que vous avez besoin de votre chien-guide et que c'est votre droit. Si cette personne ne vous laisse toujours pas rentrer par la suite, vous pouvez déposer une plainte à la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**. Voir plus haut pour le processus à voir et les autres recours à votre disposition dans ce type de situation. Notre [page portant spécifiquement sur l'accès des chiens-guides](#) pourrait également vous être utile. Ces illustrations jurisprudentielles pourraient également vous être pertinentes si vous vivez une situation similaire :

- Empêcher une personne d'avoir accès à un lieu public parce qu'elle est accompagnée d'un chien est discriminatoire au sens des **articles 10 et 15** si cette personne est un aveugle et qu'il s'agit de son chien-guide ([Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Spa Bromont Inc., \[2013\] R.J.D.T. 920; J.E. 2013-1543 \[T.D.P.\]; 2013 QCTDP 26](#)).

- Quant aux obligations d'un centre d'entraînement. Cette discrimination requiert un accommodement, qu'on ne peut refuser d'accorder que si la présence du chien dans le lieu représente un risque grave et excessif pour la sécurité et non simplement parce que la seule présence du chien représente un risque ([Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Centre Latitude Fitness Inc.](#), J.E. 2013-1831 [T.D.P.]; 2013 QCTDP 27).
- Du côté de la restauration, la solution proposée par le restaurant, de laisser le chien-guide dans le hall d'entrée du restaurant, ne peut en aucune manière constituer un accommodement raisonnable. Le chien-guide est le moyen pour l'aveugle de pallier son handicap. Il continue la personne aveugle, il est ses yeux et ce principe ne peut connaître aucune exception dans l'accès à un lieu public ([Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. 9107-9194 Québec Inc. \[Restaurant Jing Hua\]](#), J.E. 2006-466; EYB 2005-101556 [T.D.P.]).