



**DROITS  
DEVANT  
INCA**

# Transport

Guide d'information juridique

Dernière mise à jour : 13 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**. [N'hésitez pas à consulter notre liste de ressources.](#)

# Remerciements

**INCA** tient à souligner sa gratitude quant à [l'appui financier du Fonds d'études notariales de la Chambre des notaires du Québec](#), sans qui se projet n'aurait pas pu être possible.

INCA tient également 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 la campagne **Droits Devant!**, vous pouvez visiter notre [inca.ca/fr/droitsdevant](http://inca.ca/fr/droitsdevant).

# Table des matières

Questions générales .....	5
Quels sont mes droits en matière de transport au Québec ? .....	5
Au niveau international.....	5
Au niveau national.....	6
Comment puis-je faire respecter mes droits en termes de transports ? ....	7
1. Porter plainte au ministère des Transports du Québec.....	7
2. Protecteur du citoyen .....	8
Questions spécifiques.....	9
Je rencontre souvent des obstacles lorsque j’essaie d’utiliser un service de transport. J’aimerais porter plainte, mais je ne sais pas par où commencer. Qu’est-ce que je peux faire ? .....	9
Un bus, un tramway ou un train dans lequel je monte est inaccessible. Par exemple, le véhicule n’a pas de signaux audios qui identifient les arrêts et le conducteur (ou d’autres membres du personnel) ne m’aident pas de façon fiable. Qu’est-ce que je peux faire ? .....	9
J’ai parfois de la difficulté à naviguer dans les stations de transport en commun et les terminaux. Qu’est-ce que je peux faire ? .....	10
On m’a refusé l’accès à un taxi, Uber, ou Lyft parce que je suis accompagné d’un chien-guide. Qu’est-ce que je peux faire ? .....	11
Y a-t-il des circonstances dans lesquelles on peut me refuser l’accès à un taxi ou à un autre véhicule public parce que j’ai un chien-guide ? .....	12
J’ai organisé un ramassage à partir d’un véhicule public (par exemple un taxi, Uber, Lyft), mais je suis inquiet que le chauffeur ne soit pas en mesure de m’identifier quand il arrive. Qu’est-ce que je peux faire ?.....	13

# Introduction

Plusieurs personnes ayant une limitation visuelle ne peuvent pas conduire de voiture et utilisent les réseaux de transport en commun, des taxis ou des services de covoiturage. Trop souvent, on leur refuse l'accès.

**Les personnes aveugles ont le droit d'accéder aux services de transport.**

Selon l'article 15 de la Charte québécoise des droits et libertés, c'est illégal d'empêcher une personne aveugle, par discrimination, d'accéder à un moyen de transport.

Le présent guide d'information juridique traite du thème des **transports**. 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 transport, lorsque ceux-ci ne sont pas respectés.

# Questions générales

Cette section traite des questions générales sur les droits en termes de transport, ainsi que des recours spécifiques en la matière. Pour connaître les [recours généraux pour défendre vos droits](#), consultez le document prévu à cet effet sur le site de la campagne Droits Devant!

## Quels sont mes droits en matière de transport au Québec ?

### Au niveau international

Sur le plan international, la **Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées**<sup>1</sup>, signée par le Canada et le Québec en 2010 est à consulter. Les **articles 9 et 20** de la Convention sont pertinents. L'alinéa 1 de l'article 9 de cette Convention examine la question de l'accessibilité :

« Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, **l'accès** à l'environnement physique, **aux transports**, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. »

Parmi ses mesures, il est notamment possible de compter **l'élimination des barrières à l'accessibilité**. **L'article 20** de la Convention continue

---

<sup>1</sup> 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.

dans le même ordre d'idée en mentionnant « les États Parties prennent des mesures efficaces pour **assurer la mobilité** personnelle des personnes handicapées, **dans la plus grande autonomie possible**. » Cet article permet ainsi de prendre en compte les moyens de transport.

## **Au niveau national**

La **Charte québécoise des droits et libertés** prévoit à l'**article 15** que « **nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès aux moyens de transport** ou aux lieux publics, tels les établissements commerciaux, hôtels, restaurants, théâtres, cinémas, parcs, terrains de camping et de caravanning, et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles. » L'**article 10** de cette même Charte est également à considérer, puisqu'il atteste du **droit à l'égalité, sans discrimination**. De ce fait, il y a donc une **obligation d'accommodement raisonnable** afin d'assurer l'accessibilité aux transports.

Parallèlement, l'une des priorités d'intervention de la [politique « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité »](#) (APE)<sup>2</sup> concerne l'aménagement d'environnements accessibles, dont les infrastructures de transport. Les autorités organisatrices de transport en commun doivent, en vertu de la Loi, déployer un plan de développement visant à **assurer l'accessibilité des services aux personnes handicapées**.

La loi la plus importante concernant cette thématique est la [Loi sur les transports](#) qui est une loi provinciale. De plus, dans le cadre de son mandat, la **Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)** applique certaines parties de cette loi, qui est davantage sous la responsabilité du **ministère des Transports**. Cette loi établit entre autres les règles sur les moyens de transport, le transport des personnes et des biens.

---

<sup>2</sup> L'APE, adoptée en 2009, a pour but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées. La politique est assortie d'un plan de mise en œuvre qui comprend 420 engagements formels.

Au niveau fédéral, il y a la [Loi sur les transports au Canada](#). Il existe aussi une multitude de [règlements applicable dans divers domaines du transport](#), comme le **Règlement sur les transports accessibles pour les personnes handicapées (RTAPH)**, adopté le 25 juin 2020, le **Règlement sur les transports aériens** ou encore le **Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience**.

## **Comment puis-je faire respecter mes droits en termes de transports ?**

Veillez noter que des [recours généraux](#) existent également. Vous pouvez les consulter dans le [document](#) prévu à cet effet sur le site de la campagne.

Concernant les **recours spécifiques aux transports**, il y en a deux :

### **1. Porter plainte au ministère des Transports du Québec**

Si vous avez été victime d'une insatisfaction par rapport à un service offert, ou bien que vous en avez été lésé, vous pouvez déposer une plainte au **ministère des Transports du Québec** via le [formulaire disponible sur le site internet](#).

Dans les cas complexes ou ceux où un avis juridique est nécessaire, la plainte sera transmise au [Bureau du Commissaire aux plaintes](#) afin de traiter l'insatisfaction d'un client quant à la réponse reçue préalablement par le ministère des Transports du Québec.

## 2. Protecteur du citoyen

Si après avoir utilisé le processus de plainte du ministère des Transports tel que présenté ci-dessus, vous n'êtes **pas satisfait de la décision**, il sera possible de **déposer une plainte au Protecteur du citoyen**. Il est important d'avoir épuisé nos recours devant le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services avant d'entreprendre le recours devant le **Protecteur du citoyen**, car ce dernier ne peut, en principe, intervenir qu'à titre de **deuxième recours** (sauf en **cas d'urgence**). Outre l'insatisfaction de l'issue de votre premier recours, il sera possible de déposer une plainte auprès du Protecteur du citoyen si vous n'avez pas reçu de réponse du commissaire **dans les 45 jours** du dépôt de votre plainte.

Il est possible d'adresser une plainte auprès du **Protecteur du citoyen** aux moyens d'un [formulaire numérique de plainte sur protecteurducitoyen.qc.ca/fr/porter-plainte/formulaires-de-plainte](https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/porter-plainte/formulaires-de-plainte).

Après le dépôt de la plainte, il 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.

# Questions spécifiques

Cette section présente des situations spécifiques où certains droits peuvent être bafoués en termes de **transport**.

**Je rencontre souvent des obstacles lorsque j'essaie d'utiliser un service de transport. J'aimerais porter plainte, mais je ne sais pas par où commencer. Qu'est-ce que je peux faire ?**

Il sera possible pour vous de commencer par [porter plainte au ministère des Transports du Québec](#) comme indiqué précédemment.

De plus, s'il s'agit d'un cas de discrimination, il sera possible de porter plainte à la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**. Pour plus de détail au sujet de ce recours, il est possible de consulter le document sur les [recours généraux](#).

**Un bus, un wagon de métro ou un train dans lequel je monte est inaccessible. Par exemple, le véhicule n'a pas de signaux audios qui identifient les arrêts et le conducteur (ou d'autres membres du personnel) ne m'aident pas de façon fiable. Qu'est-ce que je peux faire ?**

Si vous avez besoin d'assistance immédiate, vous pouvez tenter d'obtenir de l'aide d'un autre employé, d'un supérieur, ou des passagers, en leur expliquant votre handicap. Les employés du réseau de transport ont l'**obligation de vous accommoder** de façon raisonnable.

Les organismes de transport en commun doivent, depuis 2004, faire approuver par le **ministère des Transports** un plan de développement

pour assurer le transport en commun des personnes handicapées (Article 67, **Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale**). L'article 5 de La [Loi sur les sociétés de transport en commun](#) oblige les sociétés d'offrir des services accessibles aux personnes handicapées. Les sociétés ont aussi l'**obligation d'accommodement raisonnable**.

Sinon, vous pouvez **porter plainte à la société de transport en commun dont il est question** et prendre en considération les services de transport adapté qui sont offerts par la même société qui dessert votre territoire.

Dépendamment de votre situation, vous pourriez aussi avoir accès aux services gratuits de la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**, de l'**Office des personnes handicapées du Québec** et d'autres organismes communautaires. Vous pouvez aussi **consulter un professionnel juridique** pour connaître vos droits en votre situation spécifique.

## **J'ai parfois de la difficulté à naviguer dans les stations de transport en commun et les terminaux. Qu'est-ce que je peux faire ?**

Demandez à un responsable du service de transport en commun s'il y a des **services disponibles pour vous accommoder**. Certaines sociétés de transport collectif vous permettent de [vous faire accompagner par une autre personne gratuitement](#).

Selon la **Charte québécoise**, vous avez aussi droit de vous faire accompagner par un **chien-guide** lors de vos déplacements en transport collectif. Les services de transport en commun doivent vous accommoder raisonnablement, tel que prescrit l'article 10 de cette Charte. Il est possible de vous référer au cas de la [Commission des droits de la personne du Québec contre Vithoukas \[1982\] C.P. 285](#) dans la jurisprudence concernant ce point.

Sinon, vous pouvez prendre en considération les services de transport adapté qui sont offerts par la même société qui dessert votre territoire (Article 67.1, **Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale**). Toutefois, il est important de tenir compte que, selon l'article 67 de cette même loi, rien n'oblige explicitement les services de transport en commun à rendre leurs stations accessibles à tous. S'il n'y a pas de solution adéquate pour votre situation, vous pouvez **consulter un avocat** ou un **service d'aide juridique** pour connaître vos droits en la matière.

## **On m'a refusé l'accès à un taxi, Uber, ou Lyft parce que je suis accompagné d'un chien-guide. Qu'est-ce que je peux faire ?**

Refuser un client en raison de son chien-guide porte **atteinte au droit à l'égalité et au droit à la dignité** en vertu des articles 4, 10, et 15 de la **Charte québécoise des droits et libertés de la personne**. Cependant, en cas d'allergies aux chiens, un chauffeur pourra refuser l'embarquement d'un chien-guide, puisque cela fait partie de ses droits. Dans la jurisprudence, le cas de [Commission des droits de la personne du Québec \(Gauvin\) contre Hétu, 1992 \(TDP\)](#) est à consulter à titre de référence.

Dans la décision rendue en 2008 devant le **Tribunal des droits de la personne** concernant l'affaire opposant la [Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse \(Le May\) à la Coopérative de taxis de Montréal](#), il a été statué qu'un chauffeur de taxi qui refuse de fournir son service à une personne handicapée parce que celle-ci est accompagnée d'un chien d'assistance pose un acte discriminatoire. Lui et son employeur sont condamnés à 5 000 \$ de dommages<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Voir également : [Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Montuori Holdings Corporation \(Pizzeria Napoli enr.\), J.E. 2008-405; EYB 2008-132579 \(T.D.P.\)](#).

La **Charte québécoise** s'applique tout autant aux compagnies privées de transport tels **Uber et Lyft**. Les chauffeurs de ces compagnies ont donc **l'obligation d'accepter les chiens-guides**. En cas d'allergie, le chauffeur pourrait **appeler un autre chauffeur** en tant qu'accommodement raisonnable.

Si, malgré tout, un chauffeur de taxi, d'Uber ou de Lyft vous refuse en raison de votre chien-guide, vous pouvez faire une plainte auprès de la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse** pour discrimination.

## **Y a-t-il des circonstances dans lesquelles on peut me refuser l'accès à un taxi ou à un autre véhicule public parce que j'ai un chien-guide ?**

Les chauffeurs ont eux aussi des droits protégés par la **Charte québécoise** leur permettant d'avoir accès à des **accommodations raisonnables**. De plus, dans la conclusion d'un contrat entre le chauffeur et le client, l'obligation du chauffeur envers le client est de l'accommoder de façon raisonnable, ce qui exclut les contraintes excessives. Dans la mesure où un chauffeur a une condition qui nécessite un accommodement raisonnable, par exemple, s'il a une allergie aux chiens, il pourra refuser d'accepter un client accompagné d'un chien-guide. Un accommodement raisonnable serait **d'appeler pour vous un autre taxi**. Dans une décision le tribunal ordonne à une entreprise de taxi d'adopter une politique énonçant clairement **l'obligation pour tous ses chauffeurs de donner le service au client avec chien-guide ou d'assistance, sauf allergie appuyée par un certificat médical**. Dans la jurisprudence, le cas de la [Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse \(Beauregard\) c. Anwar, 2015 \(TDP\)](#) témoigne à cet effet.

**J'ai organisé un ramassage à partir d'un véhicule public (par exemple un taxi, Uber, Lyft), mais je suis inquiet que le chauffeur ne soit pas en mesure de m'identifier quand il arrive. Qu'est-ce que je peux faire ?**

Il est possible de donner un lieu précis de rencontre et une heure spécifique. Toutefois, afin d'éviter des situations non désirées, il est possible de vérifier dans le [guide sur les transports accessibles](#).

Dans ce cas, en vertu du **Code de la sécurité routière**, le [règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées](#) a pour objectif d'encadrer le transport de ces personnes soit en **assurant leur sécurité** à bord en tenant compte de leur réalité.

# Lorsque vos droits ne sont pas respectés, défendez-les!

Nous espérons que ce guide vous aidera à faire respecter vos droits en termes de transport. Nous croyons que vous êtes les mieux placées pour défendre vos droits. Lorsque ceux-ci ne sont pas respectés, vous devez les défendre et **aller droit devant** vous faire entendre.

Sachez qu'**INCA est là pour vous**. Depuis sa création en 1918, INCA a mis en œuvre différentes initiatives de défense des droits et intérêts pour **défoncer les barrières** qui se dressent sur le chemin des personnes aveugles et pour **militer en faveur d'une société inclusive**.

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour être référé vers les ressources disponibles et bénéficier de tous nos services.

[DroitsDevant@inca.ca](mailto:DroitsDevant@inca.ca)

**1 800 465-4622**

Visitez le site de la campagne pour de l'information sur d'autres de vos droits :

**[inca.ca/fr/DroitsDevant](http://inca.ca/fr/DroitsDevant)**

Participer à la conversation sur les médias sociaux en utilisant le mot-clique :

**#DroitsDevant!**

**Ensemble, faisons respecter**