**Faire face aux refus de covoiturage : Un guide pour les maîtres de chiens-guides**

**Table des matières**

[Introduction 2](#_Toc175146748)

[Quels sont mes droits? 2](#_Toc175146749)

[La législation sur les chiens-guides expliquée 2](#_Toc175146750)

[**Le Code des droits de la personne** 2](#_Toc175146751)

[**Autres lois provinciales** 3](#_Toc175146752)

[Qu'en est-il des droits opposables? 3](#_Toc175146753)

[Conseils pour demander une course 4](#_Toc175146754)

[Que faire si l'accès vous est refusé? 5](#_Toc175146755)

[La sécurité d'abord 5](#_Toc175146756)

[Gardez votre calm 5](#_Toc175146757)

[Prendre des vidéos ou des captures d'écran 6](#_Toc175146758)

[Déposer une plainte auprès de l'entreprise 6](#_Toc175146759)

[Déposer une plainte auprès d'Uber 6](#_Toc175146760)

[Déposer une plainte dans l'application 6](#_Toc175146761)

[Signalement par téléphone 6](#_Toc175146762)

[Déposer une plainte auprès de Lyft 7](#_Toc175146763)

[Déposer une plainte dans l'application 7](#_Toc175146764)

[Signalement par téléphone 7](#_Toc175146765)

[Autres mesures à prendre 7](#_Toc175146766)

[Communiquer avec le bureau des règlements de votre ville 7](#_Toc175146767)

[Contacter la police (dans certaines provinces) 7](#_Toc175146768)

[Déposer une plainte en matière de droits de l'homme 8](#_Toc175146769)

[Communiquer avec INCA 8](#_Toc175146770)

# **Introduction**

INCA s'engage à faire évoluer les attitudes sociales vers une acceptation et une appréciation universelles des chiens-guides. Nous soutenons également les maîtres de chiens-guides dans tout le Canada, quel que soit le lieu de dressage de leur chien.

En fait, [une enquête réalisée en 2023](https://www.guidedogs.com/blog/navigating-service-ride-denials-for-service-dog-handlers) (en anglais seulement) par Guide Dogs for the Blind a révélé que 83 % des anciens élèves interrogés aux États-Unis et au Canada s'étaient vu refuser l'accès à des services de covoiturage. Ce guide a pour but de vous donner des conseils pour que votre expérience du covoiturage se passe le mieux possible, ainsi que des informations sur ce que vous pouvez faire si l'accès vous est refusé.

# **Quels sont mes droits?**

Dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada, la législation sur les droits de la personne interdit toute discrimination à l'encontre d'une personne handicapée qui utilise un chien-guide. La discrimination comprend le refus d'accès à tout local ou service mis à la disposition du public, y compris les services de covoiturage.

Les utilisateurs de chiens-guides ont droit au même niveau de service que n'importe quel autre client. Cela signifie qu'une société de covoiturage ne peut pas facturer de frais supplémentaires parce que vous avez un chien-guide, y compris des frais de nettoyage.

En outre, un conducteur de covoiturage ne peut pas insister pour que vous utilisiez un service tel qu'Uber Pet, qui est plus cher qu'une course ordinaire.

## **La législation sur les chiens-guides expliquée**

### **Le Code des droits de la personne**

Dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada, votre droit d'accéder aux installations et aux services avec un chien-guide est protégé par le code des droits de la personne de la province ou du territoire en question.

Le code des droits de la personne est une loi provinciale ou territoriale qui donne à chacun des droits et des possibilités égaux, sans discrimination, dans des domaines tels que l'emploi, le logement et les services. L'objectif du code est de mettre fin au harcèlement et à la discrimination fondés sur le sexe, la race ou le handicap, pour ne citer que quelques-uns des dix-sept motifs protégés.

Chaque province et territoire a son propre code, et tous préservent votre droit de voyager avec un chien-guide.

### **Autres lois provinciales**

Outre le code des droits de la personne, cinq provinces ont adopté des lois supplémentaires qui protègent votre droit de voyager et d'accéder à des services avec votre chien-guide. Ces provinces sont la Colombie-Britannique, l'Alberta, l'Ontario, la Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve-et-Labrador.

Dans ces cinq provinces, des lois supplémentaires donnent à la police le droit d'enquêter et, en cas de condamnation, d'imposer des amendes pouvant aller jusqu'à 5 000 $ pour avoir refusé l'accès à une personne parce qu'elle est accompagnée d'un chien-guide.

Pour plus d'informations sur la législation relative aux chiens-guides dans votre province, consultez la [page sur la législation relative aux chiens-guides](https://www.inca.ca/fr/legislation-sur-les-chiens-guides).

# **Qu'en est-il des droits opposables?**

Dans de très rares cas, l'appartenance d'un conducteur à un groupe protégé par la législation sur les droits de la personne peut faire en sorte que le transport d'un animal d'assistance constitue une contrainte excessive.

Cela étant dit, les conducteurs ayant des droits opposables (comme les allergies) doivent avoir fourni à la société de covoiturage un document écrit, comme une lettre de médecin ou d'ecclésiastique, indiquant qu'ils appartiennent à un groupe protégé par la législation sur les droits de la personne et que le fait de transporter l'animal d'assistance constitue une contrainte excessive. Si cette documentation n'a pas été fournie, les conducteurs sont légalement tenus de fournir un service aux utilisateurs d'animaux d'assistance.

Si des droits opposés sont en jeu, un compromis doit être trouvé pour préserver les droits de toutes les personnes concernées. Dans ces situations, il est important de se rappeler que les deux personnes ont des droits et que trouver une solution satisfaisante pour les deux parties peut nécessiter de la collaboration ou de la créativité. Par exemple, si un conducteur est allergique aux chiens et ne peut pas prendre la voiture, il doit quand même attendre avec vous jusqu'à ce qu'une autre voiture arrive. De cette manière, vous continuez à bénéficier du service auquel vous avez le droit d'accéder.

La peur des chiens n'est pas un droit protégé; un conducteur ne peut donc pas vous refuser l'accès à une course pour ce motif.

Enfin, si un conducteur vous refuse l'accès et prétend que c'est à cause d'une allergie, cela peut toujours être signalé comme un refus et faire l'objet d'une enquête de la part de la société de covoiturage.

# **Conseils pour demander une course**

Voici quelques conseils utiles qui peuvent contribuer à une expérience de covoiturage sans heurts :

* Après la réservation, appelez le conducteur ou envoyez-lui un texto pour lui indiquer explicitement où vous vous trouvez; par exemple, dites-lui si vous avez besoin qu'il se gare dans l'allée ou sur le terrain de stationnement. Le fait d'indiquer une position exacte peut être utile si « l'épingle » de la carte géographique indiquant votre position au conducteur est inexacte.
* Vous êtes libre de révéler ou non que vous vous accompagnez d’un chien-guide. Parfois, cela diminue le stress, car vous savez que le conducteur est au courant à l'avance, mais vous n'êtes pas obligé de le faire.
* Il vous appartient également de décider si vous souhaitez faire état de votre perte de vision. Bien que le fait de fournir cette information au conducteur puisse l'aider à comprendre que vous ne pouvez pas le localiser visuellement, c'est également à vous de decider.

# **Que faire si l'accès vous est refusé?**

Si l'on vous refuse le service, la marche à suivre dépendra de plusieurs facteurs, notamment de la plateforme de covoiturage que vous utilisez, de la province dans laquelle vous vous trouvez et de vos préférences personnelles. Ce guide présente plusieurs options que vous pouvez prendre, mais votre choix est entièrement le vôtre.

## **La sécurité d'abord**

Quelle que soit la décision que vous prenez lorsqu'on vous refuse un service, veillez à ce que vous et votre chien soyez toujours en sécurité. Si un conducteur se montre agressif et que vous ne vous sentez pas en sécurité, vous n'êtes pas obligé de poursuivre la discussion. Vous devez signaler à la société de covoiturage tout comportement agressif ou conflictuel de la part d'un conducteur.

## **Gardez votre calm**

Essayez d'entamer une conversation respectueuse avec le conducteur. Il se peut que le conducteur ne connaisse pas les lois et règlements concernant les chiens-guides. Même si le conducteur a reçu une formation, il se peut qu'il ait oublié ou qu'il ne connaisse pas la situation.

En expliquant calmement et respectueusement vos droits, vous pourrez peut-être résoudre le problème sans qu'il ne s'aggrave.

Bien que cette discussion puisse être frustrante, elle peut amener le conducteur à changer de position et contribuer à faire connaître les droits des utilisateurs de chiens-guides.

## **Prendre des vidéos ou des captures d'écran**

La plupart des entreprises de covoiturage peuvent consulter l'historique d'un utilisateur une fois que le trajet est terminé ou annulé. Si vous en avez la possibilité, il peut être utile de faire des captures d'écran ou des vidéos de votre communication ou de votre interaction avec le conducteur si vous souhaitez déposer une plainte auprès de l'entreprise ou du tribunal des droits de l'homme de votre province.

## **Déposer une plainte auprès de l'entreprise**

La plupart des services de covoiturage disposent d'une procédure de plainte qui peut être utilisée pour faire savoir à l'entreprise qu'un conducteur vous a refusé l'accès.

# **Déposer une plainte auprès d'Uber**

## **Déposer une plainte dans l'application**

1. Ouvrez l'application Uber. Dans le coin inférieur droit, sélectionnez « Compte ».
2. Sélectionnez « Aide ».
3. Sous la rubrique « Tous les sujets », sélectionnez « Accessibilité ».
4. électionnez « Je veux signaler un problème lié à un animal de service ».
5. Fournissez à Uber autant d'informations que possible sur votre course, y compris l'heure à laquelle l'incident s'est produit. Un représentant d'Uber prendra contact avec vous et pourra accéder à des détails tels que le nom du conducteur et les renseignements sur le véhicule.

## **Signalement par téléphone**

L'équipe de sécurité d'Uber a reçu une formation et peut prendre en charge les plaintes relatives au refus de laisser passer un chien-guide. Pour joindre l'équipe de sécurité d'Uber, composez le 1-833-715-8237, 24 heures sur 24, au Canada et aux États-Unis.

# **Déposer une plainte auprès de Lyft**

## **Déposer une plainte dans l'application**

1. Ouvrez l'application Lyft. Dans le coin supérieur gauche, sous l'intitulé du menu, sélectionnez « Aide ».
2. Sous la rubrique « Toute l'aide », sélectionnez « Problèmes de trajet et de paiement Lyft ».
3. Dans la section « Problèmes de trajet », sélectionnez « Animal de service refusé ».

## **Signalement par téléphone**

Lyft dispose d'une ligne d'assistance pour les animaux d'assistance (1-844-554-1297).

# **Autres mesures à prendre**

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de la société de covoiturage ou si vous souhaitez prendre d'autres mesures, voici ce à quoi vous pouvez songer.

## **Communiquer avec le bureau des règlements de votre ville**

Dans certains cas, le conducteur de covoiturage qui vous a refusé le service peut être titulaire d'une licence délivrée par la ville. Dans ce cas, les agents chargés de l'application des règlements municipaux peuvent être en mesure de vous aider.

## **Contacter la police (dans certaines provinces)**

Si vous vous trouvez dans l'une des cinq provinces dotées d'une législation spécifique protégeant les maîtres de chiens-guides (Colombie-Britannique, Alberta, Ontario, Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve-et-Labrador), la police est habilitée à enquêter sur la situation.

Si vous contactez la police, vous devez composer le numéro de téléphone non urgent pour obtenir de l'aide. Voici quelques points à garder à l'esprit :

* Vous n'avez pas besoin d'appeler la police dès que l'incident se produit; vous pouvez la contacter une fois que vous êtes rentré chez vous ou êtes arrivé à votre destination
* Il se peut que vous tombiez sur un membre du personnel qui ne connaît pas la législation en vigueur dans votre province. Dans ce cas, demandez-lui poliment s'il peut consulter quelqu'un d'autre, car vous savez qu'il peut vous aider.
* La police vous rencontrera avec l'agent pour prendre note du rapport.
* L'agent enquêtera sur la situation et vous contactera si des mesures doivent être prises.

Si vous avez besoin d'aide à n'importe quel moment de cette procédure, envoyez un courriel à defensedesdroits@inca.ca ou composez le 1 800 563-2642.

## **Déposer une plainte en matière de droits de l'homme**

Dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada, vous pouvez déposer une plainte en vertu du code des droits de l'homme de la province concernée. Bien que cette procédure puisse être longue, elle peut aboutir à ce que l'entreprise vous verse une indemnité ou prenne d'autres sanctions.

La plupart des provinces disposent d'un service d'assistance téléphonique que vous pouvez utiliser pour déposer une plainte et obtenir de plus amples informations sur la procédure. Si vous avez besoin d'aide ou de renseignements supplémentaires, vous pouvez également vous adresser à INCA.

## **Communiquer avec INCA**

Faire face à un refus d'accès peut être frustrant, mais n'oubliez pas que nous sommes toujours là pour vous aider. Si vous souhaitez discuter de vos options ou obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez nous contacter par courriel à l'adresse defensedesdroits@inca.ca ou par téléphone au 1 800 563-2642.