

**PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES ET CHIEN D'ASSISTANCE :  
LA RECONNAISSANCE D'UN NOUVEAU MOYEN POUR PALLIER  
LE HANDICAP AUDITIF  
(Dans l'accès aux moyens de transport)**

**UN ÉTAT DE LA QUESTION**

Lucie France Dagenais, PhD ( sociologue )  
Me Karina Montminy, conseillère juridique  
Direction de la recherche et de la planification



**Document adopté à la 524e séance de la Commission,  
tenue le 18 mai 2007, par sa résolution COM-524-5.1.1**

*Jacinthe Gagnon*  
Secrétaire de la Commission

**Traitement de texte**

Ramon Avila  
Direction de la recherche et de la planification

**Édition pour le site Web de la Commission**

Le présent document a été édité par la Direction des communications de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, à partir du texte officiel, en vue de répondre à des besoins pratiques.



## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>PRÉSENTATION .....</b>	<b>3</b>
<b>1. LA PERSONNE SOURDE OU DÉFICIENTE AUDITIVE .....</b>	<b>4</b>
1.1. Les catégories de personnes avec une déficience auditive .....	4
1.1.1 Un problème complexe .....	5
1.1.2 Les aides techniques pour améliorer la qualité de vie de ces personnes .....	5
1.1.3 Le chien d'assistance comme moyen alternatif .....	5
<b>2. LA RECONNAISSANCE DES CHIENS D'ASSISTANCE : UN ÉTAT DE LA QUESTION CHEZ LES ORGANISMES REPRÉSENTANT LES PERSONNES SOURDES OU DÉFICIENTES AUDITIVES .....</b>	<b>6</b>
2.1 Les positions des organismes de personnes handicapées .....	7
2.1.1 Les organismes représentant les personnes déficientes auditives .....	7
2.1.2 L'organisme représentant les personnes handicapées et revendiquant l'accès au transport .....	8
2.1.3 Les organismes de formation de « chiens aidant » .....	8
2.2 Le projet d'implantation du programme québécois des chiens d'assistance pour les personnes présentant une déficience (motrice ou neurologique) .....	10
2.2.1 Un Groupe de travail sur les chiens d'assistance .....	10
2.2.2 Le rapport du Groupe de travail .....	11
<b>3. LES NORMES D'ACCÈS AU TRANSPORT POUR LA PERSONNE SOURDE OU DÉFICIENTE AUDITIVE AVEC CHIEN D'ASSISTANCE .....</b>	<b>12</b>
3.1 Les normes locales d'accès au transport pour personnes avec animal d'assistance .....	12
3.1.1 Les transports publics métropolitains .....	12
3.1.2 Les transports privés métropolitains : le taxi .....	13
3.2 Les normes fédérales d'accès au transport pour les personnes déficientes auditives avec chien d'assistance au Canada .....	14
3.2.1 L'identification des obstacles dans l'accès au transport aérien au Canada .....	14
3.2.2 L'élimination des obstacles dans l'accès au transport aérien : la reconnaissance de nouveaux moyens .....	15
3.3 Les normes d'accès au transport pour les personnes déficientes auditives avec chien d'assistance : un tour d'horizon à l'étranger .....	16
3.3.1 Le travail de sensibilisation et le développement de normes en Europe .....	16
3.3.2 L'expérience de certains pays européens : la France, les Pays-Bas, la Suède et le Luxembourg .....	18
3.3.3 L'expérience de pays anglo-saxons : Grande-Bretagne, Australie, États-Unis .....	20
<b>4. LA RECONNAISSANCE JURIDIQUE DES CHIENS D'ASSISTANCE POUR LES PERSONNES SOURDES OU DÉFICIENTES AUDITIVES AU QUÉBEC ET AU CANADA .....</b>	<b>22</b>
4.1 La reconnaissance légale au Québec .....	22
4.1.1 L'évolution et la portée juridique du motif « l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap » .....	22
4.1.2 Les situations discriminatoires protégées par la Charte québécoise .....	26
4.1.3 L'accommodement raisonnable des personnes malentendantes utilisant un chien d'assistance .....	27

4.2 La reconnaissance juridique au Canada .....	32
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>33</b>
<b>ANNEXE .....</b>	<b>37</b>

## PRÉSENTATION

Ce texte a pour objet de répondre à une demande d'avis de la part de la Direction des enquêtes, celle de faire un état de situation concernant la reconnaissance des « chiens d'assistance »<sup>1</sup> pour personnes sourdes ou malentendantes dans l'accès au transport. La question s'est posée suite à quelques plaintes déposées à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après la Commission) de la part d'une personne déficiente auditive qui dit rencontrer des difficultés à circuler avec son chien d'assistance à ses côtés dans les autobus, le métro ou les taxis.

L'état de situation proposé vise à identifier les facteurs intervenant dans la reconnaissance de ce nouveau moyen, au-delà de moyens techniques à domicile ou au travail déjà existants. Il veut de plus permettre de mieux traiter ce type de dossiers à la recevabilité et en enquête sur une problématique qui jusqu'à tout récemment n'avait pas été soumise à la Commission.

L'utilisation d'un chien d'assistance pour personne sourde ou malentendante est susceptible de renvoyer à un motif de discrimination relevant de la compétence d'enquête de la Commission. Il s'agit en effet de déterminer si le chien d'assistance pour personne sourde ou déficiente auditive constitue un des moyens de pallier le handicap (auditif) au sens de l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne*<sup>2</sup> qui interdit toute discrimination fondée entre autres sur le handicap ou sur l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Dans le cadre de cette étude nous tenterons de clarifier diverses préoccupations à partir des questions suivantes.

- D'abord, dans quel contexte se pose le problème d'accès au transport pour des personnes sourdes ou malentendantes accompagnées d'un chien d'assistance ?
- Ensuite, jusqu'à quel point les besoins spécifiques liés à la circulation et à l'accès au transport des personnes déficientes auditives ou sourdes au Québec, y incluant l'utilisation d'un chien d'assistance, sont-ils reconnus par la collectivité et les organismes qui représentent ces personnes ?
- De plus, quelles sont les normes d'accès aux lieux et aux transports publics comme privés pour les personnes sourdes ou malentendantes accompagnées d'un chien d'assistance ?
- Enfin, la reconnaissance de l'utilisation d'un chien d'assistance pour les personnes sourdes ou malentendantes comme moyen de pallier leur handicap est-elle possible considérant l'état actuel du droit sur le sujet ?

L'étude a d'abord comme visée de recenser les points de vue ainsi que les solutions avancées par les différents organismes, ici et à l'étranger, ayant défini des règles d'accès au transport des personnes handicapées (auditives) en présence d'un chien d'assistance. L'étude, sans être exhaustive, examine cinq composantes de la problématique : la situation des personnes vivant avec un handicap auditif; la position des organismes représentant les personnes handicapées; celle des organismes de formation des ani-

---

<sup>1</sup> La terminologie acceptée par l'Office québécois de la langue française est « chien guide pour personne sourde ou malentendante », [En ligne]. [http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r\\_motclef/fiche.asp](http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/fiche.asp) (Page consultée par Chantal Légaré le 29 novembre 2005). La notion de « chien guide » est surtout accolée aux personnes handicapées visuelles. Celle de « chien d'assistance » est passée dans le vocabulaire au Québec et désigne l'animal qui assiste la personne handicapée auditive dans ses déplacements. Différentes terminologies sont utilisées, notamment dans les pays francophones d'Europe, pour désigner l'animal qui assiste la personne sourde : « chien d'assistance », « chien d'aide », « chien aidant », ou encore « chien de service ». Les pays anglo-saxons vont parler de « hearing dogs », « dogs for deaf people », etc. En Ontario, la Fondation des Lions du Canada, désigne ces animaux de « Hearing Ear Dogs of Canada », [En ligne]. <http://www.chiens-guides.com/programs/-programs03.htm>.

<sup>2</sup> *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., c. C-12, (ci-après désignée Charte ou Charte québécoise).

maux d'assistance; les normes d'accès au transport public et privé pour les personnes déficientes auditives accompagnées d'un animal aidant; et, enfin, les aspects juridiques entourant l'utilisation d'un chien d'assistance comme moyen pour pallier ce handicap au Québec ainsi que dans les autres provinces canadiennes.

## **1. LA PERSONNE SOURDE OU DÉFICIENTE AUDITIVE**

L'objectif de l'étude étant d'effectuer un état de situation sur la reconnaissance des chiens d'assistance comme moyen de pallier le handicap auditif, il convient de préciser les catégories de personnes sourdes ou vivant une déficience auditive qui peuvent correspondre à cette définition. Cette précision est essentielle afin de saisir la nature complexe et multiforme du handicap des personnes sourdes ou malentendantes, qui se pose en regard des droits de la personne, dans leur accès aux transports lorsqu'elles sont accompagnées d'un chien d'assistance.

### **1.1 Les catégories de personnes avec une déficience auditive**

Les problèmes d'audition dans la société sont de nature très diverse et peuvent apparaître à différents moments de la vie d'un individu. Ces troubles sont susceptibles de toucher de nombreuses personnes à partir de la naissance. Par exemple, l'Association des Sourds du Canada est une organisation nationale qui représente jusqu'à 300 000 personnes qui sont touchées par la surdité au pays<sup>3</sup>. Les catégories de populations affectées par les déficiences de l'ouïe, telles que définies par l'Ordre des Orthophonistes et Audiologistes du Québec<sup>4</sup>, sont regroupées selon huit grandes sous-catégories :

- la surdité congénitale à la naissance, surdité qui affecte une personne sur mille et dont le degré de perte auditive, variable, n'est récupérable que dans certains cas;
- deux autres types de problèmes auditifs existent chez l'enfant : la perte auditive minimale et;
- les problèmes auditifs centraux;
- la surdi-cécité, un autre type de trouble affectant à la fois l'ouïe et la vue et touchant 2 000 personnes au Québec, est une double incapacité, rarement totale, mais dont l'addition des déficiences décuple les difficultés;
- la déficience auditive à l'âge adulte, soit qu'elle se produit sur une courte période (accidents, conséquences de traitement médical inapproprié, maladie, infection, hémorragie, traumatisme) ou qu'elle s'effectue progressivement sur des périodes de 25 à 40 ans. Certaines maladies, comme le diabète, l'hypertension, la maladie de Menière contribuent à cette lente diminution des capacités auditives;
- la perte auditive chez la personne âgée, dont l'acuité se réduit avec le temps, l'âge et avec intensité et rythme variables selon les individus;
- les acouphènes (bourdonnements, sifflements, etc) sont un problème auditif additionnel qui affecte 600 000 personnes au Québec;
- la surdité professionnelle, la maladie professionnelle la plus fréquente, affecte de façon significative 60 % des travailleurs oeuvrant dans le secteur manufacturier. Au Québec, plus de 400 000 travailleurs sont exposés à des doses de bruit supérieures à la norme établie de 85 décibels par huit heures. Dans ces cas, la diminution des capacités auditives (perte auditive temporaire, fatigue auditive) se fait de façon lente et insidieuse et ne se manifeste que progressivement.

---

<sup>3</sup> [En ligne] : <http://www.cad.ca/index.php?lid=f&cid=0&pid=0> (Page consultée le 22 novembre 2005).

<sup>4</sup> [En ligne] : [http://www.surdite.org/services/audio\\_ortho/chroniques/audition/audition02.php](http://www.surdite.org/services/audio_ortho/chroniques/audition/audition02.php) (Page consultée le 3 novembre 2005).

Les problèmes rencontrés par la personne sourde ou malentendante résident à trois niveaux<sup>5</sup> : au niveau de la communication (efforts continuels pour saisir le message), des sentiments (sensibilité aux réactions d'impatience, frustration et agressivité) et du désir d'autonomie (prendre ses propres décisions plutôt que de laisser les autres choisir pour elle). Les entraves à la communication la suivront tout au cours de la vie et de l'avancement en âge.

Nous constatons, à l'énumération de ces diverses catégories, que la surdité ou encore les problèmes auditifs touchent variablement les personnes affectées et ce, aux différents temps de la vie. Il s'agit donc d'un problème évolutif complexe dont l'ampleur et les conséquences sont difficiles à apprécier avec précision et dont les solutions et les aides disponibles pour améliorer la qualité de vie de ces personnes restent partielles.

### **1.1.1 Un problème complexe**

Nous disposons de nombreuses informations<sup>6</sup> décrivant avec précision les besoins non satisfaits d'accès aux services et les problèmes particuliers d'accès au transport public des personnes atteintes d'un handicap visuel. Il n'en va pas de même des personnes sourdes ou affectées par une déficience de l'ouïe et ce, malgré les nombreuses associations qui les représentent. Cependant, une étude canadienne signale que les données sur les besoins totaux en matière de prothèses auditives provenant de l'*Enquête sur la participation et les limitations d'activités* (EPLA-2001) tendent à sous-estimer les besoins réels pour des prothèses auditives au Canada<sup>7</sup>. La même étude qui présente un profil des personnes handicapées ayant des besoins non satisfaits, n'inclut toutefois pas dans son analyse les mesures de soutien liées à l'accès au transport et aux infrastructures publiques. C'est dire que les informations disponibles sur les incapacités des personnes atteintes d'une déficience auditive et leur difficulté d'accès aux moyens de transport sont fort incomplètes et limitées.

### **1.1.2 Les aides techniques pour améliorer la qualité de vie de ces personnes**

Il existe différents types d'interventions, traitements, apprentissages, aides auditives et/ou visuelles, qui peuvent partiellement améliorer la qualité de vie de la personne ayant une déficience auditive et atténuer ses difficultés au quotidien. Outre les différentes formes de prothèses auditives et autres implants cochléaires, des systèmes visuels ou tactiles, dits de contrôle de l'environnement, sont conçus pour la maison et le travail permettant de savoir par exemple, si la porte ou le téléphone sonne, si le bébé pleure ou si le détecteur de fumée est en fonction. Mais ces aides techniques partielles ont des limites et ne règlent pas tout. La personne sourde ou ayant une déficience auditive doit savoir développer un maximum de stratégies pour entrer en contact tant avec les personnes qu'avec son environnement.

### **1.1.3 Le chien d'assistance comme moyen alternatif**

L'accès au transport est un domaine de la vie qui pose des défis particuliers à la personne sourde ou déficiente auditive. Par exemple, malgré la présence d'un implant cochléaire qui restaure en partie l'acuité auditive de cette personne, certains bruits peuvent demeurer difficilement perceptibles pour elle dans la rue, comme un véhicule qui s'approche ou encore des gens qui l'interpellent<sup>8</sup>. Cet état de fait peut maintenir un niveau de crainte particulièrement élevé chez la personne ayant une déficience auditive

---

<sup>5</sup> [En ligne] : <http://www3.sympatico.ca/adsmq/assoc/objectifs.htm> (Page consultée le 22 novembre 2005).

<sup>6</sup> Voir par exemple l'étude récente qui met en lumière les besoins non satisfaits des personnes aveugles ou en perte d'acuité visuelle au Canada : L'INSTITUT NATIONAL CANADIEN POUR LES AVEUGLES, *Inégalité des chances : Rapport sur les besoins des personnes aveugles ou handicapées visuelles vivant au Canada*, sommaire du rapport, 2 novembre 2005.

<sup>7</sup> MINISTRES FÉDÉRAL, PROVINCIAUX ET TERRITORIAUX RESPONSABLES DES SERVICES SOCIAUX, *Mesures de soutien et services pour les adultes et les enfants handicapés au Canada : Une analyse des besoins et des lacunes*, 3 décembre 2004.

<sup>8</sup> Voir *The Gazette*, « Not just Labradors, not just for the blind. Guide dogs », lundi 20 septembre 2004.

et la handicaper dans ses déplacements. C'est ici que le chien d'assistance pour personne sourde ou malentendante semble pouvoir répondre à certains types de besoins particuliers.

La reconnaissance d'un chien guide au Québec pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle est bien établie depuis plus d'une vingtaine d'années par les institutions responsables, tel que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). En effet, ces personnes bénéficient du versement d'un montant forfaitaire pour compenser certains frais liés à l'entretien de leur animal spécialisé<sup>9</sup>. D'autres catégories de personnes handicapées, soit celles motrices ou cognitives, ont fait reconnaître la nécessité et la possibilité d'acquérir gratuitement un animal aidant mais sans pouvoir obtenir de support financier pour l'entretien de l'animal. En revanche, pour les personnes sourdes ou malentendantes, le chien d'assistance demeure non reconnu à ce jour officiellement par les autorités du MSSS du Québec, en tant que moyen légitime de pallier le handicap auditif. Ainsi, même si ces personnes peuvent acquérir gratuitement leur animal du Club Lions de l'Ontario, qui assure la formation de ces chiens pour l'ensemble du Canada, elles ne peuvent jouir d'un soutien financier auprès du ministère québécois en vue de l'entretien ultérieur de leur animal aidant après son acquisition.

Dans cette optique, il devient opportun de se demander dans quelle mesure le chien d'assistance pour personne sourde ou malentendante devrait faire l'objet d'une reconnaissance sociale particulière en tant que nouveau moyen légitime pour remédier au handicap, dans l'accès au transport et autres lieux. C'est le sujet de notre seconde question de recherche. Pour tenter d'y répondre nous nous référons aux positions des organismes qui représentent les personnes sourdes ou handicapées auditives.

## **2. LA RECONNAISSANCE DES CHIENS D'ASSISTANCE : UN ÉTAT DE LA QUESTION CHEZ LES ORGANISMES REPRÉSENTANT LES PERSONNES SOURDES OU DÉFICIENTES AUDITIVES**

Au terme de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*<sup>10</sup>, la définition de « personne handicapée » se lit comme suit :

« toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

Au Québec, il existe plusieurs organismes représentant l'ensemble des personnes handicapées et, en particulier, les personnes sourdes ou déficientes auditives<sup>11</sup>. Nous avons procédé à un inventaire des principaux organismes représentant ou militant au nom des personnes handicapées, dont celles touchées par la surdité ou par une déficience auditive. Ces organismes sont nombreux et il n'est pas toujours aisé de distinguer leur mandat respectif. Ainsi, nous avons examiné le mandat de ceux qui représentent les personnes sourdes ou déficientes auditives et celui de l'organisme qui effectue des représentations publiques dans l'accès au transport des personnes handicapées.

Nous avons voulu savoir s'il existe chez ces organismes une préoccupation visant à faire reconnaître le chien d'assistance à la personne sourde ou déficiente auditive et connaître l'état de cette question au Québec. Fait-elle l'objet de représentations publiques de la part des organisations pour tenter d'améliorer

---

<sup>9</sup> En vertu de la *Loi sur l'assurance maladie*, la Régie de l'assurance maladie du Québec leur verse une compensation forfaitaire lors de l'acquisition de chiens guides et un montant annuel pour l'entretien de ces chiens. À ce sujet voir : Yves FLEURY, *Chien d'assistance pour personne malentendante*, Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, 26 janvier 2005, p. 1.

<sup>10</sup> *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, L.R.Q., c. E-20.1.

<sup>11</sup> Une liste de ces organismes est disponible sur le site suivant [En ligne] : <http://www.surdite.org/liens.php> (Page consultée le 3 novembre 2005).

l'accès au transport de l'ensemble des personnes handicapées ? Le chien d'assistance est-il considéré comme un nouveau moyen que la société devrait reconnaître, à côté des aides techniques, pour pallier le handicap auditif, particulièrement dans l'accès au transport?

## **2.1 Les positions des organismes de personnes handicapées**

### **2.1.1 Les organismes représentant les personnes déficientes auditives**

- Le Centre Québécois de la Déficience Auditive <sup>12</sup> a le mandat de regrouper les organismes oeuvrant dans le domaine de la surdité au Québec. Ses objectifs sont notamment : identifier les besoins des personnes déficientes auditives; améliorer la connaissance du public de ces personnes; surveiller, revendiquer, représenter et défendre les droits et intérêts des personnes handicapées auditives; et, enfin, susciter la création de services répondant à leurs besoins. Au titre de ses réalisations, on compte la promotion du projet « Accès-2000 » visant à accroître l'accessibilité aux services publics. Cependant, les consultations menées auprès d'un représentant de l'organisme <sup>13</sup> nous indiquent que le projet n'inclut pas de représentations spécifiques visant l'accès aux services de transport. Qui plus est, elles nous confirment qu'aucune revendication n'a jamais été soulevée publiquement concernant la reconnaissance des chiens d'assistance pour personnes déficientes auditives, dans l'accès aux divers lieux, incluant les moyens de transport.
- L'institut Raymond Dewar <sup>14</sup> procure une foule de services aux personnes atteintes de déficience auditive au Québec, en fonction des différents groupes d'âge, dont des services régionaux aux personnes présentant une telle déficience, de la formation professionnelle et de l'évaluation des technologies. Par le biais de ses aides techniques, l'Institut œuvre à favoriser l'autonomie et la participation sociale des personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles, dysphasiques ou présentant un trouble d'audition centrale. Bien que l'Institut tente de favoriser une autonomie accrue de ces personnes, les informations obtenues n'indiquent pas que l'organisme mise sur le recours à des chiens d'assistance pour ces personnes afin d'atteindre cet objectif. Le chien aidant pour malentendant n'y est nulle part considéré comme un nouveau moyen de pallier le handicap dans l'accès au transport.
- La Fondation des Sourds du Québec <sup>15</sup> est un autre organisme qui offre du soutien à l'amélioration de la vie sociale des handicapés auditifs. Différentes activités sont offertes dans ce cadre dont l'assistance dans la recherche d'emploi, la mise en contact avec les intervenants du milieu de la surdité et, exceptionnellement, l'aide financière à l'équipement. Cependant, aucune mention n'est faite de la reconnaissance du chien d'assistance comme un moyen d'aider les personnes sourdes, particulièrement dans leur accès au transport.
- L'Association des devenus Sourds et des malentendants du Québec <sup>16</sup> a pour but la défense des droits et intérêts des adultes ayant perdu totalement ou partiellement leur audition. À la demande du Regroupement des Usagers du Transport Adapté (RUTA) l'association a commenté le portrait et diagnostic du Plan de transport de la ville de Montréal. Elle supporte l'idée qu'il doit permettre l'accessibilité universelle. Dans le cas de la déficience auditive cela signifie que tout ce qui est transmis verbalement devrait également l'être visuellement, par exemple, les messages dans le métro. D'autres recommandations figurent à ce programme, dont celle de « Poursuivre les travaux de sensibilisation et d'information des divers agents et intervenants, tant gouvernementaux que privés, à adapter leurs

---

<sup>12</sup> [En ligne] : <http://www.srdit.org/cqda.php> (Page consultée le 3 novembre 2005).

<sup>13</sup> Voir liste des personnes consultées en annexe.

<sup>14</sup> [En ligne] : [http://www.raymond-dewar.qc.ca/1\\_1\\_mission.html](http://www.raymond-dewar.qc.ca/1_1_mission.html) (Page consultée le 3 novembre 2005)

<sup>15</sup> [En ligne] : [http://www.fondationdessourds.net/contenu/cadres/serv\\_sourds\\_cont.htm](http://www.fondationdessourds.net/contenu/cadres/serv_sourds_cont.htm) (Page consultée le 3 novembre 2005).

<sup>16</sup> [En ligne] : <http://www3.sympatico.ca/adsmq/assoc/index.htm> (Page consultée le 15 novembre 2005).

services aux besoins visuels et communicationnels des personnes sourdes et malentendantes. ». Cependant, nulle représentation n'est exprimée, dans le cadre de ce projet, afin de reconnaître le chien d'assistance pour personnes sourdes ou malentendantes.

### **2.1.2 L'organisme représentant les personnes handicapées et revendiquant l'accès au transport**

L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)<sup>17</sup> n'a pas présenté de position publique spécifique sur l'accès au transport des personnes ayant un handicap auditif et circulant avec chien d'assistance. Ses thématiques d'intervention incluent, entre autres, la promotion des droits, le transport ainsi que l'accès aux services.

L'OPHQ a comme mission première de faire la promotion des droits et la défense des intérêts des personnes handicapées en général. Elle regroupe entre autres les interventions visant la réduction des obstacles à l'intégration des personnes ayant des incapacités, de même que l'ensemble des mesures visant le changement des mentalités, la réduction et la suppression des préjugés, ainsi qu'une meilleure connaissance de l'apport de ces personnes à la société. Elle comprend également les mesures destinées à faciliter l'autodétermination et à réduire les pratiques discriminatoires et les situations d'abus et de violence.

Ensuite, la question du transport pour l'OPHQ renvoie à des services reliés aux déplacements des personnes ayant des incapacités telle l'adaptation de véhicule, le transport adapté, la formule des taxis adaptés, l'accès et l'adaptation des réseaux réguliers de transport (trains, avions, autobus, métro, etc.). Un mémoire sur la *Réforme du transport par taxi* a été déposé par l'organisme en 1999, mais aucune proposition ne touche les besoins particuliers des personnes handicapées auditives ou sourdes pour circuler avec un chien d'assistance, par exemple, à bord de voitures taxis.

Enfin, quant à la thématique de l'accès aux services, elle est plus large que le seul accès au transport. Actuellement, seize ministères et organismes gèrent plus de 150 programmes et services spécifiques aux personnes handicapées, dans les champs d'intervention concernant les conditions de vie, les services éducatifs, l'adaptation et la réadaptation ainsi que le transport. Ces services s'adressent à près d'un million de personnes au Québec. Selon l'OPHQ, les besoins de compensation semblent bien identifiés dans ces domaines précis d'intervention. Les compensations couvrent, par exemple, le soutien financier pouvant être alloué aux personnes handicapées visuelles pour l'acquisition et l'entretien d'un chien guide. Elles ne concernent toutefois pas l'attribution d'un support financier aux personnes handicapées auditives ou sourdes pour obtenir et entretenir un chien d'assistance.

Comme le constate l'OPHQ, l'organisation actuelle des services destinés aux personnes handicapées pose différents problèmes d'accès aux ressources disponibles. Ces problèmes soulèvent la question de savoir à qui incombe la responsabilité d'élaborer le plan de services et d'accompagner la personne handicapée dans ses démarches pour obtenir les services requis.

Pour conclure sur ce point, les représentations de l'OPHQ concernent l'ensemble des personnes handicapées impliquant les divers domaines de la vie. Elle ne fait pas de représentations particulières quant à l'amélioration et la facilitation de l'accès aux transports privés ou publics avec un chien d'assistance des personnes handicapées sourdes ou malentendantes.

### **2.1.3 Les organismes de formation de « chiens aidant »**

En principe, la décision d'une personne atteinte d'une déficience auditive de recourir à un chien d'assistance comme moyen pour pallier son handicap relève de son choix individuel. En pratique toutefois, le choix de recourir au chien d'assistance dans les situations d'incapacité résultant d'une déficience auditive est avant tout tributaire d'un facteur extérieur à la personne handicapée. Ce facteur est l'existence de

---

<sup>17</sup> [En ligne] : [http://www.ophq.gouv.qc.ca/Thematiques/D\\_Droits.htm](http://www.ophq.gouv.qc.ca/Thematiques/D_Droits.htm) (Page consultée le 15 novembre 2005).

programmes de dressage ou de formation appropriés dispensés par une école reconnue pour chiens afin d'encadrer l'entraînement de celui-ci.

- La Fondation Mira est le seul centre québécois d'entraînement reconnu pour les chiens guides et de chiens d'assistance. Cet organisme considère que : « Dans la lignée de la Charte des droits et libertés de la personne au Québec, on peut présumer que le chien d'assistance serait considéré, tout comme le chien guide, comme un moyen pour pallier un handicap »<sup>18</sup>. Le chien d'assistance, tout comme le chien guide, accompagnent la personne handicapée dans tous ses déplacements pour pallier certaines incapacités ou limitations, notamment motrices ou organiques. La Fondation offre donc gratuitement des chiens guides aux personnes non-voyantes et des chiens d'assistance aux personnes avec certains handicaps moteurs ou neurologiques<sup>19</sup>. Parmi les atteintes et maladies neuromusculaires donnant droit à l'obtention d'un animal aidant, on retrouve : la paraplégie, la quadriplégie, la sclérose en plaques, certaines formes de dystrophie, d'ataxie, etc. N'étant pas identifiée comme l'une des catégories de personnes handicapées visées, les personnes déficientes auditives, malentendantes ou sourdes qui voudraient obtenir gratuitement un chien d'assistance ne pourraient pas l'obtenir en recourant à la Fondation.
- C'est la Fondation des Lions du Canada qui offre un programme de chiens guides ou d'assistance pour malentendants ou sourds depuis 1986. Avant cette date, le service n'était disponible qu'aux États-Unis. Ainsi, il a été développé au Canada afin de mieux venir en aide à la communauté des personnes sourdes et malentendantes. La Fondation fournit une école spécialisée de chiens guides ou d'assistance basée à Oakville en Ontario. Ces chiens, auxquels les personnes malentendantes peuvent recourir, sont formés spécialement pour satisfaire des besoins individuels. Ils « se reconnaissent par le collier orange brillant reconnu à travers le monde, la laisse et le manteau sur lesquels est imprimé « *Hearing Ear Dogs of Canada* » »<sup>20</sup>. De plus, l'organisme émet des cartes d'identification de l'animal.

Les chiens guides ou d'assistance pour malentendants ou sourds alertent les personnes atteintes de déficience auditive des signaux sonores et leur apportent indépendance et confiance en soi dans leur vie silencieuse. Au titre des habiletés de base particulières pour lesquelles le chien est formé, on compte : contact physique avec son maître lorsqu'il entend un son spécifique ou inhabituel; dirige son maître vers la source du bruit; réagit au son de la sonnerie du téléphone, à la sonnette ou aux cognements à la porte, des voix, aux pleurs du bébé, au sifflement de la bouilloire et autres sons domestiques; peut réagir à des signes de la main et à certains panneaux de restrictions.

Les consultations menées auprès des responsables de l'école de formation de chiens d'Oakville nous ont fourni des précisions additionnelles sur l'entraînement et le dressage des chiens d'assistance pour personnes malentendantes ou sourdes. Ainsi, cette formation certifiée par l'école est dispensée par des professionnels spécialement formés par celle-ci. Elle n'est toutefois pas reconnue officiellement par des institutions publiques du gouvernement ontarien. L'école est membre de l'International Federation of Guide Dog Schools qui applique un ensemble de critères à la formation des instructeurs et formateurs. Dans un tel contexte, le chien d'assistance formé à l'école d'Oakville doit toujours répondre aux exigences de sécurité, de fiabilité et de liberté de choix de la personne sourde ou malentendante, telles que définies au plan international par cet organisme autorisé. Par contre, comme la formation des chiens est dispensée par des formateurs principalement de langue anglaise, cet aspect peut représenter un obstacle pour une personne francophone du Québec désireuse de recourir à un animal d'assistance. Enfin, les coûts d'entraînement du chien d'assistance tout comme la

---

<sup>18</sup> [En ligne] : <http://www.mira.ca/content/s1-2.html> (Page consultée le 3 novembre 2005).

<sup>19</sup> Ajoutons la mise en œuvre récente d'un projet de la Fondation Mira visant à évaluer l'effet de chien d'assistance auprès d'enfants autistes. Mira, *Étude Mira et enfants TED, Projet de recherche*, 10 janvier 2007, [En ligne]. : <http://www.mira.ca>.

<sup>20</sup> [En ligne] : <http://www.chiens-guides.com/programs/programs03.htm> (Page consultée le 3 novembre 2005).

formation dispensée à son futur utilisateur sont pris en charge par la Fondation <sup>21</sup>. Cependant, les frais d'entretien et les soins à donner à l'animal après son obtention sont à la charge du propriétaire. Au surplus, après quelques années, un évaluateur doit vérifier si le statut de chien d'assistance peut être maintenu sans risque. Cette exigence complémentaire pourrait occasionner des frais additionnels pour la personne handicapée.

## **2.2 Le projet d'implantation du programme québécois des chiens d'assistance pour les personnes présentant une déficience (motrice ou neurologique)**

La question de la reconnaissance du chien d'aide pour les malentendants dans l'accès au transport a été peu soulevée publiquement au Québec. Elle a néanmoins été abordée dans le cadre du projet québécois d'implantation des chiens d'assistance pour les personnes présentant une déficience motrice.

### **2.2.1 Un Groupe de travail sur les chiens d'assistance**

En avril 2000, dans le cadre du « Projet d'implantation du programme des chiens d'assistance pour les personnes présentant une déficience motrice » associant le MSSS, l'OPHQ ainsi que la Fondation Mira, un groupe de travail a été créé afin de traiter de la situation des utilisateurs de tels chiens. Le projet a fait l'objet d'une évaluation suivie de recommandations que nous avons examinées.

Déjà, en 1998, la question du chien dit d'assistance pour personnes handicapées autres que non-voyantes avait été soulevée par une personne ayant une déficience motrice. Elle demandait d'inclure les chiens d'assistance dans la liste des aides techniques couvertes par le programme des aides techniques administré par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), au même titre que les chiens guides. En octobre 2001, le rapport du Groupe de travail recommandait le versement d'une telle compensation. Celle-ci n'a toutefois jamais été mise en œuvre par les autorités du MSSS « en raison de contraintes budgétaires et d'un désaccord au niveau de certaines évaluations du groupe de travail » <sup>22</sup>. Une relance du dossier auprès des autorités du Ministère, en 2004, visait à nouveau l'obtention de compensation financière pour l'entretien du chien d'assistance pour des handicapés moteurs <sup>23</sup>. Dans ce contexte, il a été recommandé que le mandat du Groupe de travail « soit élargi de manière à inclure la réalisation d'un avis de pertinence concernant le recours à des chiens spécialement dressés pour pallier d'autres formes d'incapacités (ex. : incapacités auditives, autisme, épilepsie, etc.) » <sup>24</sup>.

En se référant uniquement à l'expérience québécoise de dressage et d'attribution de chiens d'assistance, l'évaluation indique que la Fondation Mira n'offre pas de programme de dressage et d'attribution des chiens pour les personnes ayant une incapacité auditive. De plus, l'Institut Raymond-Dewar, principal établissement de réadaptation spécialisé en déficience auditive au Québec, confirmait qu'« il est entendu que le chien d'assistance pour personne sourde ou malentendante n'est pas attribué dans le cadre d'un programme reconnu de réadaptation s'adressant aux besoins des personnes ayant une déficience auditive ». L'Institut a aussi confirmé qu'il référait les demandes d'obtention d'un chien d'assistance lui

---

<sup>21</sup> Selon les informations contenues dans le rapport sur le *Projet d'implantation du programme des chiens d'assistance pour les personnes présentant une déficience motrice* (24 octobre 2001, p. 37), la Fondation MIRA estime à 8 500 \$ la valeur d'un chien d'assistance incluant les frais liés aux différentes phases de son développement.

<sup>22</sup> Y. FLEURY, *op. cit.*, note 9, p. 2.

<sup>23</sup> Notons qu'à la suite de l'adoption du présent document, l'Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé (AETMIS) recommandait au MSSS la création d'un programme d'attribution de chiens d'assistance à la mobilité. Ainsi, ce type de chien serait considéré comme étant un service couvert par le régime d'assurance maladie du Québec. AGENCE D'ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES ET DES MODES D'INTERVENTION EN SANTÉ, *chiens d'assistance à la mobilité pour personnes ayant une déficience motrice*, mai 2007. [En ligne] : <http://www.aetmis.gouv.qc.ca/site/33.977.0.0.1.0.phtml>.

<sup>24</sup> Y. FLEURY, *op. cit.*, note 9, p. 2.

parvenant directement à l'école de dressage de chiens guides ou d'assistance pour malentendants d'Oakville, en Ontario.

### **2.2.2 Le rapport du Groupe de travail**<sup>25</sup>

Dans son rapport, le Groupe de travail indique que l'utilité du chien guide pour les personnes aveugles est universellement reconnue car il permet de se déplacer avec aisance, sécurité et efficacité : « Utilisé depuis 1930, le chien guide est aujourd'hui reconnu comme une aide technique [...] parce qu'il permet de pallier leurs limitations fonctionnelles sur les plans de l'orientation et de la mobilité. »<sup>26</sup>. Dans la décennie 1990, un nouveau type de chiens d'aide fait son apparition au Québec, le chien d'assistance qui, à l'instar du chien guide pour aveugle accompagne la personne handicapée dans ses déplacements pour pallier ses limitations fonctionnelles. Selon le rapport, ce nouveau type de chien, encore peu connu, est en demande croissante de la part des personnes ayant une déficience motrice ou présentant des atteintes neurologiques.

Le rapport met en lumière les améliorations que le chien d'assistance apporte à la condition générale de la personne handicapée : rehaussement de la confiance en soi; perception d'un meilleur contrôle du bien-être psychologique, de la santé physique et de l'intégration sociale. Les clientèles actuelles et potentielles susceptibles d'y recourir sont également identifiées mais les personnes avec une déficience auditive ou sourdes ne sont pas ciblées parmi celles pouvant obtenir un dédommagement. « Le chien d'assistance est attribué à des personnes ayant une déficience motrice entraînant des incapacités significatives et persistantes. Leurs déficiences peuvent être d'origine congénitale [...] ou est acquise des suites d'accidents de différentes natures [...]»<sup>27</sup>.

Actuellement, selon les données de la Fondation Mira indiquées dans le rapport, près de 226 personnes présentant une déficience motrice utilisent le chien d'assistance comme aide à l'autonomie, alors que plusieurs autres sont en attente. La situation au Québec, à l'instar de celle observée aux États-Unis en matière de recours à un chien d'assistance, se caractérise par un certain contingentement : « En effet, bien que 250 000 personnes handicapées motrices résidant au Québec soient susceptibles de bénéficier du recours à une telle aide à l'autonomie, il n'en demeure pas moins que la Fondation Mira n'est présentement en mesure d'en attribuer qu'un maximum de 100 par année ». Depuis 1994, la Fondation a fourni une moyenne de 50 chiens d'assistance par année pour un total de 350 aides; de ce nombre 226 étaient toujours en service en 2001 (au 29 mai). De plus, la Fondation assume les frais reliés à l'élevage, à la sélection, à l'entraînement et aux attributions des chiens d'assistance pour les personnes handicapées motrices, évaluant à 8 500 \$<sup>28</sup> la valeur d'un chien d'assistance. Elle assume également les frais post-attribution reliés aux suivis de la personne handicapée motrice et de son chien d'assistance<sup>29</sup>. Elle n'assume donc pas les frais liés à l'acquisition de l'animal, puis les frais annuels d'entretien.

Finalement, les modalités de financement des frais d'acquisition et d'entretien du chien d'assistance ainsi que les avantages et inconvénients du processus de paiement selon qu'il relève de la RAMQ ou du MSSS, sont analysées. Le rapport suggère la création d'un programme gouvernemental assumant les frais reliés à l'utilisation du chien d'assistance comprenant les frais d'accessoires lors de l'acquisition du chien et les frais d'entretien (nourriture, soins vétérinaires, toilettage, etc.) de l'animal. La détermination du montant de la subvention suggérée est précisée dans la recommandation du Groupe de travail à l'ef-

---

<sup>25</sup> MSSS, OPHQ, MIRA, *Projet d'implantation du programme des chiens d'assistance pour les personnes présentant une déficience motrice*, 24 octobre 2001.

<sup>26</sup> *Id.*, p. 7.

<sup>27</sup> *Id.*, p. 14.

<sup>28</sup> Dans le rapport produit par l'AETMIS, *op. cit.*, note 23, il est indiqué que les frais liés aux chiens jusqu'à leur attribution sont de 15 000 \$.

<sup>29</sup> MSSS, OPHQ, MIRA, *op. cit.*, note 25.

fet que : « le ministère de la Santé et des Services sociaux accorde les mêmes montants de subventions aux usagers du chien d'assistance que ceux versés aux usagers du chien guide, à savoir (a) un versement initial et non récurrent de 160 \$ pour les frais d'acquisition, soit l'achat des accessoires nécessaires (harnais, bols d'eau et de nourriture, etc.) et (b) une subvention annuelle de 760 \$ répartie en quatre versements trimestriels de 190 \$ pour les frais d'entretien, lesquels sont naturellement récurrents durant la période d'utilisation du chien d'assistance »<sup>30</sup>.

La projection des coûts anticipés prévoit que ceux-ci « ne représentent pas une dépense car le programme va générer des économies autant pour les autres aides techniques (contrôle de l'environnement...) que pour les ressources humaines requises pour le maintien à domicile et le déplacement des personnes handicapées »<sup>31</sup>. L'utilisation du chien d'assistance est donc associée directement à la réduction des frais imputables au maintien à domicile des individus concernés et à leur déplacement<sup>32</sup>.

Pour conclure sur cet aspect, nous constatons que l'ensemble de la démarche du projet d'implantation prévue du programme des chiens d'assistance pour les personnes atteintes d'une déficience – motrice ou neurologique – n'a pas eu pour effet de reconnaître spécifiquement les personnes déficientes auditives ou sourdes comme utilisatrices de chiens d'assistance, même si l'on recommande en général de reconnaître les utilisateurs de chiens d'assistance tout comme les utilisateurs de chiens guides pour aveugles.

### **3. LES NORMES D'ACCÈS AU TRANSPORT POUR LA PERSONNE SOURDE OU DÉFICIENTE AUDITIVE AVEC CHIEN D'ASSISTANCE**

Une question additionnelle reste à résoudre : dans quelle mesure la reconnaissance d'un chien d'assistance pour les personnes sourdes ou malentendantes, dans l'accès aux lieux, dont les transports, est-elle légitime dans les sociétés contemporaines ? Jusqu'où la reconnaissance de ce moyen peut-elle s'imposer ? Pour répondre à ces questions, nous devons élargir l'analyse à une perspective plus générale en incorporant à la problématique des éléments non seulement locaux mais également extérieurs, c'est-à-dire les normes et applications en cette matière conçues ou adoptées par des entités ou des pays, en Amérique du Nord et en Europe.

#### **3.1 Les normes locales d'accès au transport pour personnes avec animal d'assistance**

Commençons par examiner le cadre des normes locales dans le transport public et privé métropolitain, pour ensuite analyser les normes fédérales d'accès au transport pour les personnes handicapées auditives avec un chien aidant au Canada. Nous terminerons par l'examen des normes d'accès au transport pour les personnes handicapées auditives avec chien aidant ailleurs qu'au Canada.

##### **3.1.1 Les transports publics métropolitains**

Voyons les règles des organismes de transport public métropolitain et de banlieues au sujet des personnes handicapées accompagnées d'un chien d'assistance ou d'un chien guide dans l'accès aux transports publics. Pour l'instant, notre analyse se limitera aux règlements des autobus et du métro, adoptés en vertu de la *Loi sur les sociétés de transport en commun*<sup>33</sup>.

---

<sup>30</sup> *Id.*, p. 43-44.

<sup>31</sup> *Id.*, p. 37.

<sup>32</sup> Un argument aussi applicable aux personnes handicapées auditives utilisant un chien d'aide pour se déplacer dans les transports.

<sup>33</sup> *Loi sur les sociétés de transport en commun*, L.R.Q., c. S-30.01.

Le règlement de la Société de transport de Montréal (STM)<sup>34</sup>, de la Société de transport de Laval (STL)<sup>35</sup> ainsi que du Réseau de transport de Longueuil (RTL)<sup>36</sup>, relatif aux normes de sécurité et de comportement des personnes dans le matériel roulant en milieu urbain, comporte les définitions des catégories suivantes : « personne handicapée », « chien guide ou d'assistance » et « animaux ».

On entend par :

- « personne handicapée » ou « handicapé » : toute personne qui souffre d'un handicap au sens du paragraphe g) de l'article 1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*;
- « chien guide » ou « chien d'assistance » : le chien entraîné pour guider ou assister une personne handicapée;
- « animaux »<sup>37</sup> : dans un ou sur un immeuble ou du matériel roulant, il est interdit à toute personne de se trouver avec un animal ou permettre qu'un animal y soit présent, sauf : a) si elle est handicapée et accompagnée d'un chien guide ou d'un chien d'assistance, ou si cet animal est un chien guide ou un chien d'assistance à l'entraînement; ou b) si cet animal est transporté en tout temps dans une cage ou un récipient dûment conçu à cet effet.

En principe, les règles du transport public métropolitain (métro, autobus) s'appliquent à tous et ne prévoient pas de pratiques ou mécanismes plus particuliers que les définitions ci-dessus pour régir et faciliter l'accès à une personne sourde ou déficiente auditive accompagnée d'un chien d'assistance. Il va sans dire que de telles règles doivent faire l'objet d'une diffusion large auprès tant des personnels du transport public que de la population en général afin de mieux les faire connaître.

Ajoutons que depuis le 17 décembre 2005 en ce qui touche le transport en commun, les sociétés ou autres organismes de transport doivent faire approuver un plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées dans un délai raisonnable<sup>38</sup>.

### **3.1.2 Les transports privés métropolitains : le taxi**

Voyons maintenant ce que prévoit le *Règlement sur le transport privé par taxi* de la Ville de Montréal<sup>39</sup> pour les personnes handicapées accompagnées d'un chien d'assistance ou d'un chien guide. Nous résumons les trois dispositions sur la question.

- L'article 113 précise que le chauffeur ne peut refuser d'effectuer une course à l'intérieur de son territoire, à moins que le client ait un animal autre qu'un animal servant à pallier un handicap au sens de la Charte.
- L'article 116 stipule que le chauffeur doit laisser monter le client si celui-ci est une personne handicapée ou à mobilité réduite accompagnée d'un animal utilisé pour pallier son handicap, sauf si son permis de chauffeur contient une exemption en cas d'allergie.
- L'article 135 précise que l'habitacle du taxi doit être accessible à une personne à mobilité réduite ou en fauteuil roulant.

---

<sup>34</sup> [En ligne]. <http://www.stm.info/en-brefR-o36.pdf> (Page consultée le 9 novembre 2005)

<sup>35</sup> [En ligne] : <http://www.stl.laval.qc.ca/documents/REGLEMENT-CA-9.pdf> (Page consultée le 9 novembre 2005).

<sup>36</sup> [En ligne] : <http://www.rtl-longueuil.qc.ca/images/reglem.pdf> (Page consultée le 9 novembre 2005).

<sup>37</sup> Sous-section IV, intitulée « Animaux ».

<sup>38</sup> Art. 67 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

<sup>39</sup> *Règlement sur le transport privé par taxi*, Ville de Montréal, règlement, 03-105/34 (non daté).

En principe, les personnes handicapées, incluant les malentendantes ou sourdes, accompagnées d'un animal aidant, peuvent accéder au transport par taxi si l'animal est bien identifié comme étant un animal guide ou d'assistance et ce, sans frais supplémentaires.

### **3.2 Les normes fédérales d'accès au transport pour les personnes déficientes auditives avec chien d'assistance au Canada**

Au Canada, des normes d'accès aux moyens de transport régis par le gouvernement fédéral comme le train, l'avion, les autobus interprovinciaux, les traversiers ou autres, ont été définies avec précision au cours des années 1990. Dans la foulée d'une tendance amorcée au niveau international, une réglementation a ainsi été adoptée pour faciliter l'accès au transport des personnes handicapées avec un animal aidant, en ciblant entre autres la catégorie des personnes déficientes auditives. Le processus de développement et de réglementation des normes pour faciliter l'accès aux différents moyens de transport chez les personnes handicapées au Canada s'est déroulé en deux temps : d'abord, identification des obstacles dans l'accès au transport aérien et, ensuite, reconnaissance des moyens, comme le chien guide ou chien d'assistance, pour éliminer les obstacles dans l'accès au transport aérien pour les personnes handicapées auditives. Le travail effectué sur les mesures à prendre y est extrêmement élaboré et pourrait inspirer d'autres niveaux d'autorités du transport.

#### **3.2.1 L'identification des obstacles dans l'accès au transport aérien au Canada**

L'Office des transports du Canada (OTC)<sup>40</sup> est responsable de la réglementation des modes de transports de compétence fédérale en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*<sup>41</sup>. L'OTC a la responsabilité d'assurer aux personnes ayant une déficience l'accès au système de transport canadien en éliminant les obstacles injustifiés ou inutiles.

À cet effet, une vaste consultation a été menée au pays en 1996 et 1997 auprès d'une cinquantaine de groupes et d'individus représentant les personnes ayant une déficience sensorielle ou cognitive, ce qui inclut les personnes sourdes ou malentendantes, « afin de donner suite aux préoccupations des consommateurs et de mieux comprendre les besoins de ces personnes en matière de communication lorsqu'elles voyagent par avion »<sup>42</sup>. Dans un rapport, l'OTC a ainsi dressé un aperçu des principaux obstacles injustifiés auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience qui utilisent les transports aériens. Une série de recommandations et un plan d'action en ont découlé de façon à limiter ou éliminer les entraves à la communication pour les voyageurs avec un handicap.

Au sujet des entraves à la communication identifiées, les voyageurs sourds ou malentendants demandent de renforcer la formation du personnel. En effet, ils déplorent le manque de connaissances des employés du secteur aérien particulièrement sur les techniques de communication face à face. Ils soulèvent également le problème aussi simple que l'absence de crayons et de papier qui pourraient pourtant faciliter la communication. Des obstacles généraux sont identifiés à différents niveaux : depuis la planification et la réservation d'un voyage (accès aux lignes téléphoniques des transporteurs aériens pour obtenir l'information sur un vol) jusqu'à l'orientation dans l'aéroport (une meilleure signalisation est nécessaire pour faciliter les déplacements des personnes au contrôle de sécurité et aux douanes) et dans l'avion, en passant par la confirmation des arrangements (par exemple, la simple confirmation d'un vol est un problème). Entre autres demandes exprimées par les voyageurs sourds ou malentendants, il est suggéré qu'un comptoir d'assistance convivial soit mis en place pour éliminer ou minimiser un éventail d'obstacles.

---

<sup>40</sup> [En ligne] : [http://www.cta-otc.gc.ca/access/index\\_f.html](http://www.cta-otc.gc.ca/access/index_f.html) (Page consultée le 8 novembre 2005).

<sup>41</sup> *Loi sur les transports au Canada*, L.C. 1996, c. 10

<sup>42</sup> [En ligne] : [http://www.cta-otc.gc.ca/access/surv-rpts/communicatio/summury\\_f.html](http://www.cta-otc.gc.ca/access/surv-rpts/communicatio/summury_f.html) (Page consultée le 8 novembre 2005)

D'autres entraves à éliminer sont également identifiées pour des catégories particulières de voyageurs, tels ceux qui sont à la fois sourds et aveugles. Pour ces personnes, les méthodes de communication peuvent différer de celles utilisées par les personnes exclusivement sourdes ou aveugles. Les moyens de communication varient selon la nature de la déficience, le degré de vision ou d'audition résiduelle, le niveau d'instruction, les moyens de communication utilisés avant la perte de la vue ou de l'ouïe et le degré de confort à l'égard des diverses formes de communication. En cas de surdi-cécité, la communication peut se faire à l'aide de l'alphabet tactile à une main. En cas d'urgence, les questions d'évacuation, les procédures de sécurité et les services à la clientèle exigent, encore une fois, plus de communication et de coopération entre le personnel et les personnes sourdes-aveugles.

### **3.2.2 L'élimination des obstacles dans l'accès au transport aérien : la reconnaissance de nouveaux moyens**

Dans sa démarche d'élimination des obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience, incluant les handicapés auditifs, l'OTC a édicté des règlements ainsi qu'un code de pratiques à cette fin.

- *Un règlement pour faciliter l'accessibilité au transport aérien pour les personnes ayant une déficience (auditive)*

En vertu du *Règlement sur les transports aériens*<sup>43</sup> établi conformément à la *Loi sur les transports du Canada*, l'OTC a défini les modalités et conditions du transport à l'intérieur du Canada. Sa responsabilité porte sur les conditions de transport des personnes avec une déficience, incluant les handicapés auditifs, pour faciliter le déplacement de ces personnes et restreindre les obstacles inutiles ou injustifiés. Selon ce règlement, l'OTC est responsable de l'élaboration et de l'administration des normes d'accessibilité touchant l'ensemble du réseau (avion, train de passagers, traversiers et autobus interprovinciaux) des transports du Canada. Parmi les « Conditions de transport de personnes ayant une déficience »<sup>44</sup>, divers services et renseignements doivent être offerts à ces voyageurs pour combler le fossé de la communication (au départ, à bord d'un avion et à l'arrivée). On retrouve en outre des dispositions particulières sous la rubrique des « animaux aidants » : « Les chiens-guides dûment entraînés et tout autre animal aidant sont acceptés à bord de l'aéronef, sans frais supplémentaires. Les animaux aidant peuvent demeurer aux pieds du passager à la condition qu'ils aient un harnais convenable. Les passagers sont avisés qu'ils pourraient être appelés à fournir une preuve écrite certifiant que leur animal aidant a été dressé par un organisme professionnel »<sup>45</sup>.

- *Un règlement spécifique sur la formation du personnel*

Le document intitulé *Conditions de transport des personnes ayant une déficience* inclut également un *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*<sup>46</sup>. Ce règlement prévoit que « les employés qui transigent avec le public ou qui prennent des décisions concernant le transport des personnes ayant une déficience » doivent recevoir une formation qui les sensibilisera de façon générale aux besoins des voyageurs ayant une déficience pour être en mesure de reconnaître ces besoins et d'y répondre. Des exemplaires des programmes de formation doivent être mis à la disposition de l'OTC et du grand public pour consultation. Enfin, le passager pourra déposer une plainte auprès de l'OTC, s'il juge que le transporteur ne se conforme pas à ses responsabilités telles que définies dans le Règlement.

---

<sup>43</sup> *Règlement sur les transports aériens*, (1988) DORS/88-58.

<sup>44</sup> Partie VII du *Règlement sur les transports aériens*.

<sup>45</sup> [En ligne] : [http://www.cta-otc.gc.ca/access/index\\_f.html](http://www.cta-otc.gc.ca/access/index_f.html).

<sup>46</sup> *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, DORS/94-42.

- *Un code de pratiques visant l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (auditive)*

Quant au *Code de pratiques*<sup>47</sup> entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 1997, il prévoit l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (dont déficience auditive) à travers plusieurs dispositions applicables au réseau de transport à l'intention de ces personnes. Ces dispositions incluent une politique modèle sur les médias substitués ainsi que des lignes directrices pour améliorer la communication avec les personnes ayant une déficience prévoyant des dispositions touchant les chiens guides ou d'assistance<sup>48</sup>.

Le Code ne distingue pas la nature du handicap qui affecte la personne pour requérir un animal aidant. Il suffit que celui-ci soit nécessaire pour les besoins liés à la déficience, certifié dressé par un organisme professionnel de dressage et porte un harnais convenable<sup>49</sup>. Le même règlement sur le transport d'un animal aidant précise en outre qu'il faut éviter de séparer la personne déficiente et son animal aidant et qu'il faut permettre à celui-ci d'accompagner cette personne en restant au pied du siège du passager ou dans un espace suffisant pour que l'animal puisse se coucher et où on peut exercer un contrôle sur lui.

- *Des circulaires d'information*

Enfin, des circulaires d'information destinées aux transporteurs aériens définissent les animaux aidant et leurs modalités de déplacement dans l'exploitation d'une entreprise de transport au Canada : « Les animaux aidant peuvent être entraînés pour servir de guide à une personne ayant une déficience visuelle; éveiller l'attention d'une personne ayant une déficience auditive; etc. ». Ces circulaires énoncent les exigences et pratiques réglementaires. Celles-ci définissent les normes minimales à respecter par les exploitants aériens, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1999, concernant l'acceptation du chien aidant et autre « animal de service » utilisés par des voyageurs ayant une déficience. L'animal aidant inclut donc les chiens d'assistance pour les personnes handicapées auditives. Pour clore ce chapitre, mentionnons qu'il est possible de recevoir une réponse aux questions les plus fréquemment posées par les personnes handicapées qui voyagent, simplement en consultant le site sur le transport accessible<sup>50</sup>.

### **3.3 Les normes d'accès au transport pour les personnes déficientes auditives avec chien d'assistance : un tour d'horizon à l'étranger**

Cette partie de l'étude a comme visée de recenser les points de vue et solutions avancées par les différents organismes, non seulement locaux mais également à l'étranger, ayant défini des règles d'accès au transport des personnes handicapées auditives en présence d'un chien d'assistance.

#### **3.3.1 Le travail de sensibilisation et le développement de normes en Europe**

Dans l'ensemble des pays européens, un travail de sensibilisation s'est engagé depuis les années 1990. Cette opération a impliqué notamment de circonscrire le groupe des personnes sourdes ou malentendantes dans la société et la nature de ses besoins, ainsi que de préciser les apports et bénéfices thérapeutiques de l'animal aidant pour ces personnes.

---

<sup>47</sup> MINISTÈRE DES TRAVAUX PUBLICS ET DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX, *Code de pratiques visant l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*, 2004, [En ligne] : [http://www.cta-otc.gc.ca/access/codes/index\\_f.html](http://www.cta-otc.gc.ca/access/codes/index_f.html).

<sup>48</sup> [En ligne] : [http://www.cta-otc.gc.ca/access/index\\_f.html](http://www.cta-otc.gc.ca/access/index_f.html) Annexe A et annexe B. (Page consultée le 8 novembre 2005).

<sup>49</sup> OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA, *L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*, Code de pratiques, (site mis à jour 2004-06-04), p. 8, [En ligne] : [http://www.accesstottravel.gc.ca/gps/government\\_polices-fasp](http://www.accesstottravel.gc.ca/gps/government_polices-fasp) (Page consultée le 9 novembre 2005).

<sup>50</sup> [En ligne] : <http://www.tc.gc.ca/pol/fr/accf/accessVol.htm> (Page consultée le 9 novembre 2005).

La Conférence européenne des ministres du transport<sup>51</sup> a tout d'abord mis en place un groupe d'experts (ECMT Access and Inclusion Group) des pays membres en vue de développer une large réflexion sur la question de l'accès au transport pour les personnes handicapées (dont celles avec une déficience cognitive) ou à mobilité réduite et pour la population vieillissante. Plusieurs rapports de suivi de recommandations ont été déposés ainsi que des lignes directrices visant à développer un meilleur accès au transport pour ces personnes. Dans ce contexte, un guide des bonnes pratiques et des mesures d'amélioration de l'accessibilité fut annoncé dans la foulée de travaux d'implantation au niveau national. Les domaines touchés concernent différentes composantes de l'accès au transport tant public<sup>52</sup> que privé<sup>53</sup> pour les personnes handicapées impliquant notamment celles accompagnées d'un chien d'assistance. La démarche exige, aux yeux des autorités, un dialogue avec les manufacturiers de voitures et les concepteurs de véhicules. Finalement, l'introduction d'une législation afin d'améliorer l'accès au transport pour les différentes catégories de personnes handicapées est prévue dans les pays européens membres. Cette législation veut inclure des lois générales sur les droits civils, la non discrimination et des réglementations spécifiques pour l'accès au transport.

Le Comité européen de la standardisation des normes électrotechniques a également énoncé des principes en regard des besoins des personnes sourdes accompagnées d'un « chien écoutant » (*Hearing Dog*) ou « chien d'assistance » (*Working Dog*), aux fins d'améliorer spécifiquement la conception des équipements dans les transports<sup>54</sup>. Les personnes sourdes ou malentendantes ont généralement des difficultés à comprendre le langage oral. Qu'elles bénéficient ou non d'une prothèse ou d'autres implants cochléaires, le niveau, la fréquence et la clarté des sons sont importants. Nous comptons donc identifier les lieux où les standards d'accès doivent être améliorés pour reconnaître leurs contraintes sur le plan de la conception et du design. Ce travail implique la préparation et la révision des standards européens et internationaux. Il comporte des informations également utiles aux manufacturiers, dessinateurs, aux fournisseurs de services ainsi qu'aux éducateurs.

○ *Circonscrire le groupe des personnes sourdes ou malentendantes dans la société*

La Fédération internationale des personnes malentendantes a étudié de façon toute particulière les conditions et organisations de ces personnes en Europe<sup>55</sup>. Une description de ce groupe qui représente 10 % de l'ensemble de la population dans chaque pays y est effectuée. On y considère les divers types de personnes malentendantes comme appartenant à une même minorité car ces personnes se caractérisent ou partagent toutes un désordre de la communication et rencontrent des difficultés analogues dans la vie de tous les jours : accès différencié à l'information par rapport aux autres citoyens; difficultés à comprendre la télévision; difficultés à lire pour les malentendants depuis l'enfance; etc. Plusieurs ressentent de la confusion dans leur identité sociale parce qu'elles ne se voient pas appartenir pleinement au monde des personnes qui entendent ni à celui des personnes sourdes même si elles ont des liens avec les deux catégories.

---

<sup>51</sup> [En ligne] : <http://www.cemt.org/topics/handicaps/index.htm> (Page consultée le 9 novembre 2005).

<sup>52</sup> Voir : *Improving Access to Public Transport*, novembre 2004, 82 pages.

<sup>53</sup> *Improving Access to Taxis*, voir *Economic Aspects of Taxi Accessibility*, novembre 2001, 72 pages; *Transport and Ageing of the Population*, Février 2002, 72 pages.

<sup>54</sup> EUROPEAN COMMITTEE FOR ELECTROTECHNICAL STANDARDIZATION, Édition 1 / janvier 2002 : V. [En ligne] : <http://www.cenelec.org> (Page consultée le 9 novembre 2005 et le 16 janvier 2007).

<sup>55</sup> Voir : Lars VON DER LIETH, *A Survey of Conditions and Organisations of Hard of Hearing People in Europe - a State of the Art*, International Federation of Hard of Hearing People, University of Copenhagen [sans date], [En ligne] : <http://www.ifhoh.org/papers/lieth.htm> (Page consultée le 15 novembre 2005).

○ *Apports et bénéfices thérapeutiques de l'animal aidant pour les personnes sourdes ou malentendantes*

Plusieurs études européennes, notamment anglo-saxonnes, ont mis en évidence les éléments favorables découlant des interactions homme-animal. De nombreux travaux de recherche révèlent en effet les bénéfices thérapeutiques importants de la présence animale auprès d'une personne handicapée. Le concept de « thérapie assistée par l'animal »<sup>56</sup> est ainsi apparu dans le courant des années 1980. Il trouve aujourd'hui écho auprès des professions médicales et paramédicales de même qu'auprès du grand public. La mise en relation des personnes et des animaux à des fins thérapeutiques existe dans de nombreux pays et parfois depuis plusieurs siècles. Il n'existe cependant aucun bilan médical exhaustif sur le succès ou les effets de ces expériences. La recherche fondamentale consacrée aux effets du lien homme-animal s'est intéressée en priorité aux bénéfices apportés aux personnes hospitalisées ou handicapées. Un champ d'investigation considérable reste ouvert.

Dans ce sens, l'International Association of Assistance Dog Partners est un regroupement mondial sans but lucratif qui offre des programmes gratuits au bénéfice de l'ensemble de la communauté. Dans le domaine précis des chiens d'assistance, cet organisme fournit un guide d'entraînement. Ainsi, grâce au recours aux chiens qui accompagnent des étudiants handicapés diplômés, dans le cadre d'un projet pilote, des normes dites « Standards and Ethics »<sup>57</sup> ont été édictées dans la dernière décennie. Elles visaient à sauvegarder le bien-être des chiens d'assistance, appelés chiens « écoutant » et/ou « animal de service », tout autant que le bien-être de la personne handicapée elle-même.

**3.3.2 L'expérience de certains pays européens : la France, les Pays-Bas, la Suède et le Luxembourg**

○ *France*

En France, un projet de loi intitulé « Pour l'Égalité des Droits et des Chances, la Participation et la Citoyenneté des Personnes Handicapées » a été voté en première lecture par le législateur et présenté au Sénat en seconde lecture en octobre 2005. Ce projet de loi vise les personnes handicapées en s'inspirant de l'expérience qui concerne les personnes handicapées auditives. Par exemple, la rubrique « Accès de tout pour tous » propose le « renforcement de l'accessibilité aux non-voyants et malvoyants des programmes diffusés sur les chaînes publiques, comme ceci a été fait pour les sourds et malentendants »<sup>58</sup>.

À cet effet, on notera deux dispositions particulières au regard des chiens aidant.

- L'article 2.1 prévoit a) que la reconnaissance du statut officiel de chien guide d'aveugle ou du chien d'assistance pour personne atteinte d'un handicap moteur permettra de garantir tant la compétence des éducateurs que la qualité des chiens formés et évitera d'éventuels abus; b) la reconnaissance et l'agrément des centres d'éducation par les pouvoirs publics. Cet agrément permettra de garantir aux personnes qui utilisent un chien guide pour leurs déplacements, l'assurance de la fiabilité, de la sécurité et la liberté de choix d'une école de chiens guides d'aveugles [ou autres handicaps], seuls les éducateurs disposant d'un diplôme reconnu par le ministère de l'Agriculture étant alors habilités à éduquer ces animaux. Un amendement propose de compléter par les mots : « ayant été éduqué dans des structures habilitées et par des éducateurs qualifiés, selon des modalités définies par décret ».
- L'article 26 de ce même projet de loi définit la libre circulation des chiens guides ou d'assistance de personne handicapée : les chiens guides reçoivent une éducation dans des centres de formation leur permettant de fréquenter sans aucune difficulté l'ensemble des lieux accueillant du public. Comme

---

<sup>56</sup> [En ligne] : <http://72.14.207.104/search?q=cache:qGVkYBTV1awJ:www.ifrance.com/cyno-logique/la> (Page consultée le 14 novembre 2005).

<sup>57</sup> [En ligne] : <http://www.iaadp.org/standards.html> (Page consultée le 9 novembre 2005).

<sup>58</sup> [En ligne] : <http://faf.asso.fr/socnpsaa.htm> page 2/12 (Page consultée le 14 novembre 2005).

cet apprentissage leur est dispensé par des personnes ayant un diplôme d'éducateur, il est plus approprié de parler d'éducation que de dressage, selon les termes de l'article.

Ainsi, la France possède des dispositions juridiques visant la reconnaissance des chiens guides et d'assistance pour personnes handicapées (aveugles, moteur). Le processus de reconnaissance de ce moyen pour pallier spécifiquement les incapacités des personnes sourdes ou handicapées auditives est relayé à travers les actions des mouvements associatifs.

En effet, depuis 1992, l'association « Le chien écouteur » éduque des chiens destinés à assister les personnes sourdes et malentendantes. Une autre association de « chiens d'assistance pour déficients auditifs »<sup>59</sup> existe également. Les animaux apprennent à mémoriser certains sons ou certaines situations de manière à pouvoir avertir leur maître : Minitel dialogue, sonnerie à la porte d'entrée, appel vocal d'un voisin, pleurs d'un enfant, etc. Selon cette association, le chien pour malentendants apporte à la personne une double contribution : une alternative aux aides mécaniques et la facilitation des relations sociales. Si tous les chiens formés, chiens pour malentendants, chiens pour aveugles ou pour d'autres handicaps reçoivent une formation spécifique, il faut préciser que les apports de ces animaux dépassent largement le cadre de leur simple assistance technique : par exemple, sortir de l'isolement psychologique en attirant les regards bienveillants. Cet effet d'attraction est très appréciable pour le bien-être psychique des personnes souffrant d'un handicap et ce, tout particulièrement en cas de déficience auditive.

○ *Pays-Bas*

Considérant que le fait d'être sourd ou malentendant peut conduire à un isolement important de la personne déficiente, le chien a fait l'objet d'une nouvelle valorisation aux Pays-Bas<sup>60</sup>. En 1984, la Fondation Soho fut créée pour acheter et former des chiens pour personnes handicapées et particulièrement les personnes sourdes. Les chiens doivent apprendre 70 ordres oraux et 20 gestuels : le chien saute sur le lit dès que le réveil sonne; il tire le bas du pantalon lorsque l'on sonne à la porte; il prend la main de son maître pour prévenir d'une visite inopinée. De surcroît, un effort d'adaptation supplémentaire est exigé pour l'animal en formation car la voix d'un sourd ou d'un malentendant est bien différente dans les intonations et la diction.

○ *Suède*

À l'instar des avancées offertes par l'expérience hollandaise d'abord, britannique et américaine ensuite, la Suède a créé en 1993, le *Service Dog Training Project*<sup>61</sup>. Les personnes sourdes ou avec déficience auditive peuvent y être aidées dans leur vie de tous les jours par des chiens pour malentendants, des chiens spécialement formés à réagir à différentes situations : alarme d'incendie, sonneries de la porte et du téléphone, cris de bébé, personnes qui appellent, etc. De plus, un service spécifique de chiens pour malentendants, *Hearing Dog Project*, travaille à la formation des propriétaires de chiens aidant les personnes sourdes ou malentendantes. En leur permettant de maintenir la formation de leur animal dans la vie de tous les jours, le projet va au delà des services procurés par l'animal. Il prend aussi en compte l'ensemble des composantes relationnelles du chien avec la personne déficiente. Le projet inclut donc plusieurs facettes pour mener à bien le processus de formation, tant pour l'animal que pour la personne handicapée. La formation implique les divers aspects techniques, relationnels, médicaux, psychologiques pour le chien; la formation de l'instructeur; les examens et le contrôle. Le projet revendique surtout la reconnaissance du même statut social pour le chien d'assistance des malentendants que pour le chien d'aveugles, afin que celui-ci puisse accompagner son propriétaire partout, y compris dans les transports, sans obligation de redevance ou de taxes à verser.

---

<sup>59</sup> [En ligne] : <http://www.senat.fr> (Page consultée le 14 novembre 2005).

<sup>60</sup> [En ligne] : <http://www.anywa.fr/renvoie.asp?type=2&id=100434&com=1&animal=0&lang1&session> (Page consultée le 14 novembre 2005).

<sup>61</sup> [En ligne] : <http://72.14.207.104/search?q=cache:v7D1M41luV0J:www.iaadp.org/sweden.html++Hearin> (Page consultée le 14 novembre 2005).

○ *Luxembourg*

Souignons que le Luxembourg s'est fortement engagé dans les négociations de la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* adoptée par l'Assemblée plénière des Nations unies le 13 décembre 2006<sup>62</sup>. Dans cet esprit, le 15 janvier 2007, la ministre de la Famille et de l'Intégration, madame Marie-Josée Jacobs, rencontrait les membres du Conseil supérieur des personnes handicapées et indiquait un certain nombre de projets en cours qui visent directement ou indirectement les personnes handicapées. La ministre a annoncé à cette occasion qu'un projet de loi relatif aux chiens d'assistance serait soumis au Conseil du gouvernement. Ce projet de loi « entend régler diverses questions concernant les chiens qui sont spécialement formés à accompagner des personnes handicapées dans leurs déplacements et leurs actes de vie quotidienne : reconnaissance, accès aux lieux ouverts au public et lieux à usage collectif, publics ou privés, etc. Les dispositions prévues pour les chiens d'aveugles seront ainsi étendues et généralisées. ». De plus, la ministre invitait le conseil supérieur à se prononcer sur un projet de règlement par lequel certaines dispositions relatives à l'accessibilité des lieux ouverts au public seront précisées et simplifiées, ce qui devrait selon nous se répercuter sur l'accès au transport public.

### **3.3.3 L'expérience de pays anglo-saxons : Grande-Bretagne, Australie, États-Unis**

○ *Grande-Bretagne*

La Grande-Bretagne a développé toute une série d'initiatives impliquant des chiens guides pour les personnes sourdes ou malentendantes, et ce, tout en favorisant un accès plus convivial au transport à différents niveaux : transports publics et privés (trains, autobus, taxis). Ce faisant, elle a acquis un rôle de leader mondial. Tout d'abord, la Strategic Rail Authority a prévu plusieurs dispositions, outre les appareillages techniques de communication audio-vidéo, pour faciliter la communication dans l'accès au transport par train pour les personnes sourdes ou malentendantes avec ou sans chien d'assistance. On estime qu'un million de personnes en Grande-Bretagne rencontrent des difficultés (impairments) à se faire comprendre par ou à comprendre le personnel de train ou dans les gares, incluant les personnes malentendantes. C'est dans ce contexte qu'a été instauré le *Code of Practice « Disability Discrimination Act 1995 : Code of Practice : Rights of Access, Goods, Facilities, Services and Premises »*<sup>63</sup>. Cet instrument précise, sous l'entête « *General Guidance on Good Practice* » (Guide général de bonnes pratiques), que le dispensateur des services doit fournir en particulier la formation nécessaire afin d'offrir les aides aux personnes avec handicap. Ceci doit prendre en compte les besoins de tous les handicapés incluant les sourds et les personnes malentendantes. Le personnel doit être entraîné à l'usage et aux besoins des chiens d'assistance, s'agissant d'une aide vitale à la mobilité pour plusieurs de ces personnes. Le chien d'assistance est formé, par exemple, pour alerter la personne sourde ou malentendante d'un nombre important de bruits dans l'environnement de la maison, aussi bien que pour les alarmes d'urgence dans les lieux publics. Les chiens pour malentendants sont clairement identifiés par leur dossard jaune fluorescent (*bright yellow jackets*) indiquant : « *Hearing Dogs for Deaf People* » et le propriétaire possède une carte d'identification du chien<sup>64</sup>.

Le Gouvernement britannique s'est aussi engagé, par le biais du *Disability Discrimination Act*, à rendre accessible un système de transport dans lequel les personnes avec un handicap peuvent jouir des mêmes chances de voyager que les autres membres de la communauté. Le dispositif de règles inclut les véhicules privés de location ainsi que les voitures taxis. Dans ce cadre, le taxi est considéré comme un lien vital dans la chaîne du transport accessible et il est important pour les handicapés accompagnés d'un chien d'assistance, dont les personnes sourdes et malentendantes, de pouvoir être assurées que le chauffeur les accepte avec leur animal et les transporte sans autres frais additionnels. Des règles pour

---

<sup>62</sup> [En ligne] : <http://www.gouvernement.lu/functions/printVersion/index.php> (Page consultée le 8 février 2007).

<sup>63</sup> *Disability Discrimination Act*, 1995, c. 50.

<sup>64</sup> Strategic Rail Authority, page 177, [En ligne] : <http://www.hearing-dogs.co.uk/> (Page consultée le 23 novembre 2005 et le 15 janvier 2007)

renforcer les obligations de ces transporteurs ont été édictées<sup>65</sup> et sont entrées en vigueur depuis mars 2001<sup>66</sup>. Des recours ont aussi été prévus à l'encontre des chauffeurs qui refuseraient de recevoir un passager handicapé accompagné d'un chien d'assistance.

Le Hearing Dogs for the Deaf Training Centre<sup>67</sup>, est la principale association du Royaume-Uni pour la formation des chiens d'assistance. Elle indique qu'une personne sur sept au Royaume-Uni expérimente à un degré ou un autre une déficience auditive. Un chien pour malentendant peut transformer la vie de ces personnes à plusieurs niveaux. Le chien alerte son propriétaire sourd ou malentendant de sons qu'on peut prendre pour acquis et procurer de ce fait une plus grande sécurité, indépendance et confiance. La surdité constitue un handicap qui peut entraîner un isolement social et relationnel important. La présence du chien peut alors réduire l'anxiété et même la dépression quand l'animal est près du malentendant et qu'il informe les autres de la présence d'une personne handicapée auditive. La communication peut se faire avec plus d'attention en augmentant, par exemple, la confiance en soi, l'indépendance et le sentiment de sécurité de ces personnes. Le compagnonnage du chien d'assistance peut donc offrir une alternative pratique aux équipements techniques dont certaines personnes malentendantes trouvent l'utilisation limitative ou contraignante.

o *Australie*

La Commission des droits humains et de l'égalité d'Australie a déterminé qu'il était illégal, en vertu du *Disability Discrimination Act*<sup>68</sup>, pour un fournisseur de service d'exclure une personne parce qu'elle est accompagnée d'un chien guide ou d'un chien pour malentendant<sup>69</sup>. En 1999, en réponse à une demande de clarification de la part d'une instance locale du gouvernement concernant l'animal d'assistance, la Commission a indiqué qu'une reconnaissance adéquate du statut des chiens guides et des chiens pour malentendants (*hearing dog*) était nécessaire. Elle jugeait qu'en l'absence d'une telle reconnaissance : « *There would be considerable opposition to prescription of such laws without some provisions being made for recognition of sufficiently trained assistance dogs* »<sup>70</sup>.

o *États-Unis*<sup>71</sup>

Le *Americans with Disabilities Act*<sup>72</sup>, loi fédérale s'appliquant à toute entreprise ouverte au public, incluant les restaurants, les hôtels, les taxis et les navettes, etc., précise que la notion d'animal de service (*Service Animal*), formé spécialement pour venir en aide à une personne handicapée, s'applique à tout type de handicap, qu'il soit visuel ou autres. Cette loi, régissant les droits des personnes handicapées, vise spécifiquement les personnes sourdes (*alerting people who are deaf*). Deux dispositions de cette loi concernent en effet précisément ces dernières: d'une part, la permission d'entrer avec un animal d'assistance dans un lieu public : a) toute entreprise desservant le public doit permettre aux personnes handicapées d'entrer avec leur animal de service. D'autre part, le chien de service doit être un animal

---

<sup>65</sup> Section 37 du DDA 1995, entrée en vigueur le 31 mars 2001.

<sup>66</sup> *Carriage of assistance dogs in taxis - Guidance for licensing authorities*, document 503287.pdf.

<sup>67</sup> [En ligne] : <http://www.hearing-dogs.co.uk/> (Page consultée le 23 novembre 2005).

<sup>68</sup> *Disability Discrimination Act*, 1992.

<sup>69</sup> [En ligne] : [http://www.hreoc.gov.au/disability\\_rights/faq/Companion\\_Animals/companion\\_animals.html](http://www.hreoc.gov.au/disability_rights/faq/Companion_Animals/companion_animals.html) (Page consultée le 10 novembre 2005)

<sup>70</sup> [En ligne] : [http://www.hreoc.gov.au/disability\\_rights/inquiries/animal\\_2/animal\\_2.html](http://www.hreoc.gov.au/disability_rights/inquiries/animal_2/animal_2.html) (Page consultée le 10 novembre 2005).

<sup>71</sup> Peu d'information a pu être localisée concernant les chiens pour malentendants aux États-Unis. Notons cependant l'existence de l'association Canine Companion for Independence or Handidog. De plus, sous le U.S. Department of Justice, Civil Rights Division, Disability Rights Section, nous avons trouvé le site suivant : <http://www.usdoj.gov/crt/ada/svcanimb.htm> (Page consultée le 9 novembre 2005).

<sup>72</sup> *Americans with Disabilities Act*, 1990.

formé à cet effet : b) les animaux de service sont entraînés spécialement pour réaliser des tâches pour des personnes handicapées. (Notre traduction)

Par ailleurs, il est intéressant de mentionner que le *Maryland Statutes* reconnaît le droit pour « *a deaf or hearing impaired pedestrian to use a service dog wearing an orange license tag, orange collar and on a leash, or to use a service dog in any of the places, accommodations, or conveyances [...]* »<sup>73</sup>. (Nos soulignés)

#### **4. LA RECONNAISSANCE JURIDIQUE DES CHIENS D'ASSISTANCE POUR LES PERSONNES SOURDES OU DÉFICIENTES AUDITIVES AU QUÉBEC ET AU CANADA**

La situation des personnes atteintes d'une déficience auditive ayant été exposée ainsi que les points de vue des organismes qui revendiquent l'accès au transport pour les personnes handicapées et des organismes de transports publics ayant été présentés, il convient maintenant de s'interroger sur la reconnaissance légale de l'utilisation d'un chien d'assistance par une personne sourde ou malentendante à titre de moyen pour pallier le handicap, au sens de l'article 10 de la Charte québécoise.

Pour y parvenir, nous analyserons, dans un premier temps, les dispositions législatives et la jurisprudence québécoises pertinentes sur le sujet. Dans un deuxième temps, nous examinerons les législations des autres provinces canadiennes afin de déterminer si elles accordent une protection aux personnes sourdes ou malentendantes utilisant un chien d'assistance.

##### **4.1 La reconnaissance légale au Québec**

La reconnaissance légale du chien d'assistance pour les personnes sourdes ou malentendantes doit se faire en regard de la Charte québécoise. Ainsi, nous démontrerons comment le motif de discrimination, « l'utilisation d'un moyen pour pallier le handicap » a évolué depuis son introduction dans la Charte et exposerons les critères jusque là retenus par les tribunaux pour reconnaître un moyen comme étant protégé par la Charte. Par la suite, nous verrons dans quelles situations la question de l'utilisation d'un chien d'assistance peut se poser, en lien avec les articles 12 et 15 de la Charte, notamment dans l'accès aux moyens de transport en commun. Enfin, nous analyserons dans quelle mesure l'obligation d'accommodement s'applique aux personnes handicapées et spécifiquement aux personnes sourdes ou malentendantes utilisant un chien d'assistance pour leurs déplacements et l'accomplissement de leurs activités quotidiennes en général.

##### **4.1.1 L'évolution et la portée juridique du motif « l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap »**

Aujourd'hui, il peut nous sembler étonnant que la première version de la Charte québécoise, en 1975, n'offrait aucune protection pour les personnes handicapées. En effet, avant les années 1970, la législation canadienne sur les droits de la personne ignorait le motif handicap<sup>74</sup>. Au Québec, c'est en 1978 que l'article 10 de la Charte, portant sur le droit à l'égalité dans la reconnaissance et l'exercice des droits et libertés, a été modifié<sup>75</sup> pour y inclure le motif suivant « le fait qu'elle est une personne handicapée ou qu'elle utilise quelque moyen pour pallier son handicap ». (Nos soulignés)

En 1982, l'article 10 a de nouveau été modifié<sup>76</sup> pour remplacer cette dernière expression par « le handicap ou [l']utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap », celle toujours en vigueur. (Nos soulignés)

---

<sup>73</sup> *Maryland Statutes* 2003, Section 33 (3).

<sup>74</sup> Daniel PROULX, « La discrimination fondée sur le handicap : étude comparée de la Charte québécoise », (1996) 56(3) *Revue du Barreau* 317, 344.

<sup>75</sup> *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées*, L.Q. 1978, c. 7, art. 112.

<sup>76</sup> *Loi modifiant la Charte des droits et libertés de la personne*, L.Q. 1982, c. 61, art. 3.

Depuis cette date, un courant jurisprudentiel s'est développé quant à l'interprétation large donnée au motif de handicap par les tribunaux<sup>77</sup>. Dans l'affaire *Ville de Montréal*<sup>78</sup>, la juge L'Heureux-Dubé s'exprimait ainsi :

« [...] il ne faut pas enfermer le motif de «handicap» dans une définition étanche et dépourvue de souplesse. Au lieu de créer une définition exhaustive de ce concept, il me semble plus utile de proposer des lignes directrices qui faciliteront l'interprétation tout en permettant aux tribunaux d'adapter la notion de handicap selon divers facteurs biomédicaux, sociaux ou technologiques. Compte tenu de l'avancement rapide de la technologie biomédicale et, plus particulièrement, de la technologie génétique et du fait que ce qui aujourd'hui constitue un handicap peut l'être ou ne pas l'être demain, une définition trop étanche ne servirait pas nécessairement l'objet de la Charte en cette matière. » (Nos soulignés)

Un même courant jurisprudentiel, accordant une interprétation large, semble se dessiner relativement au motif de « l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap ». Dans l'affaire *Restaurant Scampinata Inc.*<sup>79</sup>, le Tribunal des droits de la personne énonçait que :

« [...] "l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap" est un critère illicite de discrimination. Cette expression doit être interprétée de façon large et libérale afin d'y inclure non seulement de l'équipement quelconque, tel un fauteuil roulant, mais aussi toutes formes de mesures raisonnables nécessaires pour qu'une personne handicapée puisse exercer en toute égalité ses droits. »

Au départ, le motif « l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap » a été invoqué presque exclusivement par les personnes non-voyantes ou ayant une déficience visuelle revendiquant la reconnaissance de leur droit à l'égalité dans l'accès aux services offerts au public. En fait, elles ont revendiqué et obtenu la reconnaissance de l'utilisation de leur chien guide comme moyen pour pallier leur handicap<sup>80</sup>. Par la suite, les personnes handicapées motrices ou cognitives utilisant un chien d'assistance pour les accompagner dans leurs déplacements et l'accomplissement de leurs activités quotidiennes ont, aux

---

<sup>77</sup> Voir entre autres : *Commission des droits de la personne du Québec c. Brasserie O'Keefe Ltée*, C.S. Montréal, n° 500-05-005826-878, 13 septembre 1990; *Québec (Commission des droits de la personne) c. Montréal (Communauté urbaine)* (1992), 16 C.H.R.R. D/141 (C.S. Qué.); *Québec (Commission des droits de la personne) c. Lessard, Beauce, Lemieux Inc.* (1992), 19 C.H.R.R. D/441 (Trib. Qué.); *Commission des droits de la personne du Québec c. Montréal (Ville de)*, D.T.E. 94T-600 (T.D.P.) et *Commission des droits de la personne du Québec c. Ville de Montréal*, [1994] R.J.Q. 2097 (T.D.P.).

<sup>78</sup> *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Montréal (Ville)*, 2000 CSC27, [2000] 1 R.C.S. 665, par. 76. Elle ajoutait : « C'est alors qu'une approche multidimensionnelle qui tient compte de l'élément socio-politique s'avère très pertinente. En mettant l'emphase sur la dignité humaine, le respect et le droit à l'égalité, plutôt que sur la condition biomédicale tout court, cette approche reconnaît que les attitudes de la société et de ses membres contribuent souvent à l'idée ou à la perception d'un "handicap". Ainsi, une personne peut n'avoir aucune limitation dans la vie courante sauf celles qui sont créées par le préjudice et les stéréotypes. » (Nos soulignés)

<sup>79</sup> *Québec (Commission des droits de la personne) c. Restaurant Scampinata Inc.*, (1996) 23 C.H.R.R. D/392 (T.D.P.Q.) p. 6.

<sup>80</sup> *Commission des droits de la personne du Québec c. Héту*, T.D.P.Q. Longueuil, n° 505-53-000002-920, 20 octobre 1992, j. Sheehan, J.E. 92-1750, 19 C.H.R.R. D/344; *Commission des droits de la personne du Québec c. Taxis Coop. de Trois-Rivières*, C.Q. Trois-Rivières, n° 400-02-001866-902, 7 août 1992, j. Châteauneuf, J.E. 92-1368; *Commission des droits de la personne du Québec c. Vithoukas*, (1983) C.H.R.R. D/1299 (Qué. Prov. Ct.); *Commission des droits de la personne du Québec (H. Jacques) c. Bar La Divergence*, T.D.P.Q. Montréal, 1994 IICan 3187 [1994] R.J.Q. 847 (T.D.P.Q.); *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (France Poulin) c. 9107-9194 Québec inc.*, T.D.P. Longueuil, n° 505-53-000011-053, 21 décembre 2005, j. Rivet, par. 29.

mêmes fins, invoqué ce motif<sup>81</sup>. Comme le faisait remarquer la juge Blondin dans l'affaire *Louise Pilon c. Corporation Intermunicipale de Transport des Forges*<sup>82</sup> :

« [...] il faut penser que jusqu'ici, seul l'aveugle avait recours au chien pour l'assister mais, l'évolution peut peut-être ouvrir ce moyen à d'autres types d'handicapés pour pallier leur handicap. La difficulté de trouver une norme objective pour déterminer qui est handicapé et dans quelle mesure le moyen qu'il utilise sert à pallier son handicap ne peut être un obstacle pour porter atteinte à un droit garanti par la Charte. »

Ces personnes ont donc obtenu, au même titre que les personnes non-voyantes ou handicapées visuelles, la reconnaissance de l'utilisation de leur chien d'assistance comme moyen pour pallier leur handicap.

D'autres personnes handicapées ont obtenu la reconnaissance de divers moyens pour pallier le handicap, tels qu'une agente de réadaptation pour un enfant handicapé dans une garderie<sup>83</sup>, une « personne-soutien » pour quelqu'un ayant des capacités physiques limitées<sup>84</sup>, un fauteuil roulant<sup>85</sup>, ou encore la langue des signes québécoise<sup>86</sup>.

Les tribunaux interprètent non seulement de façon large le motif « l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap », mais sont aussi d'avis qu'une personne handicapée peut utiliser plus d'un moyen pour pallier son handicap<sup>87</sup>. D'ailleurs, le choix du moyen pour pallier son handicap lui appartient. À ce sujet, le Tribunal des droits de la personne énonçait que : « *This right would be rendered ineffectual if the choice it involved were questioned by those who do not share, and have no interest in the handicap, but nevertheless erroneously believe they have more practical and less bothersome solutions* »<sup>88</sup>. Dans une autre affaire, il déclarait : « On n'a pas le droit de dire à la personne non-voyante : "Ton chien-guide me dérange, laisse-le donc à la porte et fais-toi accompagner d'un ami". On n'a pas le droit de dire à la personne en chaise roulante : "Les rampes sont coûteuses, fais-toi transporter à travers les marches et les escaliers à bout de bras". »<sup>89</sup>.

Dans les cas où le moyen utilisé pour pallier au handicap est un chien, il devient toutefois essentiel de prouver que le chien a reçu un entraînement particulier afin d'accompagner la personne handicapée dans

---

<sup>81</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (B. Lapalme) c. 9096-4545 Québec Inc.*, J.E. 2004-175 (T.D.P.Q.) et *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Duchesne) c. Quillorama de l'Anse Inc. et Roger Ouellet*, T.D.P.Q. Rimouski, 1998 IICan 41.

<sup>82</sup> *Louise Pilon c. Corporation Intermunicipale de Transport des Forges*, C.S. (1995), n° 400-05-000528-944, AZ-95021229.

<sup>83</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Garderie du couvent inc.*, T.D.P.Q. Laval, 1997, IICan 59, [1997] R.J.Q. 1475, (1997), 30 C.H.R.R. 427.

<sup>84</sup> *Brunette c. Tribunal administratif du Québec*, (2000) R.J.Q. 2664, J.E. 2000-373, REJB 1999-15970.

<sup>85</sup> *Québec (Commission des droits de la personne) c. Restaurant Scampinata Inc.*, précitée, note 79; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Hôtel Villa de France*, T.D.P.Q. Montréal, 1998 IJCan 43.

<sup>86</sup> *Centre de la Communauté sourde du Montréal Métropolitain Inc. c. Régie du logement*, T.D.P.Q. Montréal, 1996 IJCan 19.

<sup>87</sup> *Louise Pilon c. Corporation Intermunicipale de Transport des Forges*, précitée, note 82.

<sup>88</sup> *Québec Human Rights Commission v. 2858029 Canada Inc.*, T.D.P.Q. Terrebonne, 1995, CanLII 3 (QC T.D.P.), J.E. 95-2224. Le même raisonnement a été suivi dans *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Charbel*, 2003 CanLII 11612 (QC T.D.P.)

<sup>89</sup> *Centre de la Communauté sourde du Montréal Métropolitain Inc. c. Régie du logement*, précitée, note 86, p. 7.

ses déplacements pour atténuer certaines incapacités ou limitations d'ordre moteur<sup>90</sup>. Les chiens pour personne non-voyante ou déficiente visuelle ou encore pour celles handicapées motrices ou cognitives ayant reçu un entraînement auprès de la Fondation Mira ont été reconnus par les tribunaux<sup>91</sup>. D'autres entraînements ont également été reconnus par les tribunaux, tel que celui offert par une compagnie américaine, nommée *Leader Dogs for the Blind*<sup>92</sup>. Notons qu'aucun tribunal québécois n'a eu à se prononcer sur l'entraînement dispensé aux chiens d'assistance pour personnes sourdes ou malentendantes à Oakville, en Ontario et financé par la Fondation des Lions du Canada.

Les tribunaux semblent de même accorder une importance particulière aux effets bénéfiques découlant de l'utilisation d'un chien d'assistance pour les personnes handicapées, tels que l'amélioration de la qualité de vie et le maintien de l'équilibre psychologique, aspects que nous avons précédemment exposés. Le chien d'assistance permettrait notamment de briser l'isolement, rencontrer des amis à l'extérieur de son lieu d'habitation ou même d'augmenter le niveau de sécurité<sup>93</sup>.

Les tribunaux ont également considéré l'autonomie acquise par la personne handicapée comme étant un critère nécessaire à la reconnaissance du moyen choisi pour pallier le handicap<sup>94</sup>.

D'autres aspects ont également été pris en considération, tels que la dignité de la personne handicapée<sup>95</sup> ou, dans un autre ordre d'idées, la valeur monétaire du chien guide<sup>96</sup>.

Ainsi, les critères, objectifs et subjectifs, retenus par les tribunaux jusqu'à présent pour reconnaître l'utilisation d'un chien d'assistance comme étant un moyen protégé par l'article 10 de la Charte québécoise sont les suivants :

- l'entraînement reçu par le chien auprès d'un organisme spécialisé, tel que la Fondation Mira;
- la valeur monétaire du chien;
- les effets bénéfiques de l'utilisation d'un chien d'assistance : l'amélioration de la qualité de vie et le maintien de l'équilibre psychologique;
- l'autonomie qu'acquière la personne handicapée lorsque accompagnée d'un chien d'assistance;

---

<sup>90</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Duchesne) c. Quillorama de l'Anse Inc. et Roger Ouellet*, précitée, note 81. Il a été mis en preuve que depuis les années 1970, des chiens sont dressés pour venir en aide aux personnes handicapées ayant des limitations autres que visuelles et que depuis 1993, la Fondation Mira entraîne des chiens d'assistance qui reçoivent une formation spécifique pour travailler au service des personnes handicapées sur le plan physique.

<sup>91</sup> Voir, entre autres, pour les personnes non-voyantes et handicapées visuelles : *Commission des droits de la personne du Québec c. Héту*, précitée, note 80, p. 4; *Commission des droits de la personne du Québec c. Vithoukias*, précitée, note 80 et pour les personnes handicapées motrices ou cognitives : *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Duchesne) c. Quillorama de l'Anse Inc. et Roger Ouellet*, précitée, note 81; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (B. Lapalme) c. 9096-4545 Québec Inc.*, précitée, note 81 et *Louise Pilon c. Corporation Intermunicipale de Transport des Forges*, précitée, note 82.

<sup>92</sup> *Human Rights Commission v. 2858029 Canada Inc.*, précitée, note 88. Précisions que le chien avait toutefois été offert par le Club des Lions.

<sup>93</sup> *Louise Pilon c. Corporation Intermunicipale de Transport des Forges*, précitée, note 82, p. 4.

<sup>94</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (B. Lapalme) c. 9096-4545 Québec Inc.*, précitée, note 81; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Duchesne) c. Quillorama de l'Anse Inc. et Roger Ouellet*, précitée, note 81 et *Louise Pilon c. Corporation Intermunicipale de Transport des Forges*, précitée, note 82.

<sup>95</sup> *Québec (Commission des droits de la personne) c. Restaurant Scampinata Inc.*, précitée, note 79, p. 8.

<sup>96</sup> *Commission des droits de la personne du Québec c. Vithoukias*, précitée, note 80. La valeur du chien a été évaluée à une somme s'élevant entre 8 000 \$ et 10 000 \$.

- le respect de la dignité humaine de la personne handicapée.

Dans l'éventualité d'un recours au tribunal par une personne sourde ou malentendante visant à faire reconnaître son chien d'assistance comme moyen pour pallier son handicap, ces mêmes critères devraient manifestement être retenus pour l'examen de la situation et la prise de décision.

#### **4.1.2 Les situations discriminatoires protégées par la Charte québécoise**

La question de la reconnaissance des chiens d'assistance pour les personnes sourdes ou malentendantes se pose avant tout dans le contexte de l'accès aux lieux, notamment dans le transport en commun, ou du refus de conclure un acte juridique, deux situations prévues aux articles 12 et 15 de la Charte.

L'article 12 prévoit que :

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

Tandis que l'article 15 prévoit 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 caravaning, et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles. »

Il importe toutefois de préciser qu'une distinction s'impose entre la notion de « services habituellement offerts au public » que l'on retrouve à l'article 12 et l'article 15 de la Charte. Le Tribunal des droits de la personne a reconnu que l'expression « lieux publics » de ce dernier article devrait recevoir une interprétation aussi large que celle énoncée par la Cour suprême en lien avec la Charte canadienne compte tenu que la Charte québécoise prévoit un accès élargi aux installations<sup>97</sup>. La Cour suprême du Canada avait tranché que l'interdiction de la discrimination visant les « services habituellement offerts au public » ne se limitait pas à l'accès à de tels services ou installations, mais s'étendait également à la discrimination exercée une fois l'accès obtenu à ces derniers<sup>98</sup>.

Pour les tribunaux, il est attendu que lorsqu'une personne décide de fournir des services et de les offrir ordinairement au public, elle ne peut dire à une personne handicapée : « J'aimerais mieux que tu fasses appel aux services de mon compétiteur. On ne peut non plus bonifier une telle attitude en tentant de démontrer que les services de notre compétiteur seraient plus bénéfiques pour la personne handicapée »<sup>99</sup>. Le choix de l'entreprise chez qui une personne handicapée va s'approvisionner n'appartient donc qu'à celle-ci.

Relativement à l'article 12 de la Charte, la Cour d'appel du Québec statuait récemment qu'il référerait au concept d'acte juridique en droit civil. Elle précisait que : « *Such act is the manifestation of the will of a person to create or modify obligation, such as entering into a contract or making a will* »<sup>100</sup>.

---

<sup>97</sup> *Commission des droits de la personne du Québec (H. Jacques) c. Bar La Divergence*, précitée, note 80, p. 10.

<sup>98</sup> *Université de la Colombie-Britannique c. Berg*, 1993 IJCan 89 (C.S.C.), [1993] 2 R.C.S. 353.

<sup>99</sup> *Id.*, p. 7.

<sup>100</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Québec (Procureur général)*, C.A., 2006 QCCA 1506.

Pour sa part, le Tribunal des droits de la personne a déjà décidé que le refus d'admettre un enfant souffrant d'un retard mental dans une garderie, accompagné d'une agente de réadaptation visuelle qui l'aurait aidé à pallier son handicap, contrevenait à l'article 12 de la Charte <sup>101</sup>.

Par contre, la majorité des situations où le motif « l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap » a été invoqué, concerne l'application de l'article 15 de la Charte, prohibant la discrimination dans l'accès à un lieu public. En effet, plusieurs décisions portent sur le refus d'accès à un taxi <sup>102</sup>, à un restaurant <sup>103</sup>, à un bar <sup>104</sup>, à un hôtel <sup>105</sup> ou encore au transport adapté <sup>106</sup> aux personnes non-voyantes et aux personnes handicapées motrices ou cognitives lorsqu'elles utilisent un moyen pour pallier leur handicap, tel qu'un chien guide ou un fauteuil roulant.

Il est probable que les personnes sourdes ou malentendantes soient confrontées aux mêmes situations discriminatoires, notamment dans l'accès aux services et lieux publics, dont le transport en commun. De plus, elles pourraient être confrontées à une autre situation discriminatoire prohibée dans la Charte, soit lorsqu'un acte juridique contient une clause comportant discrimination, tel que prévu à l'article 13 de la Charte québécoise :

« Nul ne peut, dans un acte juridique, stipuler une clause comportant discrimination.

Une telle clause est sans effet. »

Par exemple, une clause d'un bail d'habitation interdisant la présence de tout animal, excluant ainsi les chiens d'assistance, pourrait être discriminatoire si elle était imposée à une personne handicapée possédant un tel animal.

#### **4.1.3 L'accommodement raisonnable des personnes malentendantes utilisant un chien d'assistance**

En droit canadien et québécois, l'obligation d'accommoder est reconnue comme étant une conséquence naturelle de l'exercice du droit à l'égalité <sup>107</sup>. L'interdiction de discriminer vise non seulement la discrimination directe fondée sur un motif discriminatoire, tel que l'utilisation d'un moyen pour pallier le handicap, mais aussi la discrimination indirecte ou celle liée à un effet préjudiciable. Les tribunaux

---

<sup>101</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Garderie du couvent inc.*, précitée, note 83.

<sup>102</sup> *Commission des droits de la personne du Québec c. Héту*, précitée, note 80; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Charbel*, précitée, note 88.

<sup>103</sup> *Québec (Commission des droits de la personne) c. Restaurant Scampinata Inc.*, précitée, note 79; *Québec Human Rights Commission c. 2858029 Canada Inc.*, précitée, note 88; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Linda Bolduc et Ève Line Lacoste Laporte) c. Restaurant Bangkok*, 2005 IJCan 46278 (QC T.D.P.); *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (France Poulin) c. 9107-9194 Québec inc.*, précitée, note 80; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (B. Lapalme) c. 9096-4545 Québec Inc.*, précitée, note 81 et *Commission des droits de la personne du Québec c. Vithoullkas*, précitée, note 80.

<sup>104</sup> *Commission des droits de la personne du Québec (H. Jacques) c. Bar La Divergence*, précitée, note 80.

<sup>105</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Hôtel Villa de France*, précitée, note 85.

<sup>106</sup> *Louise Pilon c. Corporation Intermunicipale de Transport des Forges*, précitée, note 82.

<sup>107</sup> Dans l'arrêt *Andrews c. Law Society of Upper Canada*, 1989 IJCan 2 (C.S.C.), [1989] 1 R.C.S., premier arrêt de principe sur les droits constitutionnels à l'égalité, les juges ont déclaré que « le respect des différences, qui est l'essence d'une véritable égalité, exige souvent que des distinctions soient faites ». Voir également *Commission ontarienne des droits de la personne c. Simpsons-Sears Ltd.*, 1985 IJCan 18 (C.S.C.), [1985] 2 R.C.S. 536 143, 169 (j. McIntyre).

n'établissent plus de distinction entre la discrimination directe et indirecte en ce qui a trait aux moyens de défense permettant de prouver le caractère déraisonnable d'un accommodement<sup>108</sup>.

À l'origine, l'obligation d'accommodement concernait surtout le milieu de travail, mais progressivement son application s'est étendue à d'autres domaines, notamment aux règles de fonctionnement des institutions qui fournissent des biens et des services au public<sup>109</sup>.

Dans l'affaire *Restaurant Scampinata Inc.*<sup>110</sup>, le Tribunal des droits de la personne s'est précisément prononcé sur l'obligation d'accommodement des personnes handicapées à qui l'accès aux biens et aux services offerts dans un restaurant avait été refusé. Il s'exprimait ainsi : « [...] l'obligation d'accommodement raisonnable qui incombe au restaurateur consistera souvent à l'élimination de diverses barrières physiques et/ou organisationnelles et ce, sans que cela n'entraîne des coûts excessifs ou que cela ne change la nature de son entreprise. »<sup>111</sup>. Il faisait de même remarquer qu'il existe aussi des barrières psychologiques qui empêchent les personnes handicapées d'avoir accès à des services puisqu'elles ne se sentent pas les bienvenues dans certains lieux.

D'ailleurs, comme l'indiquait la Cour d'appel dans *Corporation Saint-Sylvestre* : « la Charte impose, en certaines circonstances à ces organismes publics [une municipalité en l'espèce] comme à d'autres, l'obligation d'adapter des aspects divers de leur organisation et de leur mode de fonctionnement à la présence de victimes de handicaps divers, de façon à en alléger les conséquences et à faciliter leur vie et leurs activités »<sup>112</sup>.

Ainsi, une fois que le plaignant a prouvé la discrimination, c'est-à-dire qu'il a démontré avoir été exclu ou avoir reçu un traitement différentiel en raison du moyen utilisé pour pallier son handicap, il appartient au défendeur de faire la preuve qu'il a fait ce qui était nécessaire pour accommoder le plaignant. En d'autres mots, il devra prouver qu'il a pris tous les moyens normaux et raisonnables à sa disposition pour pallier à son propre problème et pour se conformer aux exigences de la loi<sup>113</sup>.

Selon les règles établies dans l'arrêt *Renaud*, les mesures d'accommodement doivent être raisonnables et ne pas imposer de contrainte excessive<sup>114</sup>. Dans le domaine de la fourniture de services, les facteurs à considérer pour déterminer s'il y a une « contrainte excessive » diffèrent du domaine de l'emploi et varient selon le motif de discrimination allégué<sup>115</sup>. Jusqu'à ce jour, peu de décisions ont défini l'application de cette notion dans le secteur des services offerts au public. Il semble toutefois que les critères retenus

---

<sup>108</sup> *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU*, [1999] 3 R.C.S. 3.

<sup>109</sup> *Alder c. Ontario*, [1996] 3 R.C.S. 609, 658-659.

<sup>110</sup> *Québec (Commission des droits de la personne) c. Restaurant Scampinata Inc.*, précitée, note 79.

<sup>111</sup> *Id.*, p. 7. Le même raisonnement a été suivi dans *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Hôtel Villa de France*, précitée, note 85.

<sup>112</sup> *Réjean Morel c. Corporation de Saint-Sylvestre, C.A.* (1987) n° 200-09-000186-855, [1987] D.L.Q. 391, 393.

<sup>113</sup> *Commission des droits de la personne du Québec c. Héту*, précitée, note 80, p. 4 et *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Charbel*, précitée, note 88, par. 21.

<sup>114</sup> *Central Okanagan School District No. 23 c. Renaud*, 1992 IJCan 81 (C.S.C.), [1992] 2 R.C.S. 970. Voir également : *Commission ontarienne des droits de la personne c. Simpsons-Sears Ltd*, précité, note 107 et *Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles) c. Colombie-Britannique (Council of Human Rights)*, [1999] 3R.C.S. 881, par 20, REJB 1999-15531.

<sup>115</sup> Christian BRUNELLE, « Les droits et libertés dans le contexte civil », dans Collection de droit, Barreau du Québec, vol. 7, *Droit public et administratif*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2004-2005, p. 66-67.

ont trait à la sécurité des usagers ou au manque de collaboration du plaignant<sup>116</sup>, la spécificité du secteur des services, la nature de la « clientèle »<sup>117</sup>, le cadre d'organisation des services et la disponibilité des ressources<sup>118</sup>. Le coût financier de l'accommodement demandé peut, selon les circonstances, être un critère à apprécier. À ce sujet, précisons que les tribunaux ont jugé qu'il n'appartient pas aux personnes handicapées d'assumer seules tous les coûts et toutes les conséquences de l'utilisation de moyens pour pallier un handicap<sup>119</sup>.

Bien que les facteurs d'évaluation de la notion de « contrainte excessive » soient distincts selon le domaine d'application, il demeure qu'elle doit équivaloir à une impossibilité ou à un risque grave<sup>120</sup>.

La préférence de la clientèle<sup>121</sup> ou la crainte de créer un précédent n'a toutefois pas été retenue comme étant des facteurs à considérer pour évaluer le caractère excessif de la contrainte lors d'une demande d'accommodement<sup>122</sup>. Dans *l'affaire Corporation Intermunicipale de Transport des Forges*<sup>123</sup>, cette dernière, la défenderesse, alléguait qu'elle craignait d'autres demandes du même genre de la part de personnes n'ayant pas de handicap et voulant être accompagnées de leur animal si elle l'accordait à la demanderesse. Le juge a écarté cet argument et a déclaré : « Quant à l'argument fondé sur le précédent, il faut penser que jusqu'ici, seul l'aveugle avait recours au chien pour l'assister mais, l'évolution peut peut-être ouvrir ce moyen à d'autres types d'handicapés pour palier le handicap ».

Des décisions nous permettent de mieux cerner ce que constitue une contrainte excessive. Dans *Bar la Divergence*, le juge a tranché que la présence occasionnelle d'un chien guide dans le bar ne posait pas de risque excessif par rapport à la sécurité de l'animal et à la clientèle de l'établissement<sup>124</sup>. La décision du juge aurait peut-être été différente si la clientèle avait été vulnérable, telle que des personnes malades hébergées dans un centre hospitalier ou de soins de longue durée.

Dans une autre affaire, le tribunal a conclu qu'il appartenait au chauffeur de taxi, qui avait refusé de laisser monter dans sa voiture une personne handicapée visuelle accompagnée d'un chien guide, de pren-

---

<sup>116</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Repentigny (Ville de)*, REJB 2003-36893 (T.D.P.Q.).

<sup>117</sup> Pierre BOSSET, « Limites de l'accommodement : le droit a-t-il tout dit? », (2007) 8 (3) *Éthique publique*.

<sup>118</sup> Concernant les services de santé et les services sociaux, l'art. 13 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit que : « Le droit aux services de santé et aux services sociaux [s'exerce] en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose ». Mais voir aussi l'art. 100 de la même loi : « Les établissements ont pour fonction d'assurer la prestation de services de santé et de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles, sécuritaires et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels [...]. À cette fin, ils doivent gérer avec efficacité et efficience leurs ressources humaines, matérielles, informationnelles, technologiques et financières ». À ce sujet voir : Pierre BOSSET, « Les fondements juridiques et l'évolution de l'obligation d'accommodement raisonnable », Introduction générale de l'ouvrage *Les accommodements raisonnables : quoi, comment, jusqu'où ? Des outils pour tous*, Éditions Yvon Blais (Publication prévue : 2007), Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Cat. 2.500.128).

<sup>119</sup> *Centre de la Communauté sourde du Montréal Métropolitain Inc. c. Régie du logement*, précitée, note 86, p. 7.

<sup>120</sup> *Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles) c. Colombie-Britannique (Council of Human Rights)*, précitée, note 114.

<sup>121</sup> *Commission des droits de la personne du Québec c. 2632-1661 Québec Inc.*, (1998) 31 C.H.R.R. D/481 (T.D.P.Q.), 1997 CanLII 43 (QC T.D.P.).

<sup>122</sup> Christian BRUNELLE, *Discrimination et obligation d'accommodement raisonnable en milieu de travail syndiqué*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2001, p. 248-252.

<sup>123</sup> *Louise Pilon c. Corporation Intermunicipale de Transport des Forges*, précitée, note 82.

<sup>124</sup> *Commission des droits de la personne du Québec (H. Jacques) c. Bar La Divergence*, précitée, note 80, p. 11.

dre les moyens normaux et raisonnables pour contrer son problème de phobie à l'égard des chiens<sup>125</sup>. La phobie que peut avoir une personne à l'égard des chiens, même si démontrée, ne peut être considérée comme étant une contrainte excessive pour le défendeur.

La preuve d'une allergie aux animaux pour un chauffeur de taxi est un motif de refus valable de laisser monter un chien dans sa voiture si son permis contient une exemption en cas d'allergie<sup>126</sup>. Dans tout autre lieu, où des services sont offerts au public, le défendeur devra faire la preuve qu'il a pris les moyens normaux et raisonnables pour contrer son problème de santé<sup>127</sup>. Les allergies aux animaux ne pourraient donc pas constituer une contrainte excessive pour celui qui offre des services au public.

Dans une affaire portant sur un refus de transporter une personne se déplaçant en fauteuil roulant accompagnée d'un chien d'assistance dans un transport public adapté, les arguments de la corporation de transport voulant que la présence d'animaux dans les autobus peut entraîner des problèmes de sécurité des usagers en ce que les chiens de grande taille peuvent constituer un obstacle pour les personnes ou la circulation des fauteuils roulants ou encore, des réactions allergiques d'usagers et constituer un surcroît de travail pour les surveillants ou pour les chauffeurs, ont été rejetés<sup>128</sup>. Selon le juge, il incombe au transporteur d'organiser son transport en conséquence.

Il serait ainsi difficile pour un défendeur de prétendre qu'un chien d'assistance représente un danger pour les autres clients ou même pour le chien lui-même, si celui-ci a été dressé par un organisme spécialisé<sup>129</sup>. De même en est-il pour les arguments reliés au fait que le chien peut constituer un obstacle ou un encombrement dans un établissement<sup>130</sup>.

Dans un autre ordre d'idées, notons que le fait pour un propriétaire des lieux d'accommoder une personne handicapée est sans conséquence sur son refus d'admettre des animaux domestiques de compagnie. La jurisprudence du Tribunal des droits de la personne est constante sur cette question<sup>131</sup>.

Le propriétaire ne pourrait faire valoir qu'il est impossible d'accommoder la personne handicapée au motif que sa police d'assurance ne permet pas la présence d'animaux dans son établissement puisque l'article 13 de la Charte prévoit la nullité des actes juridiques qui, de manière directe ou indirecte, comporte discrimination<sup>132</sup>.

---

<sup>125</sup> *Commission des droits de la personne du Québec c. Héту*, précitée, note 80.

<sup>126</sup> *Règlement sur le transport privé par taxi*, Ville de Montréal, précité note 39, art. 116.

<sup>127</sup> *Commission des droits de la personne du Québec c. Héту*, précitée, note 80 et *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Charbel*, précitée, note 88.

<sup>128</sup> *Louise Pilon c. Corporation Intermunicipale de Transport des Forges*, précitée, note 82.

<sup>129</sup> *Louise Pilon c. Corporation Intermunicipale de Transport des Forges*, précitée, note 82, p. 5.

<sup>130</sup> *Id.*

<sup>131</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (B. Lapalme) c. 9096-4545 Québec Inc.*, précitée, note 81; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (B.A. Allard) c. Roi du dollar et plus*, J.E. 2003-684 (T.D.P.Q.); *Commission des droits de la personne du Québec (H. Jacques) c. Bar La Divergence*, précitée, note 80; *Québec Human Rights Commission c. 2858029 Canada Inc.*, précitée, note 86 et *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Linda Bolduc et Ève Line Lacoste Laporte) c. Restaurant Bangkok*, précitée, note 103.

<sup>132</sup> *Commission des droits de la personne du Québec (H. Jacques) c. Bar La Divergence*, précitée, note 80, p. 11.

Le propriétaire ne pourrait non plus justifier son refus d'accommoder une personne handicapée sur la seule base que des incidents impliquant une personne présentant des caractéristiques semblables à celle de la personne réclamant un accommodement ont déjà eu lieu dans une autre situation <sup>133</sup>.

De son côté, la victime ne peut s'attendre à une solution parfaite et doit plutôt faciliter la recherche d'un compromis raisonnable <sup>134</sup>. De plus, la Cour d'appel a limité la portée du choix du moyen utilisé pour pallier le handicap à un moyen qui dans la mesure du possible ne lèse pas les droits d'autrui <sup>135</sup>.

Pour le Tribunal des droits de la personne, il est clair que l'accommodement raisonnable des personnes non-voyantes ou déficiente visuelle ne peut consister en autre chose que de leur permettre d'avoir accès aux lieux publics avec leur chien guide et de les avoir en tout temps à leurs côtés <sup>136</sup>. Il ne doit jamais y avoir de séparation du chien et de la personne handicapée <sup>137</sup>. Ce raisonnement a également été appliqué à une personne souffrant de la maladie d'ataxie de Friedreich qui utilisait un chien d'assistance et à qui on avait refusé l'accès à un restaurant <sup>138</sup>.

À notre avis, ce même raisonnement devrait s'appliquer aux personnes sourdes ou malentendantes utilisant un chien d'assistance. En effet, à l'instar des personnes non-voyantes ou atteintes d'une déficience motrice ou cognitive, leur chien leur permet de se déplacer en toute sécurité, elles ne devraient donc pas en être séparées si tel est leur désir.

De plus, la règle voulant que ce soit à la personne handicapée qu'appartient le choix du moyen pour pallier son handicap doit aussi s'appliquer aux personnes sourdes ou malentendantes utilisant un chien d'assistance. Selon nous, un transporteur ne pourrait interdire l'accès d'une personne handicapée à un moyen de transport au motif qu'il existe des moyens moins contraignants pour pallier son handicap, tel que le port d'une prothèse auditive. En effet, si la personne sourde ou malentendante juge que l'utilisation de son chien est le meilleur moyen pour se déplacer dans les transports publics, un transporteur ne saurait lui dire qu'il existe d'autres moyens qui, à son avis, conviennent davantage.

Il ne pourrait non plus prétendre que le chien d'assistance constitue un danger pour les autres utilisateurs ou clients si le chien a reçu un entraînement auprès d'un organisme spécialisé, tel que l'école de formation des chiens financée par la Fondation des Lions du Canada, à Oakville.

Par conséquent, nous croyons que le refus d'accès à une personne handicapée accompagnée d'un chien d'assistance dans un lieu offrant des services au public, tel les transports en commun, serait discriminatoire, à moins que le fait d'autoriser l'accès impose une contrainte excessive ou déraisonnable pour l'entreprise ou l'organisme ou encore lésant les droits d'autrui. Il deviendra alors nécessaire que le Tribunal apprécie les circonstances de chaque cas afin de déterminer si, lors d'un événement particulier, il est probable que le propriétaire des lieux n'ait pas traité une personne handicapée en toute égalité, en ne lui donnant pas l'accès à ses services. Il n'a toutefois pas à considérer si à certains moments, lors d'un autre événement particulier, le propriétaire n'a pas agi de façon discriminatoire envers d'autres personnes handicapées <sup>139</sup>.

---

<sup>133</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Hôtel Villa de France*, précité, note 85

<sup>134</sup> *Commission des droits de la personne du Québec (H. Jacques) c. Bar La Divergence*, précité, note 80, p. 5.

<sup>135</sup> *Réjean Morel c. Corporation de Saint-Sylvestre*, précitée, note 112.

<sup>136</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (France Poulin) c. 9107-9194 Québec inc.*, précitée, note 80.

<sup>137</sup> *Commission des droits de la personne du Québec c. Vithoukias*, précitée, note 80.

<sup>138</sup> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (B. Lapalme) c. 9096-4545 Québec Inc.*, précitée, note 81.

<sup>139</sup> *Québec (Commission des droits de la personne) c. Restaurant Scampinata Inc.*, précitée, note 79, p. 7.

## 4.2 La reconnaissance juridique au Canada

Quatre provinces canadiennes, soit l'Alberta, la Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve et l'Ontario, se sont dotées d'une loi qui protège spécifiquement les droits des personnes non-voyantes<sup>140</sup>, notamment leurs droits d'accès dans les lieux publics et le logement. Or, seule l'Alberta a élargi l'application de sa loi aux personnes sourdes. En 2000, le *Blind Persons' Rights Act* a été amendé afin d'y inclure une définition de « personne sourde »<sup>141</sup> et d'ajouter que celle-ci peut être accompagnée par un *hearing dogs*<sup>142</sup>. Le chien doit toutefois avoir reçu un entraînement dans une école membre de l'International Guide Dog Federation<sup>143</sup>.

La Nouvelle-Écosse reconnaît explicitement les chiens d'assistance pour les personnes sourdes dans sa législation portant sur les droits de la personne, soit le *Human Rights Act*<sup>144</sup>.

Cependant, d'autres législations canadiennes sur les droits de la personne, telles que la *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick<sup>145</sup>, le *Human Rights Code*<sup>146</sup> de l'Île-du-Prince-Édouard, la *Loi sur les droits de la personne* du Yukon<sup>147</sup>, le *Code des droits de la personne* de Terre-Neuve<sup>148</sup> et le *Code des droits de la personne* du Manitoba<sup>149</sup>, sont plus restrictives, elles ne font référence qu'au chien guide pour personne non-voyante ou handicapée visuelle dans la définition d'incapacité, qui est un motif discriminatoire.

Le *Saskatchewan Human Rights Code* est toutefois moins restrictif puisqu'il étend la portée de la protection au « *physical reliance on a service animal, wheelchair or other remedial appliance or device* »<sup>150</sup>. Tel est aussi le cas du *Human Rights, Citizenship and Multiculturalism Act* d'Alberta qui interdit de

---

<sup>140</sup> *Blind Persons' Rights Amendment Act*, R.S.A. 2000, c. 7 (Supp) (Alberta); *Blind Persons' Act*, R.S., c. 40, s.1 (Nouvelle-Écosse); *Blind Persons' Rights Act*, R.S.N.L. 1990, c. B-4 (Terre-Neuve) et *Blind Persons' Rights Act*, R.S.O. 1990, c. B.7 (Ontario).

<sup>141</sup> Art. 3 (a.1) du *Blind Persons' Rights Amendment Act*, précité, note 140 : « "deaf person" means a person whose hearing is impaired to a degree that the person would benefit from a hearing dog and who is certified as a deaf person for the purposes of this Act by the authority nominated for the purpose by the regulations. »

<sup>142</sup> Art. 5 du *Blind Persons' Rights Amendment Act*, précité, note 140.

<sup>143</sup> *Guide Dogs Qualifications Regulations*, Alta. Reg. 108/1979, art. 1.

<sup>144</sup> *Human Rights Act*, R.S.N.S. 1989, c. 214, art. 3 (l) iii) : « "physical disability or mental disability" means an actual or perceived.

[...]

(iii) physical disability, infirmity, malformation or disfigurement, including, but not limited to, epilepsy and any degree of paralysis, amputation, lack of physical co-ordination, deafness, hardness of hearing or hearing impediment, blindness or visual impediment, speech impairment or impediment or reliance on a hearing-ear dog, a guide dog, a wheelchair or a remedial appliance or device. » (Nos soulignés)

<sup>145</sup> *Loi sur les droits de la personne*, 1985, c. 30, art. 2.

<sup>146</sup> *Human Rights Code*, c. H-12, art. 1(1) l).

<sup>147</sup> *Loi sur les droits de la personne*, L.R.Y. 2002, c. 116, art. 37.

<sup>148</sup> *Code des droits de la personne*, R.S.N. 1990, c. H-14, Art. 2 (l).

<sup>149</sup> *Code des droits de la personne*, C.P.L.M. c. H175. Le terme chien guide est défini dans la loi comme étant un chien qui sert de guide de malvoyant et qui a été dressé à cette fin. Précisons toutefois que le Code reconnaît l'utilisation d'autres animaux.

<sup>150</sup> *Saskatchewan Human Rights Code*, c. S-24.1, art. 2 (1) (d.1).

discriminer à l'encontre d'une personne ayant un handicap physique dans les situations où il y a « *physical reliance on a guide dog, wheelchair or other remedial appliance or device* »<sup>151</sup>.

Pour sa part, le *Guide Animal Act* de Colombie-Britannique reconnaît les chiens guides et les autres animaux d'assistance : « *if the animal is used by a person with a disability to avoid hazards or to otherwise compensate for a disability* »<sup>152</sup>. Or, le *Guide Animal Regulation*, prévoit qu'un certificat ne sera émis qu'aux chiens guides ayant suivi une formation pour personne non-voyante sans toutefois faire mention des personnes sourdes ou malentendantes<sup>153</sup>.

Ainsi, il ressort de l'analyse de la législation des autres provinces relativement à la reconnaissance des chiens d'assistance pour les personnes sourdes ou malentendantes que deux d'entre elles, l'Alberta et la Nouvelle-Écosse, accordent une protection spécifique aux personnes sourdes ou malentendantes utilisant un chien d'assistance. De plus, la Saskatchewan accorde une protection au *service animal*, ce qui pourrait comprendre un chien d'assistance pour ces personnes.

Bien que ces provinces puissent être perçues comme étant des précurseurs au Canada du fait qu'elles reconnaissent l'utilisation des chiens d'assistance par les personnes sourdes ou malentendantes, leur législation suit la tendance qui se dessine actuellement en Europe et aux États-Unis. Nous l'avons vu, certains pays accordent une plus grande protection aux personnes sourdes et malentendantes dans l'accès aux lieux publics.

## **CONCLUSION**

La déficience auditive ou la surdité est une atteinte invisible qui affecte de nombreuses personnes et ce, de façon variable. Son ampleur et ses conséquences sont difficiles à apprécier avec précision étant donné notamment la dimension multiforme que revêt ce type de handicap pour chaque personne qui en est affectée. L'efficacité des solutions et des aides disponibles reste partielle, malgré une diversité de moyens visant l'amélioration de la qualité de vie de ces personnes. De plus, avec le vieillissement des sociétés occidentales, comme le Québec et le Canada, la déficience auditive et les incapacités qui en résultent, phénomène appelé à s'étendre, requièrent des solutions appropriées pour faciliter la circulation dans les lieux publics. L'atténuation des entraves discriminatoires dans l'accès au transport pour les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance peut constituer un moyen parmi d'autres.

Certes des aides ou adaptations techniques offertes par les organismes aux personnes atteintes d'une déficience auditive permettent à l'heure actuelle de réduire les obstacles surtout dans le cadre des activités à la maison ou au travail. Le chien d'aide ou d'assistance, susceptible d'offrir des bénéfices significatifs en accompagnant la personne sourde ou malentendante dans ses déplacements, apparaît comme un moyen additionnel différent. Le recours au chien d'aide formé et suivi en conséquence permet de remédier à l'incapacité ou au handicap. Actuellement, les services offerts par la Fondation des Lions du Canada peuvent répondre en partie aux besoins d'acquérir un animal formé spécifiquement pour l'accompagnement de la personne sourde ou déficiente auditive pour les personnes anglophones. Cependant, un problème supplémentaire peut se poser pour les personnes sourdes francophones, en ce que la formation est offerte en anglais. Par ailleurs, le processus de formation, d'acquisition et de suivi de l'animal (dont l'évaluation, après quelques années, du maintien du statut de chien d'assistance) aurait avantage à être mieux encadré et reconnu du début à la fin par les autorités compétentes et des pouvoirs publics du Québec. Dans ce contexte, il faudrait également s'assurer que la carte d'identification de l'animal certifiant sa formation, soit à tout le moins, rédigée en français. Cette disposition atténuerait une

---

<sup>151</sup> *Human Rights, Citizenship and Multiculturalism Act*, R.S.A. 2000, c. H-14, art. 44 (1) (l).

<sup>152</sup> *Guide Animal Act*, R.S.B.C. 1996 c. 177.

<sup>153</sup> *Guide Animal Regulation*, B.C. Reg. 664/74, art. 1.

première barrière dans l'accès au transport lors de la présentation de la carte par la personne déficiente auditive. Enfin, un travail d'identification de mécanismes de reconnaissance du chien d'assistance devrait être effectué pour les personnes déficientes auditives ou sourdes désirant pallier leur handicap avec ce moyen.

Les expériences des pays étrangers, ainsi que du Canada, décrites ici, peuvent être source d'inspiration vers une plus grande reconnaissance du chien d'assistance comme moyen de pallier le handicap auditif. Ces expériences montrent qu'il existe déjà des règles et des pratiques en vigueur, appelées à se développer davantage afin de faciliter l'accès au transport non seulement des personnes ayant une déficience auditive accompagnées d'un chien d'assistance mais également, dans une population vieillissante, des personnes ayant une déficience.

Certaines provinces canadiennes, soit l'Alberta et la Nouvelle-Écosse, ont déjà emboîté le pas aux pays européens en accordant une protection spécifique aux personnes sourdes ou malentendantes utilisant un chien d'assistance.

Selon nous, l'évolution des motifs « handicap » et « l'utilisation d'un moyen pour pallier le handicap » prévus à l'article 10 de la Charte québécoise, ainsi que la reconnaissance juridique accordée par les tribunaux aux chiens guides pour personnes non-voyantes et chiens d'assistance pour les personnes handicapées motrices ou neurologiques, permettrait également la reconnaissance des chiens d'assistance pour les personnes sourdes ou déficientes auditives comme moyen de pallier le handicap.

➤ *La recevabilité et le traitement des plaintes à la Commission en cas de discrimination*

Actuellement, la Commission reçoit les plaintes de personnes sourdes ou malentendantes alléguant avoir été victimes de discrimination en raison de l'utilisation de leur chien d'assistance, dans l'accès à un lieu public (art.15 de la Charte) ou encore lors de la conclusion d'un acte juridique (art. 12 de la Charte).

Ainsi, nous considérons que dans ces cas l'enquête doit permettre de recueillir, entre autres, les éléments factuels suivants :

- description de la déficience et des incapacités de la personne (diagnostic et ses manifestations);
- tous les faits entourant l'acte reproché et les obstacles rencontrés (par exemple, si refus d'accès dans un transport en commun : qui a interdit l'accès, les raisons fournies, les lieux, le moment, les témoins, etc.);
- l'entraînement reçu par le chien (le nom et le lieu du centre ou organisme, la durée de la formation et la certification obtenue);
- la présence du signe (par exemple, le dossard et la carte d'identification) certifiant que cet animal a reçu la formation requise d'un organisme certifié;
- la valeur monétaire du chien (coût d'achat, d'entraînement et d'entretien);
- les effets bénéfiques de l'utilisation d'un chien d'assistance pour le plaignant (amélioration de la qualité de vie, déplacements sécuritaires, maintien de l'équilibre psychologique);
- l'autonomie acquise par le plaignant grâce à son chien d'assistance (travail à l'extérieur, rencontre des amis, etc.);
- le préjudice subi par le plaignant du fait de l'acte reproché (refus d'accès au transport ou de conclure un acte juridique).

De plus, l'enquête doit permettre de déterminer si un accommodement raisonnable a été offert à la personne sourde ou déficiente auditive en cas de refus d'accès à des lieux où des services publics sont offerts. Si tel est le cas, toutes les informations pertinentes en lien avec la mesure proposée doivent être recueillies.

Au terme de l'enquête, si la Commission juge qu'il y a eu discrimination et qu'aucun règlement entre les parties n'est intervenu, la Commission pourra, au nom du plaignant, s'adresser au Tribunal des droits de la personne du Québec pour faire reconnaître les droits de celui-ci.

➤ *La reconnaissance du chien d'assistance pour personnes atteintes d'une déficience auditive comme moyen de pallier le handicap*

Au-delà des recours judiciaires, l'utilisation d'un chien d'assistance pour personnes sourdes ou malentendantes, spécialement formé à cet effet, doit recevoir une meilleure reconnaissance comme moyen de pallier un handicap auditif, et ce afin de faciliter la circulation dans les lieux publics et l'utilisation des moyens de transports offerts au public.

La mise en œuvre de ce moyen implique qu'il y ait une sensibilisation très large assurant que tous et chacun aient connaissance de l'existence de ce moyen. Sa reconnaissance requiert des ressources appropriées pour les organismes qui interviennent en faveur des personnes handicapées. De plus, si une aide financière publique de la part du MSSS est consentie aux personnes handicapées visuelles et handicapées motrices utilisant un animal aidant, il devrait en être de même pour les personnes handicapées auditives pour l'acquisition et l'entretien de leur animal d'assistance. Ainsi, une fois ce moyen connu et reconnu, les divers milieux, notamment les propriétaires de lieux, se sentiraient plus responsables et respectueux de ce moyen, ou du moins, ne pourraient invoquer la méconnaissance de celui-ci.

Dans ce contexte, le rôle de la Commission peut notamment consister, par le truchement de sa fonction éducation, coopération et communication, à faire connaître les services existants en mettant en contact les différents intervenants préoccupés par l'avancée de solutions facilitant l'accès aux lieux et au transport des personnes sourdes ou déficientes auditives.

Par ailleurs, plusieurs initiatives tangibles peuvent être entreprises par les instances responsables des transports public et privé afin d'améliorer la circulation et l'accès aux lieux et aux transports des personnes ayant une déficience auditive accompagnées d'un chien d'assistance. Dans ce sens, nous recommandons aux **sociétés de transport du Québec** les moyens suivants :

- renforcer la **sensibilisation du personnel** dans le domaine des transports publics aux besoins des voyageurs ayant une déficience devant circuler avec chien d'assistance en vue d'améliorer la coopération avec ces personnes;
- **développer un programme d'information** voire même, dans certains cas, de formation pour ces personnes;
- **améliorer la signalisation** pour faciliter l'accès et les déplacements dans les moyens de transports aux personnes accompagnées d'un chien guide ou d'un chien d'assistance;
- **préciser les règles de circulation** de l'animal aidant dans les transports publics (par exemple, annoncer l'accueil de l'animal aidant sans frais additionnels).

Il faut souligner qu'alors que la Commission était sur le point d'adopter le présent avis, elle signait, au terme d'une enquête, une importante entente hors cour avec la Société de transport de la Ville de Montréal (STM) portant sur l'accès aux chiens guides ou d'assistance, notamment ceux utilisés par les personnes déficientes auditives ou sourdes, dans le métro et les autobus de la Ville de Montréal. Concrètement, la STM s'engage, dans les prochains mois, en collaboration avec la Commission, à modifier son *Règlement concernant les normes de sécurité et de comportement et des personnes dans le matériel roulant et les immeubles exploités par ou pour la STM*, de manière à ce qu'il soit reconnu positivement le droit à toutes personnes qui utilisent un chien guide ou d'assistance pour pallier son handicap d'avoir accès à ses véhicules et immeubles. Par ailleurs, elle s'engage à ajouter un volet portant sur le droit d'accès sans discrimination à ses immeubles et véhicules à ces mêmes personnes à son programme de formation destiné aux candidats chauffeur, changeur et agent de surveillance. Au surplus, la STM s'engage à mener une campagne d'information et de sensibilisation destinée à l'ensemble de ses employés et gestionnaires opérationnels portant sur les droits des personnes handicapées utilisant un chien guide ou d'assistance

comme moyen pour pallier le handicap d'accéder sans discrimination à ses immeubles et à ses véhicules.

Enfin, à l'instar des chiens guides pour les personnes handicapées visuelles ou aveugles, les chiens d'assistance pour personnes malentendantes ou sourdes devraient faire l'objet d'une reconnaissance comme moyen pour pallier le handicap. À cet égard, **les organismes de transports publics** (autobus, métro, train, etc.) **et privés** (taxi, etc.) ou les **organismes représentant les personnes ayant une déficience auditive** devraient sensibiliser la population. Par exemple, une campagne annuelle de sensibilisation aux personnes sourdes ou malentendantes pourrait être organisée tout comme celle de la Semaine annuelle de la canne blanche, pour les personnes ayant un handicap visuel. Mais, l'utilisation d'un chien d'assistance n'est qu'un élément parmi d'autres visant à faciliter la circulation dans les transports et autres lieux. En effet, l'atténuation des obstacles dans l'accès au transport pour les personnes handicapées devrait avant tout passer par l'amélioration du système de signalisation dans les différents réseaux de transport. Elle doit donc s'inscrire dans une révision d'ensemble qui requiert à la fois l'identification d'une diversité de besoins et de handicaps, d'une variété d'obstacles et d'une diversité de moyens pour les surmonter.

## **ANNEXE**

### **PERSONNES CONSULTÉES**

Monsieur Daniel Ouellette, ex-responsable d'organisme chargé des personnes déficientes auditives ou sourdes.

Madame Danielle Robichaud, intervenante auprès des personnes sourdes utilisant le langage des signes.

Madame Joane Hallé, Directrice des services, [jhalle@mira.ca](mailto:jhalle@mira.ca)  
Fondation Mira Inc, 1820, Rang Nord Ouest, Ste-Madeleine, Québec, J0H 1S0.

Monsieur Robert Jones, [rjones@dogguides.com](mailto:rjones@dogguides.com)  
Club Lions, Oakville. 1-866-386-3293.

Monsieur Martin Bergevin, Directeur général  
Centre Québécois de la déficience auditive. 514-278-8703 ou service relais Bell 1-800-284-2214.