



Discrimination envers les personnes handicapées qui ont recours à un animal d'assistance

Vos droits Vos responsabilités

Lignes directrices élaborées en vertu du *Code des droits de la personne*

Introduction

La Commission des droits de la personne du Manitoba (la «Commission») est un organisme indépendant du gouvernement du Manitoba qui est responsable de l'administration du *Code des droits de la personne* (le «Code»).

Le *Code* présente un processus de traitement des plaintes et exige que la Commission éduque le public au sujet du *Code* et fasse la promotion des principes des droits de la personne. Les droits et les obligations du *Code* l'emportent sur ceux de toute autre loi manitobaine.

L'article 5 du *Code* autorise la Commission à préparer et à disséminer des lignes directrices pour faciliter la compréhension et l'application du *Code*.

Les présentes lignes directrices représentent l'interprétation du *Code* par la Commission relativement aux personnes handicapées qui ont recours à un animal d'assistance. En cas de conflit entre les présentes lignes directrices et le *Code*, ce dernier l'emporte sur les lignes directrices.

**Le présent document est offert dans d'autres formats.
This publication is also available in English.**

Discrimination envers les personnes qui ont recours à un animal d'assistance

En vertu du *Code*, il est interdit de faire preuve de discrimination envers une personne en se basant sur certaines caractéristiques de diverse nature, notamment sur les incapacités physiques ou mentales ou les caractéristiques ou les situations connexes, y compris le besoin d'un animal d'assistance, d'un fauteuil roulant ou de tout autre appareil, orthèse ou prothèse.

Le *Code* définit un « animal d'assistance » comme un « animal qui a été dressé pour fournir à une personne ayant une incapacité de l'aide relative à celle-ci ».

Le type d'aide qu'un animal d'assistance peut fournir est de nature variée. Une personne peut avoir une incapacité physique et visible, comme la cécité, et avoir recours à un animal pour des raisons évidentes. Mais une personne peut aussi avoir une incapacité qui n'est pas évidente, comme une incapacité mentale ou une incapacité invisible, comme un trouble de stress post-traumatique ou l'épilepsie, et avoir recours à un animal d'assistance d'une manière qui n'est pas apparente au premier regard.

Des exemples de tâches pouvant être accomplies par un animal d'assistance sont :

- guider une personne aveugle;
- avertir une personne sourde;
- tirer un fauteuil roulant;
- avertir ou protéger une personne qui fait une crise d'épilepsie;
- rappeler à une personne ayant un trouble mental qu'elle doit prendre les médicaments qui lui ont été prescrits.

L'aide fournie par les animaux d'assistance et leur clientèle sont en pleine évolution. Alors que nous commençons à reconnaître les préjugés qui entourent les incapacités mentales et que les animaux font de plus en plus partie des programmes thérapeutiques permanents, de nouvelles manières d'utiliser des animaux d'assistance continueront à être reconnues.

Si un animal n'a peut-être pas reçu de formation formelle, si la personne qui dépend de l'animal peut démontrer que l'animal est formé à fournir une assistance ou à accomplir une tâche intégrale au programme de traitement de la personne, l'animal peut être considéré comme un « animal d'assistance ».

Les animaux d'assistance sont d'habitude faciles à reconnaître (en général par leur harnais spécial ou leur veste) et ils sont sous la responsabilité et le contrôle de leur propriétaire (ils portent un harnais ou sont tenus en laisse ou par une longe) lorsqu'ils travaillent, à moins que cela n'interfère avec le travail ou la tâche qu'ils accomplissent. Dans certains cas, si l'incapacité d'une personne ne lui permet pas de maintenir un contrôle physique sur l'animal, c'est par la voix, des signaux ou d'autres moyens qu'elle gardera le contrôle de l'animal.

Au Manitoba, il n'y a pas d'identification ou de certification normalisée des animaux d'assistance. Par conséquent, tout animal qui est présenté comme ayant été dressé, y compris par son propriétaire, afin de fournir une aide à une personne avec une incapacité, peut être considéré comme un animal d'assistance en vertu du *Code*.

Les animaux d'assistance sont le plus souvent des chiens, mais le terme générique « animal » employé dans le *Code* permet à d'autres animaux d'être reconnus comme des animaux d'assistance.

Il est important de reconnaître que les personnes qui ont recours à un animal pour les aider relativement à leur incapacité pourraient ne pas dire que leur animal est un « animal d'assistance » comme dans le *Code*. Par exemple, une personne pourrait préférer appeler l'animal auquel elle a recours un « chien-thérapeute », un « animal de réconfort » ou un « animal de compagnie ». Quelle que soit la façon dont ils sont appelés, et tant que l'animal a été dressé pour fournir une aide à une personne relativement à une incapacité, l'animal est considéré comme un animal d'assistance en vertu du *Code*. Par conséquent, la Commission met l'accent sur les besoins de la personne relativement à son incapacité et la manière dont l'animal a été dressé pour fournir une aide à la personne relativement à ces besoins.

S'il n'est pas clair que l'animal est un animal d'assistance, il pourrait être approprié de poser les questions suivantes :

1. Est-ce que le chien ou tout autre animal aide la personne relativement à une incapacité?
2. Quelle est l'aide que le chien ou tout autre animal a appris à fournir relativement à l'incapacité?

En vertu du *Code*, il est interdit de faire preuve de discrimination ou de harcèlement fondés sur une incapacité réelle ou perçue. Il est également interdit d'exercer des représailles contre une personne qui a déposé une plainte en vertu du *Code*, a participé à une procédure introduite en vertu du *Code* ou a autrement essayé de faire respecter ses droits en vertu du *Code*. C'est que l'on appelle des représailles.

La discrimination peut viser une seule personne qui a recours à un animal d'assistance. Mais une politique ou une pratique peut également provoquer une discrimination systémique contre un groupe de personnes qui ont recours à un animal d'assistance.

Il est possible de faire de la discrimination sans avoir aucune intention de violer la loi. Une politique ou une pratique qui semble neutre peut avoir un plus grand effet négatif sur des personnes qui ont recours à un animal d'assistance, et ce, sans justification ou cause raisonnable.

Exemple :

- une politique interdisant les animaux de compagnie dans un hôtel;
- une politique d'un locateur demandant aux locataires ayant un animal de compagnie de verser un dépôt pour les dommages attribuables à leur animal;
- un théâtre qui exige que les personnes accompagnées d'un animal d'assistance s'assoient dans un endroit désigné;
- un restaurant qui n'accepte les personnes accompagnées d'un animal d'assistance que si elles s'assoient dans leur patio.

Discrimination dans le domaine de l'emploi

Le *Code* interdit la discrimination dans tous les aspects de l'emploi, que ce soit un travail à plein temps ou à temps partiel, permanent, occasionnel ou probatoire et que l'emploi soit rémunéré, non rémunéré ou bénévole.

Les employeurs ne devraient pas traiter une personne différemment parce qu'elle a recours à un animal d'assistance, à moins qu'il ne soit raisonnable de le faire.

Les employeurs peuvent avoir des exigences liées au travail ou aux compétences qui sont véritables ou raisonnables pour un emploi, et de ce fait peuvent être amenés à traiter les personnes différemment. Mais ces exigences doivent toutefois être examinées attentivement et il faut pouvoir les justifier. Un employeur doit être en mesure de montrer que l'exigence a été mise en place de bonne foi et qu'elle est raisonnablement nécessaire pour pouvoir effectuer le travail de manière sécuritaire et efficace.

Dans le milieu de travail, les formes de discrimination les plus typiques envers les personnes handicapées qui ont recours à un animal d'assistance consistent à leur nier la possibilité

d'avoir accès à des possibilités d'emploi ou de promotion parce qu'elles ont une incapacité et ont recours à un animal d'assistance, ou à leur restreindre l'accès au lieu de travail parce qu'elles ont recours à un animal d'assistance.

Exemple :

- Des employés peuvent penser qu'ils n'ont pas été embauchés ou qu'ils n'ont pas eu de promotion en partie parce qu'ils ont recours à un animal d'assistance.

Les employeurs ont le droit de demander si un animal a été dressé pour fournir une aide à la personne handicapée et ils peuvent aussi demander plus de renseignements afin de déterminer ou de clarifier s'il existe un besoin lié à une incapacité. Les employeurs devraient faire attention de ne pas demander de renseignements ou d'exiger d'une personne qu'elle prouve qu'elle a besoin d'un animal si le rôle de celui-ci est évident.

Même s'il pourrait être approprié de demander des renseignements afin d'établir le fait que l'animal est nécessaire en raison d'une incapacité, ce qui peut comprendre des renseignements de la part de fournisseurs de services de santé ou de services paramédicaux ou la preuve que l'animal a participé à un programme de dressage ou d'agrément, il n'est pas convenable de demander des renseignements au sujet du diagnostic qu'a reçu la personne. Il n'est pas non plus convenable de demander à ce que l'animal démontre qu'il peut effectuer la tâche pour laquelle il a été dressé. Les questions devraient toujours être posées de manière respectueuse et en faisant preuve de compréhension.

Les employeurs doivent aussi répondre de façon raisonnable aux besoins spéciaux d'une personne lorsque ces besoins sont fondés sur une incapacité ou sur toute autre caractéristique protégée. Ces demandes doivent être examinées au cas par cas. Un employeur doit considérer la demande d'adaptation particulière, demander des renseignements afin d'établir qu'il existe un véritable besoin d'adaptation et évaluer comment répondre à ce besoin de manière raisonnable et sans que cela entraîne un préjudice excessif.

Exemple :

- Une personne qui a recours à un animal d'assistance pourrait demander des pauses à des moments particuliers afin de pouvoir nourrir l'animal, l'emmener se promener ou le sortir pour lui permettre de faire ses besoins à l'extérieur.

Les employeurs doivent faire en sorte d'offrir un environnement de travail sans harcèlement, ce qui veut dire prendre des mesures raisonnables pour mettre fin au harcèlement qui aura été porté à son attention ou dont il devrait raisonnablement avoir conscience.

Exemple :

Discrimination envers les personnes handicapées 5
qui ont recours à un animal d'assistance
Commission des droits de la personne du Manitoba
Date de révision: février 2017

- Une employée qui a recours à un animal d'assistance pourrait se plaindre que ses collègues de travail font des blagues inappropriées ou l'isolent en se basant sur leurs allergies présumées. L'employeur doit enquêter sur la situation et déterminer s'il y a effectivement du harcèlement dans le lieu de travail et ensuite, prendre des mesures raisonnables pour résoudre le problème et s'assurer que le harcèlement cesse.

Discrimination dans le domaine du logement

En vertu du *Code*, il est interdit d'agir de façon discriminatoire en matière de location ou d'achat de lieux résidentiels ou commerciaux.

Les locateurs ne doivent pas traiter une personne différemment parce qu'elle a une incapacité et a recours à un animal d'assistance, à moins qu'il ne soit raisonnable de le faire.

Les locateurs peuvent avoir des raisons véritables ou raisonnables de traiter certaines personnes différemment. Mais dans ce cas, ils doivent examiner la situation attentivement et il faut qu'ils puissent justifier leur décision. Un locateur doit être en mesure de montrer que la politique ou pratique qui semble discriminatoire a été mise en place de bonne foi et qu'elle est raisonnablement nécessaire pour le fonctionnement sécuritaire et efficace des lieux.

Dans le domaine du logement, les formes de discrimination les plus typiques envers les personnes handicapées qui ont recours à un animal d'assistance consistent à refuser de leur louer un logement, en tout ou en partie parce qu'elles ont recours à un animal d'assistance, ou dans le cas d'un complexe condominial, à interdire à la personne de vivre dans l'unité avec son animal d'assistance.

Exemple :

- Une personne peut démontrer que son animal lui fournit manifestement une aide relative à un besoin lié à une incapacité, et qu'il ne s'agit pas simplement d'un animal de compagnie, mais le locateur refuse de lui louer le logement.

Les locateurs ont le droit de demander si un animal a été dressé pour fournir une aide à la personne handicapée et ils peuvent aussi demander plus de renseignements afin de déterminer ou de clarifier s'il existe un besoin lié à une incapacité. Les locateurs devraient faire attention de ne pas demander de renseignements ou d'exiger d'une personne qu'elle prouve qu'elle a besoin d'un animal si le rôle de celui-ci est évident.

Même s'il pourrait être approprié de demander des renseignements afin d'établir le fait que l'animal est nécessaire en raison d'une incapacité, ce qui peut comprendre des

renseignements de la part de fournisseurs de services de santé ou de services paramédicaux ou la preuve que l'animal a participé à un programme de dressage ou d'agrément, il n'est pas convenable de demander des renseignements au sujet du diagnostic qu'a reçu la personne. Il n'est pas non plus convenable de demander à ce que l'animal démontre qu'il peut effectuer la tâche pour laquelle il a été dressé. Les questions devraient toujours être posées de manière respectueuse et en faisant preuve de compréhension.

Les locateurs et les corporations condominiales doivent aussi répondre de façon raisonnable aux besoins spéciaux d'une personne lorsque ces besoins sont fondés sur une incapacité ou sur toute autre caractéristique protégée. Ces demandes doivent être examinées au cas par cas. Un locateur ou une corporation condominiale doit considérer la demande d'adaptation particulière, demander des renseignements afin d'établir qu'il existe un véritable besoin d'adaptation et évaluer comment répondre à ce besoin de manière raisonnable et sans que cela entraîne un préjudice excessif.

Exemple :

- Un locataire ayant recours à un animal d'assistance demande une unité au rez-de-chaussée pour avoir facilement accès à la zone de jardin où il devra se rendre fréquemment. Le locateur doit envisager si cela entraînerait ou non un préjudice excessif.

Les locateurs ne doivent pas harceler un locataire actuel ou potentiel parce que celui-ci a recours à un animal d'assistance et les corporations condominiales doivent faire en sorte que leur bâtiment offre un environnement sans harcèlement.

Exemple :

- Une personne qui a recours à un animal d'assistance se plaint que chaque fois qu'elle entre dans le bâtiment, le gardien de sécurité lui demande de prouver que son animal obéit à des ordres comme « assis », « debout » et « couché ». Cela pourrait être une forme de harcèlement.

Discrimination dans le domaine des services

En vertu du *Code*, il est interdit de faire preuve de discrimination relativement à l'obtention de services, d'un hébergement, d'installations, de bénéfices ou de programmes mis à la disposition du public ou à une partie de celui-ci ou accessibles à ce public ou à une partie de celui-ci. Des exemples de services sont notamment des magasins, des théâtres, des restaurants, des services de police, des associations sportives, des services de soins de

santé, des services gouvernementaux, des banques d'alimentation, des écoles, des programmes de réadaptation et des services d'assurance.

Les fournisseurs de services ne devraient pas traiter une personne différemment parce qu'elle a recours à un animal d'assistance, à moins qu'il ne soit raisonnable de le faire.

Les fournisseurs de services peuvent avoir des raisons véritables ou raisonnables de traiter certaines personnes différemment. Mais dans ce cas, ils doivent examiner la situation attentivement et il faut qu'ils puissent prouver que leurs raisons sont fondées. Un fournisseur de services doit être en mesure de montrer qu'une politique ou pratique qui semble discriminatoire a été mise en place de bonne foi et qu'elle est raisonnablement nécessaire pour que le service soit offert de manière sécuritaire et efficace.

Dans le domaine des services, la forme de discrimination la plus typique envers les personnes handicapées qui ont recours à un animal d'assistance consiste à leur refuser l'accès, en tout ou en partie, parce qu'elles ont recours à un animal d'assistance.

Exemple :

- Un restaurant gastronomique refuse l'entrée à une personne parce qu'elle est accompagnée d'un animal d'assistance.
- Un dépanneur exige qu'une personne accompagnée d'un animal d'assistance laisse son animal attaché dehors.

Les fournisseurs de services ont le droit de demander si un animal a été dressé pour fournir une aide à la personne handicapée et ils peuvent aussi demander plus de renseignements afin de déterminer ou de clarifier s'il existe un besoin lié à une incapacité. Les fournisseurs de services devraient faire attention de ne pas demander de renseignements ou d'exiger d'une personne qu'elle prouve qu'elle a besoin d'un animal si le rôle de celui-ci est évident.

Même s'il pourrait être approprié de demander des renseignements afin d'établir le fait que l'animal est nécessaire en raison d'une incapacité, ce qui peut comprendre des renseignements de la part de fournisseurs de services de santé ou de services paramédicaux ou la preuve que l'animal a participé à un programme de dressage ou d'agrément, il n'est pas convenable de demander des renseignements au sujet du diagnostic qu'a reçu la personne. Il n'est pas non plus convenable de demander à ce que l'animal démontre qu'il peut effectuer la tâche pour laquelle il a été dressé. Les questions devraient toujours être posées de manière respectueuse et en faisant preuve de compréhension.

Les fournisseurs de services doivent aussi répondre de façon raisonnable aux besoins spéciaux d'une personne lorsque ces besoins sont fondés une incapacité ou sur toute autre

caractéristique protégée. Ces demandes doivent être examinées au cas par cas. Un fournisseur de services doit considérer la demande d'adaptation particulière, demander des renseignements afin d'établir qu'il existe un véritable besoin d'adaptation et évaluer comment répondre à ce besoin de manière raisonnable et sans que cela entraîne un préjudice excessif.

Exemple :

- Un élève avec un animal d'assistance demande la permission de quitter les terrains de l'école pendant la récréation pour pouvoir amener son animal faire une plus longue promenade. L'école doit se demander si cela n'entraînerait pas un préjudice excessif et devrait notamment tenir compte de ses responsabilités vis-à-vis de l'élève, car elle doit en prendre soin et veiller à sa sécurité.

« Droit d'accès » des personnes qui ont recours à un animal d'assistance

Une personne qui a recours à un animal d'assistance a le droit d'avoir accès à tous les endroits qui sont généralement accessibles au public.

Par conséquent, une personne accompagnée d'un animal d'assistance devrait avoir accès à tous les magasins, restaurants et bureaux, y compris une cafétéria ou un cabinet de médecin, et ce, malgré la législation en matière de santé publique et d'autres dispositions législatives qui pourraient exclure les animaux de ces endroits. Les locateurs, les chauffeurs de taxi et les hôteliers doivent aussi, en règle générale, accepter les clients ou les locataires accompagnés d'animaux d'assistance.

Dans certaines circonstances exceptionnelles, il pourrait être raisonnable d'interdire certains endroits aux personnes accompagnées d'un animal d'assistance. Ces endroits où les personnes accompagnées d'un animal d'assistance ne pourront pas avoir accès sont souvent des endroits où le grand public n'a généralement pas accès non plus.

Par exemple, empêcher les animaux d'assistance d'avoir accès à des zones stériles ou autrement protégées, comme des zones de préparation des aliments, des salles d'opération ou des laboratoires, pourrait être justifié.

Une personne qui a recours à un animal d'assistance ne devrait pas être pénalisée ou isolée, pas plus que si elle utilisait un fauteuil roulant.

Les employeurs, les locateurs et les fournisseurs de services devraient examiner attentivement leurs politiques et leurs pratiques afin de vérifier qu'elles sont suffisamment flexibles pour garantir les droits et respecter la dignité de tout le personnel et de tous les

employés, locataires et clients. Cela veut dire qu'il faut se demander si une politique ou une pratique limite l'accès d'une personne à des possibilités ou à des avantages ou l'en prive parce qu'elle a recours à un animal d'assistance pour l'aider relativement à un besoin lié à une incapacité, ou si cette politique ou cette pratique isole ces personnes.

La flexibilité, en matière de politiques, et se référer aux principes de base que sont le respect, la dignité et la sécurité pour garantir un traitement équitable à toutes les personnes est essentiel.

1. La première étape pour garantir l'égalité est d'examiner les politiques et les pratiques afin de déterminer les barrières qu'elles créent pour les personnes qui ont recours à un animal d'assistance.
2. La deuxième étape pour garantir l'égalité est d'établir un processus permettant d'évaluer les demandes d'adaptation et d'y répondre, que la personne ait une incapacité et utilise un animal d'assistance, ou qu'elle ait une autre des caractéristiques protégées.

Il peut y avoir des situations dans lesquelles les employeurs, les locataires et les fournisseurs de services pourraient être amenés à concilier les droits de plusieurs personnes en vertu du *Code*. Par exemple, un chauffeur de taxi pourrait avertir son employeur qu'il souffre d'une forte allergie aux chiens qui ne lui permettrait pas de transporter une personne accompagnée d'un animal d'assistance. Dans ce cas, l'employeur devra demander des documents médicaux établissant les besoins du chauffeur et devra évaluer par quel moyen offrir une alternative à la personne qui est accompagnée d'un animal d'assistance et qui souhaite bénéficier d'un service de transport.

Le propriétaire d'un animal d'assistance doit prendre soin de son animal et le contrôler en tout temps. Personne ne devrait interagir avec un animal d'assistance, le caresser ou le nourrir pendant qu'il travaille sans en demander l'autorisation au propriétaire de l'animal.

Si la personne qui a recours à un animal d'assistance n'est pas capable de contrôler efficacement le comportement de son animal, ce qui pourrait inclure un comportement perturbateur, comme aboyer, tenter de mordre, déféquer ou gémir de manière excessive, on pourrait lui refuser l'accès à des endroits ou à des services ou lui demander de partir.

Pour plus d'information

Pour plus d'information sur les présentes lignes directrices ou sur le *Code des droits de la personne*, veuillez communiquer avec nous par courriel à hrc@gov.mb.ca.

Winnipeg:

175, rue Hargrave, 7^e étage
Winnipeg, MB
R3C 3R8
Téléphone: 204.945.3007
Télécopieur: 204.945.1292

Brandon :

340, Neuvième rue, pièce 341
Brandon, MB
R7A 6C2
Téléphone: 204.726.6261
Télécopieur: 204. 726.6035

Appels sans frais: 1.888.884.8681
Site Web : www.manitobahumanrights.ca