



Le 13 juillet 2017

Madame Jennifer Jimenez
Office des normes générales du Canada
Gatineau (Québec) K1A 1G6

Par courriel

Objet : Commentaires sur le projet de norme nationale du Canada relative aux chiens d'assistance

Madame,

Je tiens à ce que vous sachiez que la Commission des droits de la personne du Manitoba (« CDPM ») a examiné le projet de norme du point de vue d'un organisme réglementaire voué à la défense des droits de la personne qui, dans sa loi habilitante, prévoit des protections spéciales pour les personnes ayant des incapacités qui utilisent un animal d'assistance. Nous croyons comprendre que la norme pourrait inspirer d'autres réformes législatives et réglementaires, y compris l'établissement d'un système de certification et d'identification pour tout le Canada. Étant donné qu'au Canada, les lois sur les droits de la personne priment sur toutes les activités gouvernementales, notamment l'établissement de normes, nous demandons au Comité sur les chiens de service de l'ONGC de prendre très au sérieux l'impact que la norme pourrait avoir sur les droits de celles et ceux qui utilisent des animaux d'assistance. Nous espérons que les commentaires suivants aideront le Comité dans ce sens.

1. Les personnes qui utilisent des animaux d'assistance ont un droit d'accès présumé

Depuis les deux dernières années, la Commission prête une attention particulière à l'utilisation croissante des animaux d'assistance. En 2015, nous avons organisé plusieurs consultations notamment auprès des utilisateurs de chiens d'assistance et des fournisseurs de services comme les hôtels, les sociétés de gestion du logement et des biens immobiliers, les restaurants, les magasins ainsi que les établissements d'enseignement. Nous avons appris que les personnes ayant une incapacité qui utilisent des animaux d'assistance continuent d'être victimes de discrimination et de se heurter à des obstacles qui les empêchent de participer pleinement à la société. De leur côté, les fournisseurs de services ont indiqué ne pas être suffisamment informés sur les situations où ils sont tenus de fournir un accès et sur le genre de renseignements qu'ils peuvent demander à une personne qui utilise un animal d'assistance.

La Commission a répondu en créant des ressources confirmant qu'une personne qui utilise un animal d'assistance est présumée avoir un droit d'accès aux services et aux

établissements publics. Cependant, si les fournisseurs de services s'inquiètent, ils peuvent s'informer sur les tâches exécutées par l'animal par rapport à l'incapacité de la personne et, en outre, s'ils estiment que l'animal se comporte de façon inappropriée ou perturbe les activités de leur entreprise, ils peuvent demander à la personne de faire sortir l'animal.

Nous croyons comprendre que le projet de norme vise essentiellement à déterminer les besoins des chiens d'assistance et de leurs maîtres en matière de formation. Toutefois, la Commission s'inquiète de ce que la norme place l'essentiel du fardeau d'établir la légitimité sur les épaules de la personne ayant une incapacité ou sur celles du maître ou de l'utilisateur de l'animal d'assistance sans reconnaître que les fournisseurs de services ont l'obligation légale de prendre des mesures d'adaptation à l'égard des personnes ayant des incapacités et de leurs animaux d'assistance, sauf s'ils réussissent à établir que cela représente une contrainte excessive.

2. Définition de l'incapacité

Le Code des droits de la personne (du Manitoba) a été modifié en 2012 pour définir plus précisément ce qu'est un animal d'assistance et c'est à ce moment-là que la définition suivante a été ajoutée aux dispositions législatives :

« animal qui a été dressé pour fournir à une personne ayant une incapacité de l'aide relative à celle-ci ».

Cette définition met particulièrement l'accent sur l'assistance apportée par l'animal pour permettre à la personne de gérer son incapacité. Cette assistance n'est aucunement différente de celle d'un fauteuil roulant ou d'un autre dispositif thérapeutique. À notre avis, cette définition porte sur l'assistance fournie pour surmonter les restrictions ou limites fonctionnelles et non pas sur l'« atténuation des symptômes ». Le recours aux définitions de l'incapacité utilisées pour des programmes comme les programmes de soutien aux personnes ayant des incapacités, le Régime de pensions du Canada et l'Agence du revenu du Canada (voir le point 5.1.1.1 de la norme proposée) semble plus restrictif que l'approche adoptée par la CDPM.

3. Le projet de norme risque de créer des obstacles supplémentaires pour les personnes ayant des incapacités.

Le projet de norme énonce les exigences détaillées et souvent lourdes qu'une personne ayant une incapacité doit satisfaire à titre d'« éducateur ». La Commission s'interroge sur la nécessité d'exigences comme la connaissance approfondie des premiers soins à donner aux chiens ou la formation en intervention d'urgence ainsi que la tenue de dossiers détaillés susceptibles d'être examinés par une tierce partie. Elle exhorte le Comité à réexaminer la pertinence de telles exigences détaillées, en particulier si elles servent à établir un système de certification. Il est facile d'imaginer que, pour certaines personnes ayant des incapacités, il soit difficile, voire impossible, de répondre à ces

exigences, ce qui limite leurs possibilités et les confronte à des obstacles supplémentaires.

La Commission voudrait rappeler au Comité que les personnes ayant des incapacités ne forment pas un groupe homogène. Les animaux d'assistance peuvent remédier à toutes sortes d'incapacités et répondre à toutes sortes de besoins liés à ces incapacités. Dans certaines circonstances, les politiques de portée générale et les normes « identiques pour tout le monde » se sont avérées contraires à la législation relative aux droits de la personne.

L'un des principes fondamentaux de cette législation réside dans le devoir de prendre des mesures d'adaptation. Dans bien des cas, en particulier pour ce qui est des droits des personnes ayant des incapacités, la législation exige que l'on procède à l'évaluation individualisée des besoins liés à l'incapacité d'une personne en vue de trouver une solution efficace permettant de surmonter les obstacles. Même s'il semble que certaines des exigences reposent sur le désir d'entretenir de saines relations de travail et d'assurer la santé et la sécurité de l'animal d'assistance, nous tenons à mettre en garde le Comité, car le fait de forcer tous les maîtres et tous les utilisateurs à respecter les mêmes normes risque de donner lieu à une plainte pour atteinte aux droits de la personne, surtout si les normes en question s'avèrent non pertinentes et inutiles pour ce qui est de l'utilisation sécuritaire et efficace d'un animal d'assistance.

4. Législation relative aux droits de la personne et conception d'un système de certification et d'identification

Même si le projet de norme ne le précise pas clairement, nous supposons, à la lecture des parties 7 « Marquage », 8 « Inspection » et 9 « Essais », que la prochaine étape consistera notamment à établir un système de certification et d'identification. Nous supposons également qu'un tel système aura pour objectif de garantir la légitimité des équipes avec animal d'assistance et de dissuader les personnes qui veulent faire passer leurs animaux de compagnie non formés pour des animaux d'assistance. Sans dissémination dans le public d'informations sur le travail et l'utilisation d'un animal d'assistance, et sans imposition de peines significatives, la Commission s'interroge sur la capacité d'un système de certification et d'identification à éliminer les soi-disant « faux » animaux d'assistance. L'obligation de produire une pièce d'identité pour exercer son droit d'accès est une question délicate qui, dans d'autres circonstances, a été considérée comme une atteinte aux droits de la personne. En outre, là encore, les normes placent l'essentiel du fardeau d'établir la légitimité sur les épaules du maître ou de l'utilisateur sans exiger de l'entreprise ou du fournisseur de services qu'ils adoptent une attitude éclairée et prennent les droits de la personne en considération lorsqu'ils traitent avec les membres du public qui recourent à des animaux d'assistance. La Commission recommande la prudence, car de tels systèmes risquent d'avoir une incidence négative sur les droits des personnes ayant des incapacités qui utilisent des animaux d'assistance au Canada, ce qui pourrait être contraire à l'esprit et à l'objet de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.

Il faut noter par ailleurs que les personnes qui refusent de porter ou de produire une pièce d'identité pourront encore probablement déposer une plainte pour atteinte aux droits de la personne si l'accès leur est refusé. Cela signifie que les fournisseurs de services ne pourront pas compter sur l'identification à elle seule pour déterminer leurs responsabilités à l'égard des personnes ayant des incapacités qui utilisent des animaux d'assistance.

5. Le Canada n'est pas équipé actuellement pour répondre aux besoins de formation que requiert le projet de norme.

La Commission a appris que certains groupes de personnes ayant des incapacités, notamment les utilisateurs de chiens-guides, qui utilisent actuellement des animaux d'assistance et qui ont obtenu ces animaux par l'intermédiaire de programmes de formation agréés à l'échelle internationale, n'ont peut-être pas toute la formation nécessaire au regard de la norme proposée. C'est parce qu'elles ont obtenu des animaux d'assistance formés pour répondre à des besoins qui sont propres à leur incapacité et non pas aux exigences d'une norme englobante, de vaste portée et identiques pour tous. La Commission a également appris que certains établissements de formation reconnus à l'échelle internationale s'inquiètent au sujet des services qu'ils offriraient aux Canadiennes et aux Canadiens si les exigences de la norme se transformaient en politiques ou en dispositions législatives. Pour la clientèle canadienne, le retrait de tels services de formation risquerait de les priver des soutiens dont ils pourraient avoir besoin pour continuer de travailler avec leur animal d'assistance et cela risquerait aussi de diminuer les choix et les occasions de formation pour celles et ceux qui souhaitent obtenir ce genre d'animal. Étant donné qu'un grand nombre de personnes ayant des incapacités attendent déjà longtemps pour trouver un animal qui répondra à leurs besoins, cela risque de créer encore plus d'obstacles. La Commission tient à ce que le Comité élabore des normes très inclusives et respectueuses des choix individuels et de l'efficacité des programmes de formation existants qui ont fait leurs preuves en matière de dressage d'animaux d'assistance.

6. Conclusion

La Commission reconnaît et comprend que le Comité s'efforce de garantir la qualité et l'efficacité des équipes avec animal d'assistance. De même, elle comprend que les membres du public ont besoin de plus d'informations et tiennent à ce que ces équipes ne nuisent pas à leurs services ni à leurs activités commerciales. Cependant, elle veut souligner le fait qu'en insistant sur l'uniformité, on risque inconsciemment de créer encore plus d'inégalités. La prise en considération des droits de la personne est une valeur fondamentale de la société canadienne.

Nous demandons donc au Comité d'adopter une approche qui tient compte de ces droits dans l'élaboration des normes et de s'abstenir d'imposer d'autres obstacles à un groupe déjà historiquement désavantagé dans notre société.

Nous vous prions d'agréer nos meilleures salutations.

Le Conseil des commissaires