

Trousse pour la défense des droits des utilisateurs de chiens-guides

Votre droit d'accès aux services et aux installations

INCA s'engage à faire en sorte que les attitudes sociales évoluent et que le recours aux chiens-guides soit universellement accepté et reconnu. Nous offrons également un soutien en matière de défense des droits des utilisateurs de chiens-guides partout au Canada, peu importe où leurs chiens ont été entraînés. Nous sommes heureux de vous fournir cette trousse de défense des droits des utilisateurs de chiens-guides, qui contient de l'information et des ressources sur vos droits afin de vous aider dans vos efforts de défense de vos droits.

Dans cette Trousse pour la défense des droits des utilisateurs de chiens-guides, vous trouverez :

- Une introduction à vos droits en vertu du Code des droits de la personne.
- Des explications supplémentaires sur les droits des résidents de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de l'Ontario, de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve-et-Labrador.
- Des conseils pour la rédaction d'une lettre de plainte.
- Des exemples de ce que vous pouvez demander à un fournisseur de services pour vous assurer que ses services ne sont pas discriminatoires.
- Des renseignements précis sur la manière de signaler un refus de transport de la part d'Uber.

- Un exemple de lettre de plainte que vous pouvez utiliser comme modèle et adapter à votre propre expérience.
- Une lettre de défense des droits d'INCA qui présente un résumé de la loi et des informations sur les obligations du prestataire de services. Vous pouvez inclure cette lettre avec votre lettre personnalisée, si vous le souhaitez.
- Un code numérique QR. Ce code peut être enregistré sur votre téléphone intelligent et les fournisseurs de services peuvent soit le scanner sur votre téléphone, soit vous pouvez le leur envoyer. Lorsqu'il sera scanné, il affichera une liste de toutes les lois du Canada relatives aux droits des utilisateurs de chiens-guides.

Une introduction à vos droits

Qu'est-ce que le Code des droits de la personne?

Le Code des droits de la personne est une loi provinciale ou territoriale qui donne à tous des droits et des chances égaux, sans discrimination, dans des domaines comme l'emploi, le logement et les services. L'objectif du Code est de mettre fin au harcèlement et à la discrimination fondés sur le sexe, la race, la situation de handicap ou l'âge, pour ne citer que quelques-uns des dix-sept motifs protégés. Toutes les autres lois doivent être en accord avec le Code.

Chaque province et territoire dispose-t-il d'un code des droits de la personne?

Oui, chaque province et territoire a son propre code des droits de la personne. Dans chaque code, il est interdit de faire de la discrimination contre une personne parce qu'elle a un handicap. Cela comprend les déplacements avec un chien-guide.

Comment le Code des droits de la personne peut-il m'aider?

Grâce au Code des droits de l'homme, les personnes handicapées ont le droit d'accéder aux mêmes installations et services que le grand public. Les fournisseurs de services ont la responsabilité de prendre des mesures d'adaptation raisonnables pour que tout le monde ait accès à ces services.

À quels services et installations ai-je le droit d'accéder?

Vous avez le droit d'accéder aux mêmes services et installations que le grand public. Cela inclut les entreprises privées et les services et installations qui n'autorisent généralement pas les chiens, notamment :

- tout logement autonome,
- les restaurants,
- les taxis et les services de covoiturage,
- les hôtels et les chambres d'hôtes,
- les épiceries et les magasins d'alimentation,
- les gymnases,
- les installations médicales,
- tout autre endroit où le public serait autorisé.

Quels sont les exemples d'endroits auxquels je n'ai pas le droit d'accéder avec mon chien-guide?

Parfois, l'accès avec votre chien-guide devra être négocié en raison de circonstances particulières, par exemple :

- La visite de la cuisine d'un restaurant pourrait poser un problème de sécurité pour toutes les personnes concernées et elle n'est généralement pas ouverte au grand public.
- Un endroit où quelqu'un a de graves allergies à votre chien. Dans ce cas, il faudra négocier en tenant compte des droits de la personne des deux parties (par exemple, en assurant un espace suffisant entre les personnes dans une salle de classe).

- Un zoo ou une exposition d'animaux. Des études ont montré que la présence d'un chien pendant qu'un animal est en captivité peut augmenter le niveau de stress. Par exemple, le zoo de Toronto ne permet pas la présence de chiens-guides sur le site, mais propose d'autres aménagements.
- Les hébergements qui comprennent des espaces partagés, comme une auberge où vous pouvez partager une chambre avec d'autres personnes.

Que pouvez-vous faire si vous avez l'impression d'avoir été victime de discrimination?

Vous pouvez contester la discrimination de différentes manières. Cela va du dépôt d'une plainte ou d'un grief jusqu'à l'engagement d'une action en justice.

Il est recommandé de commencer par déposer une plainte. De nombreux litiges peuvent être résolus rapidement et à l'amiable en déposant une plainte ou par le dialogue. Certaines entreprises offriront une lettre d'excuses standard et/ou une carte cadeau. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, vous pouvez envisager d'autres options, comme le dépôt d'une plainte pour atteinte aux droits de la personne. Si vous n'êtes pas certain qu'une réponse soit satisfaisante, vous pouvez communiquer avec INCA pour discuter de la situation. Vous pouvez communiquer avec nous par courriel à l'adresse chiens-guides@inca.ca.

Si vous habitez dans l'une des provinces suivantes, il existe d'autres lois et d'autres moyens de déposer une plainte :

- Colombie-Britannique
- Alberta
- Ontario
- Nouvelle-Écosse
- Terre-Neuve-et-Labrador

Législation supplémentaire pour la Colombie-Britannique, l'Alberta, l'Ontario, la Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve

Si vous vivez dans l'une de ces provinces, il existe une loi supplémentaire qui protège votre droit de vous déplacer avec un chien-guide :

Colombie-Britannique – [The Guide and Service Dog Act](#)

Alberta – [The Blind Persons' Rights Act](#)

Ontario – [Loi sur les droits des aveugles](#)

Nova Scotia – [The Blind Persons' Rights Act](#)

Terre-Neuve-et-Labrador – [The Service Animal Act](#)

Toutes ces lois donnent à la police le pouvoir d'enquêter et, sur déclaration de culpabilité, d'imposer des amendes pouvant atteindre 5 000 \$ pour avoir refusé l'accès à une personne parce qu'elle est accompagnée d'un chien-guide.

Comment déposer une plainte en vertu de ces lois :

1. Appelez votre police locale ou la GRC. Il n'est pas nécessaire de le faire au moment où l'incident se produit, vous pouvez les appeler une fois que vous êtes de retour chez vous ou à votre destination finale.
2. Il peut arriver que vous contactiez un membre du personnel qui n'est pas familier avec ces lois. Si cela se produit, demandez poliment s'ils peuvent vérifier avec quelqu'un d'autre, car vous savez qu'ils sont en mesure de vous aider.
3. Si vous avez besoin de soutien, communiquez avec nous par courriel à l'adresse chiens-guides@inca.ca ou composez le 1-800-563-2642.
4. La police organisera une réunion avec vous et un agent pour prendre note du rapport.

5. L'agent enquêtera sur la situation et fera un suivi avec vous si des mesures doivent être prises.

Que faire lorsque vous commandez un Uber?

Conseils pour faciliter les choses

- Après la réservation, il est recommandé d'appeler ou d'envoyer un message texte au chauffeur pour lui indiquer clairement où vous vous trouvez. Par exemple, dites-lui si vous avez besoin qu'il se gare dans l'allée ou le stationnement. De nombreuses « épingles » de la carte géographique sont inexactes. Par exemple, si vous réservez un Uber pour vous rendre à INCA, situé au 2085 Parthenais à Montréal, la carte indique qu'il se trouve au 2065. Assurez-vous de leur indiquer votre lieu d'attente exact lorsque vous réservez.
- C'est à votre entière discrétion de révéler ou non que vous avez un chien-guide. Parfois, cela soulage le stress, car vous savez que le chauffeur est au courant à l'avance, mais vous n'êtes pas obligé de le divulguer si vous choisissez de ne pas le faire. Parfois, le fait de divulguer cette information peut entraîner une attente plus longue que d'habitude pour un taxi.

Refus ou annulation de l'accès

- Selon la politique d'Uber, un chauffeur doit avoir dans son dossier un certificat médical attestant qu'il est allergique aux chiens avant de pouvoir refuser de prendre en charge un chien-guide. S'il doit annuler le trajet, il doit attendre avec vous jusqu'à ce qu'une nouvelle voiture arrive.
- Si un chauffeur annule votre trajet, vous recevrez un message indiquant que le chauffeur a annulé le trajet. Si vous pensez que c'est parce que vous êtes un utilisateur de chien-guide, il est

important que vous fassiez une capture d'écran de l'annulation sur votre téléphone. Uber en gardera également une trace, mais il est important que vous en ayez une, en cas de litige. L'information devrait également apparaître dans l'historique de vos trajets sur votre compte Uber.

- Uber dispose d'un formulaire de plainte spécifique dans son application pour les problèmes liés à un chien d'assistance. Suivez les étapes suivantes :
 - Cliquez sur Visiter le centre d'aide
 - Faites défiler la page jusqu'à « Accessibilité ».
 - Faites défiler la page jusqu'à « Je veux signaler un problème lié à mon animal d'assistance. »
 - Vous n'avez pas besoin de remplir tous les champs. Un représentant d'UBER devrait communiquer avec vous d'Uber pour vous expliquer ce qui s'est passé. Le but de ce formulaire est de signaler l'incident. Remplissez simplement ce que vous pouvez.
 - Uber indique sur son site Web que « Tout signalement de discrimination illégale entraînera la désactivation temporaire du compte d'un partenaire pendant qu'Uber examine l'incident. Les violations confirmées de la loi en ce qui concerne les passagers en situation de handicap peuvent entraîner la perte permanente de l'accès d'un partenaire à la plateforme Uber.
 - Uber peut également être autorisé par votre ville. Si vous ne recevez pas de résolution satisfaisante par l'intermédiaire d'Uber, vous pouvez contacter le service d'application des lois municipal.

- Si vous résidez en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario, en Nouvelle-Écosse ou à Terre-Neuve-et-Labrador, vous pouvez également appeler la police (numéro non urgent), car le chauffeur a enfreint la loi en vertu des lois supplémentaires promulguées dans votre province et ils peuvent être condamnés à une amende

allant jusqu'à 5 000 \$ pour avoir refusé un service à une personne lorsqu'elle est accompagnée d'un chien-guide.

- « Toute personne qui contrevient à l'article 2 est coupable d'une infraction et, sur déclaration de culpabilité, est passible d'une amende maximale de 5 000 \$. L.R.O. 1990, c. B.7, s. 6 (1). »
- Les résidents de toutes les provinces et de tous les territoires peuvent déposer une plainte officielle auprès de la Commission des droits de la personne.

Dans les pages suivantes, vous trouverez les outils que nous avons créés pour vous aider à contester la discrimination.

Conseils pour rédiger une lettre de plainte

Un courriel ou une lettre peut être un moyen rapide de résoudre une situation dans laquelle vous estimez avoir été victime de discrimination. Elle vous donne l'occasion d'expliquer comment vous souhaiteriez que la situation soit résolue. Il est recommandé de rédiger la lettre de manière claire et concise. Les étapes suivantes peuvent vous aider à organiser vos pensées.

Avant de commencer

Repensez à l'incident et prenez des notes sur ce qui s'est passé et ce qui a été dit. Si vous étiez accompagné d'une autre personne, comparez votre souvenir de l'incident avec celui de cette dernière.

Évitez d'être impoli ou sarcastique. Il est compréhensible que vous soyez bouleversé et en colère à cause d'une situation, mais cela ne vous aidera pas d'être impoli. Si vous l'êtes, il est plus probable que la personne chargée de traiter la plainte vous considère comme « difficile », ce qui peut nuire à votre crédibilité.

Structurer votre lettre de plainte

Une lettre de plainte factuelle, facile à comprendre et convaincante a plus de chances d'aboutir à un résultat positif qu'une lettre longue et décousue. Une lettre de réclamation se compose de quatre parties principales, et nous vous présentons ci-dessous les éléments à inclure dans chacune d'elles.

Introduction

Une bonne façon de commencer est de dire que votre lettre doit exposer clairement les détails de votre plainte. Cela devrait attirer l'attention de la personne qui la reçoit et lui faire comprendre qu'elle doit prendre l'affaire au sérieux. Vous pouvez ensuite indiquer brièvement l'objet de votre plainte. Essayez de vous en tenir à quelques lignes, car vous donnerez une description plus détaillée plus tard.

Vous pouvez également mentionner que vous êtes atteint de cécité totale ou partielle. Cela permet au destinataire de la lettre de savoir que vous êtes une personne handicapée au sens du Code des droits de la personne.

Décrivez ce qui s'est passé

Vous devez décrire ce qui vous est arrivé. Votre description ne doit pas être particulièrement longue, mais elle doit donner les faits essentiels. Indiquez la ou les dates de l'incident et le nom de la ou des personnes à qui vous avez parlé, si possible.

Si quelque chose de marquant a été dit, vous devez l'inclure. C'est important si vous vous plaignez de l'impolitesse d'un employé du prestataire de services.

Vous devez décrire ce que vous avez ressenti à cause de la façon dont vous avez été traité. Cela contribuera à sensibiliser le public au rôle que joue un chien-guide dans votre vie (autonomie, inclusion et sécurité).

Votre plainte doit être précise. N'exagérez pas et n'ajoutez pas de détails qui ne se sont pas réellement produits. Si vous devez porter l'affaire en

justice et qu'il est prouvé que vous avez communiqué de fausses informations, cela portera atteinte à votre crédibilité et vous pourriez perdre.

Expliquez la loi - Code des droits de la personne

Puisque votre plainte porte sur le fait que le prestataire de services a enfreint la loi, vous devez vous référer au Code des droits de la personne. Vous n'avez pas besoin d'entrer dans les détails puisque vous pouvez joindre la lettre de revendication standard d'INCA qui détaille ce qu'ils doivent savoir.

Vous pouvez souligner que le Code des droits de la personne stipule qu'il est interdit aux fournisseurs de services de faire de la discrimination. Vous pouvez ensuite expliquer comment le fournisseur de services a fait preuve de discrimination à votre égard.

Qu'attendez-vous du fournisseur de service?

Il est recommandé de dire au prestataire de services ce que vous voulez qu'il fasse pour dénouer la situation. N'hésitez pas à demander ce que vous croyez être approprié pour résoudre le problème. Nous avons inclus quelques suggestions basées sur des situations que nous avons traitées.

- **Présenter des excuses** : des excuses peuvent contribuer grandement à résoudre ce genre de situation. Toutefois, elles doivent être sincères. Parfois, un prestataire de services a commis une erreur honnête et n'a tout simplement pas compris la situation ou ses obligations légales.
- **Modifier une procédure** : cela peut empêcher qu'une situation similaire ne se reproduise pour vous ou quelqu'un d'autre à l'avenir. Par exemple, vous pouvez modifier une politique d'interdiction des chiens en disant « Pas de chiens - sauf les chiens d'assistance ». Le prestataire de services peut annoncer ce changement pour expliquer qu'il a procédé à un aménagement raisonnable. Par exemple : apposer un autocollant « Bienvenue aux chiens-guides » dans la vitrine d'un magasin ou d'un

restaurant. Envoyez un courriel à chiens-guides@inca.ca ou composez le 1-800-563-2642.

- **Former le personnel** : le personnel peut ne pas avoir compris ce qu'il devait faire. Organiser une formation du personnel peut être un moyen d'éviter que des situations similaires ne se produisent et montre que le prestataire de services est sérieux dans sa volonté de se conformer au Code des droits de la personne. Cela peut également constituer un avantage pour le prestataire de services.
- **Offrir une compensation** : l'argent peut être important, mais les tribunaux n'ont pas tendance à accorder de grosses sommes d'argent à titre de compensation. Si vous souhaitez en discuter davantage, veuillez communiquer avec le Programme de chiens-guides d'INCA à l'adresse chiens-guides@inca.ca

Délais et autres points à retenir

Donnez au prestataire de services un délai raisonnable pour vous répondre : un délai de 14 à 21 jours est généralement suffisant. N'oubliez pas de conserver des copies de toutes les lettres que vous envoyez au prestataire de services et que vous recevez de lui.

C'est à vous de décider si vous décidez d'envoyer **la lettre de revendication standard d'INCA** avec votre propre lettre de plainte. Cette lettre résume les responsabilités prévues par le Code des droits de la personne et, comme elle est rédigée sur le papier à en-tête d'INCA, elle peut contribuer à souligner l'importance de la situation.

Lorsque vous recevez la réponse du fournisseur de services, lisez-la attentivement et comparez-la à ce que vous avez demandé. Le fournisseur de services peut nier catégoriquement avoir fait quelque chose de mal. Il peut également admettre qu'il a commis une faute.

La lettre de plainte (dont un exemple est fourni ci-dessous) est le début du processus et vous devrez peut-être échanger d'autres lettres avec le prestataire de services avant de résoudre la situation.

Exemple de lettre de plainte

Nom du propriétaire du restaurant

Nom du restaurant

Numéro et adresse de la rue

Ville et province

Code postal

Le 28 août 2021

Monsieur, Madame,

Je vous écris pour me plaindre du service que j'ai reçu dans votre restaurant le vendredi 27 août 2021. Julie, un membre de votre personnel, m'a parlé très impoliment et m'a dit que je ne pouvais pas amener mon chien-guide dans le restaurant.

J'ai une vision partielle et je me déplace avec un chien-guide pour assurer mon autonomie et ma mobilité. En tant que personne en situation de handicap, mes droits sont protégés par le Code des droits de la personne de la Colombie-Britannique et votre personnel est légalement tenu de me donner accès à votre restaurant.

Pour me répondre, veuillez utiliser le corps du courriel ou si vous joignez un document, veuillez utiliser Microsoft Word. Ce sont les formats qui me sont accessibles. Les fichiers PDF ne sont pas accessibles.

Le 27 août 2021, je suis allé déjeuner dans votre restaurant. J'avais fait des courses en ville pendant quelques heures et la ville était très animée par des personnes faisant leurs achats de rentrée scolaire. Je devais me concentrer pour suivre le chemin que mon chien-guide m'aidait à parcourir dans les rues bondées, et c'était très fatigant.

Lorsque je suis entré dans votre restaurant, un membre de votre personnel m'a immédiatement dit que je ne pouvais pas faire entrer mon chien. Mon

chien-guide, Milo, portait son harnais, qui indique clairement qu'il s'agit d'un chien-guide. J'ai expliqué que je suis aveugle et que Milo est un chien-guide entraîné et certifié.

Votre employée m'a dit que les chiens n'étaient pas autorisés dans le restaurant, car ils ne sont pas hygiéniques, et elle m'a également dit qu'elle était sûre qu'il essaierait de prendre de la nourriture sur les tables des gens. J'ai expliqué que les chiens-guides sont spécialement entraînés pour ne pas faire cela. J'ai essayé de montrer à votre employée la carte d'identité que mon école de chiens-guides délivre. Celle-ci comporte une photo de Milo et confirme qu'il est un chien-guide autorisé et entraîné.

J'ai également déclaré qu'en vertu du Code des droits de la personne, il était illégal de me refuser l'accès parce que Milo est un chien-guide. Votre employée m'a dit que les chiens n'étaient pas autorisés et que je devais partir. Lorsque je lui ai demandé comment elle s'appelait, elle m'a répondu que c'était Julie. Puis elle s'est mise en colère, a haussé le ton et a répété que je ne pouvais pas amener un chien dans le restaurant. Elle m'a ensuite accusé d'être difficile et de déranger les autres clients. J'étais très contrariée et presque en larmes, alors j'ai quitté le restaurant.

Le Code des droits de la personne de la Colombie-Britannique stipule que les fournisseurs de services n'ont pas le droit de faire de la discrimination contre les personnes en situation de handicap. Vous n'avez pas le droit de refuser de servir des personnes handicapées comme moi ou de traiter les personnes handicapées d'une manière pire en étant impoli.

Je dépose une plainte, car je pense que c'est le seul moyen de faire face à la manière impolie et discriminatoire dont j'ai été traité. J'aimerais que vous me présentiez des excuses écrites et que vous m'assuriez que vous ferez en sorte d'autoriser les chiens d'aveugle à entrer dans votre restaurant et que vous apposerez une affiche sur la vitrine de votre restaurant indiquant que les chiens-guides sont les bienvenus.

J'aimerais également que vous vous assuriez que votre personnel est formé à ses responsabilités en vertu du Code des droits de la personne et

qu'il comprenne qu'il ne peut pas traiter les personnes handicapées de la façon dont Julie m'a traité, car cela est discriminatoire. Je pense que vous devriez également me dédommager financièrement pour le poids émotionnel que cela a représenté pour moi.

Je préférerais que cette situation soit réglée à l'amiable. Toutefois, si vous ne réagissez pas de manière appropriée, je suis prêt à déposer une plainte pour atteinte aux droits de la personne contre votre restaurant.

J'ai également inclus une lettre d'INCA qui donne une brève explication du Code des droits de la personne et de ce que vous devez faire pour vous assurer que vous vous conformez au Code.

J'espère avoir de vos nouvelles dans les 14 jours.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués,

Votre nom

Lettre standard de défense des droits et intérêts d'INCA

Voici une lettre type que vous pouvez envoyer avec votre lettre de plainte personnalisée. Vous trouverez une version de cette lettre sur papier à en-tête d'INCA à l'adresse incachiensguides.ca/défensedesdroits .

Monsieur, Madame,

Le Code des droits de la personne - ce qu'il signifie pour vous et votre entreprise

Le Code des droits de la personne de votre province ou territoire est un texte législatif qui vise à assurer une société juste et équitable. Il s'agit notamment de veiller à ce que chacun ait une chance égale d'utiliser les services. Le Code des droits de la personne énonce des obligations spécifiques que les « fournisseurs de services » doivent respecter. Vous recevez cette lettre parce qu'une personne aveugle ou ayant une vision partielle estime que vous, en tant que prestataire de services, avez enfreint la loi.

Le Code des droits de la personne stipule que les prestataires de services n'ont pas le droit d'exercer une discrimination à l'encontre des personnes en les traitant de manière moins favorable en raison de leur caractéristique protégée. Cela inclut une personne en situation de handicap.

La discrimination dans la prestation de services signifie :

- refuser de les servir;
- fournir un service de moins bonne qualité que celui que vous fourniriez au grand public;
- fournir un service à des conditions ou d'une manière moins bonnes que celles que vous fourniriez au grand public;
- mettre fin à un service.

Les fournisseurs de services ne sont pas non plus en droit de harceler ou de victimiser une personne en raison de son handicap.

Il existe une autre obligation spécifique qui ne s'applique qu'aux personnes handicapées. Il s'agit de l'obligation de procéder à des adaptations raisonnables. Vous devez vous conformer à cette obligation.

Si vous ne faites pas d'adaptation raisonnable, vous enfreignez la loi.

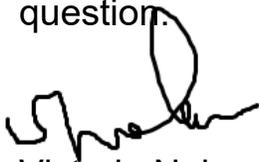
Cela inclut la renonciation à une politique d'interdiction des chiens, afin que les personnes aveugles ou ayant une vision partielle avec des chiens-guides puissent entrer dans votre établissement.

Vous devez comprendre que les personnes handicapées peuvent vouloir utiliser votre service. Le fait de ne pas réfléchir à la manière de le faire ne constitue ni une excuse ni une défense. Il est dans votre intérêt de vous assurer que vous vous conformez à la loi, et il y a également de bonnes raisons commerciales de le faire.

La personne vous donnera plus de détails concernant la violation du Code des droits de la personne.

Nous vous demandons de répondre à la plainte de cette personne et de veiller à ce que vous respectiez vos obligations en vertu du Code. Si vous ne respectez pas le Code des droits de la personne, la personne peut vous poursuivre en justice. Si vous perdez, le tribunal pourrait vous ordonner de verser une indemnité pouvant atteindre 5 000 \$.

Nous vous remercions de l'attention que vous porterez rapidement à cette question.



Victoria Nolan,

Chef, Relations avec les intervenants et mobilisation communautaire
Programme des chiens-guides d'INCA

Code QR



Ce code QR peut être scanné sur un téléphone intelligent et mener à une page Web contenant toute la législation relative aux chiens-guides au Canada.

1. Ouvrez l'appareil photo de votre téléphone
2. Placez l'appareil photo sur le code QR
3. Une boîte de dialogue apparaît et vous demande si vous voulez scanner le code. Cliquez sur oui.
4. Vous serez dirigé vers une page Web qui répertorie toutes les lois de chaque province et territoire relatives aux chiens-guides.

Communiquez avec nous

Même si les utilisateurs de chiens-guides ont des droits d'accès dans toutes les provinces depuis de nombreuses années, des refus se produisent encore tous les jours. INCA est là pour vous aider et vous soutenir. Pour de plus amples renseignements, visitez le incachiensguides.ca, communiquez avec nous à l'adresse chiens-guides@inca.ca, ou composez le 1-800-563-2642.