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.

Reconnaissez que les personnes en situation de handicap peuvent vouloir utiliser votre service. Le fait de ne pas tenir compte des besoins des personnes handicapées et de ne pas prendre les mesures d'adaptation appropriées à leur égard est contraire à la loi.

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.

Larissa Proctor

Directrice, Défense des droits des chiens-guides

INCA