**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 17 motifs protégés, dont le sexe, la race, le handicap et l'âge. Toutes les autres lois doivent être conformes au 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. Dans d'autres cas, un compromis sera nécessaire. En voici quelques exemples :

* 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 mesures d’adaptation.
* 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 manière, comme avoir une conversation, déposer une plainte ou engager une action en justice.

La première étape devrait toujours être de parler de ce qui se passe. De nombreux problèmes peuvent être résolus rapidement par le dialogue ou par le dépôt d'une plainte. Certaines entreprises vous offriront une lettre d'excuses type 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 et que vous souhaitez discuter de la situation, vous pouvez communiquer avec INCA 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-et-Labrador**

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](https://www.leg.bc.ca/parliamentary-business/legislation-debates-proceedings/40th-parliament/4th-session/bills/third-reading/gov17-3)

Alberta – [The Blind Persons’ Rights Act](https://www.qp.alberta.ca/1266.cfm?page=b03.cfm&leg_type=Acts&isbncln=0779728068&display=html)

Ontario – [Loi sur les droits des aveugles](https://www.ontario.ca/laws/statute/90b07)

Nova Scotia – [The Blind Persons' Rights Act](https://nslegislature.ca/sites/default/files/legc/statutes/blind%2520persons'%2520rights.pdf)

Terre-Neuve-et-Labrador – [The Service Animal Act](https://www.assembly.nl.ca/legislation/sr/statutes/s13-02.htm)

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. Vous pouvez entrer en contact avec un membre du personnel qui n'est pas familier avec ces lois. Dans ce cas, demandez-lui de vérifier auprès d'une autre personne, car vous savez que cette autre personne sera sans doute capable 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 généraux

* Lorsque votre trajet est confirmé, appelez ou envoyez un message texte au chauffeur. Donnez-lui des renseignements précis sur l'endroit 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.
* 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 simple fait de divulguer cette information peut entraîner un temps d'attente plus long que d'habitude.

**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**

Si vous avez été victime de discrimination, un courriel ou une lettre peut être un moyen rapide de résoudre la situation. Vous avez ainsi l'occasion d'expliquer ce qui s'est passé et comment vous souhaitez que la situation soit résolue. Votre lettre doit être claire et concise. Les étapes suivantes peuvent vous aider à mettre de l'ordre dans vos idées.

### **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.

### N'oubliez pas que votre approche peut influencer l'efficacité de votre lettre. Si vous avez été victime de discrimination, il est compréhensible que vous soyez en colère ou contrarié, mais le fait de commencer par la colère ou le sarcasme pourrait nuire à vos efforts.

### **Structurez votre lettre de plainte**

Une lettre claire et concise a plus de chances d'aboutir à un résultat positif qu'une lettre longue et décousue. Une lettre de réclamation comporte quatre parties essentielles, que nous allons présenter ci-dessous.

### **Décrivez ce qui s'est passé**

Vous devez fournir une description concise de ce qui s'est passé. Cette description doit inclure les faits essentiels, comme les dates et les noms pertinents. Si un dialogue est pertinent, vous pouvez l'inscrire ici.

Expliquez comment vous avez ressenti l'incident. Cela permettra de sensibiliser les gens au rôle que joue un chien-guide dans votre vie.

Votre plainte doit être précise. N'incluez rien en dehors des faits, comme ce que vous supposez que quelqu'un d'autre pensait ou ressentait, et évitez les exagérations. Si l'affaire est portée devant les tribunaux, toute fausse information pourrait nuire à votre crédibilité et vous faire perdre le procès.

### **Expliquez la loi – Code des droits de la personne**

Votre plainte est fondée sur le fait que le fournisseur de services a enfreint la loi, vous devez donc vous référer au Code des droits de la personne. Vous n'avez pas besoin d'entrer dans les détails, car vous pouvez joindre la lettre de revendication type d'INCA contenant les renseignements pertinents.

Soulignez que le Code des droits de la personne interdit aux fournisseurs de services de faire preuve de discrimination à l'égard des personnes en situation de handicap. Vous pouvez ensuite expliquer comment le fournisseur de services a fait preuve de discrimination à votre égard.

### **Qu’attendez-vous du fournisseur de service?**

Vous devez indiquer au fournisseur de services ce que vous voulez qu'il fasse pour résoudre la situation. Réfléchissez bien à cela. Soyez réaliste, mais n'hésitez pas à demander ce que vous croyez être une solution adéquate au problème.

* **Des excuses :** Les excuses peuvent être très utiles, mais elles doivent être sincères. Parfois, un prestataire de services a commis une erreur honnête et a simplement mal compris une situation ou ses obligations légales.
* **Une modification des politiques ou des procédures :** Vous pouvez ainsi éviter qu'une situation similaire ne se reproduise pour vous ou quelqu'un d'autre à l'avenir. Par exemple, la modification d'une politique d'interdiction des chiens par la mention « Pas de chiens - sauf les chiens d'assistance ». Le prestataire de services pourrait annoncer ce changement pour expliquer qu'il a procédé à un aménagement raisonnable. Par exemple : apposer un autocollant « Chiens-guides. Bienvenus » dans la vitrine d'un commerce ou d'un restaurant. Envoyez un courriel à chiens-guides@inca.ca ou composez le 1-800-563-2642.
* **Formation du personnel :** Le personnel n'a peut-être pas compris ce qu'il devait faire. Organiser une formation du personnel peut être un moyen d'éviter des situations similaires et montre que le fournisseur de services est sérieux dans sa volonté de se conformer au Code des droits de la personne. Cela peut également être bénéfique pour le prestataire de services.
* **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 INCA à l'adresse[chiens-guides@inca.ca](mailto:chiens-guides@inca.ca)

### **Délais et autres points à retenir**

Accordez au prestataire de services un délai raisonnable pour vous répondre - 14 à 21 jours sont généralement suffisants. N'oubliez pas de conserver des copies de toutes les lettres que vous envoyez et recevez du prestataire de services.

N'oubliez pas que vous pouvez joindre à votre propre lettre de plainte une copie de la **lettre type de défense des droits d'INCA**. 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 une réponse, lisez-la attentivement et comparez-la à ce que vous avez demandé. Le fournisseur de services peut nier avoir commis un acte répréhensible ou admettre sa faute.

Votre lettre de plainte est le début du processus. Il se peut que vous deviez échanger plusieurs lettres avec le prestataire de services avant d'en arriver à une solution.

# **Exemple de lettre de plainte**

Nom du propriétaire du restaurant

Nom du restaurant

Numéro et adresse de la rue

Ville et province

Code postal

Date

Monsieur, Madame,

Je m'adresse à vous pour me plaindre du service que j'ai reçu dans votre restaurant le vendredi 27 août. Une employée nommée Julie 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.

Le 27 août, je me suis rendu dans votre restaurant pour dîner. Une employée nommée Julie m'a dit que je ne pouvais pas m’accompagner de mon chien-guide dans le restaurant. Mon chien-guide portait un harnais qui indique clairement qu'il s'agit d'un chien-guide. J'ai expliqué que je suis aveugle et que mon chien est un chien-guide entraîné. Julie m'a dit que les chiens n'étaient pas autorisés dans le restaurant, pour quelque raison que ce soit, pour des raisons de santé et de sécurité. Je lui ai montré la carte d'identité que j'ai reçue de l'école de chiens-guides, qui me montre clairement avec mon chien-guide et explique qu'il est un chien-guide certifié. J'ai également expliqué que, selon le Code des droits de la personne, il est illégal de me refuser l'accès au restaurant parce que j'utilise un chien-guide. Julie m'a fait entendre haut et fort que je devais quitter le restaurant. C'était humiliant de se faire apostropher devant d'autres clients. Je suis immédiatement partie, me sentant choquée, embarrassée et bien mal accueillie.

J'aimerais que vous me présentiez des excuses et que vous me garantissiez que d'autres utilisateurs de chiens-guides n'auront pas à subir de traitement discriminatoire dans votre restaurant. J'aimerais vous fournir un autocollant « Chien-guides. Bienvenue. » que vous pourrez apposer sur la vitrine de votre restaurant pour montrer que vous comprenez les lois protégeant les droits des utilisateurs de chiens-guides.

J'aimerais également que vous offriez à votre personnel une formation sur le Code des droits de la personne.

Vous trouverez ci-joint une copie d'une lettre de défense des droits type d'INCA qui explique brièvement le Code des droits de la personne et ce que vous devez faire pour vous y conformer.

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

Cordialement,

Votre nom

# **Lettre type 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 entête d'INCA à l'adresse [incachiensguides.ca/défensedesdroits](http://incachiensguides.ca/d%C3%A9fensedesdroits).

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

# **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 site [chiensguidesINCA.ca,](http://incachiensguides.ca/) communiquez avec nous à l'adresse <chiens-guides@inca.ca>, ou composez le 1-800-563-2642.