**Foire aux questions : Chiens-guides et établissements de soins de santé**

# **Introduction**

Partout au Canada, les chiens-guides et leurs utilisateurs ont accès à tous les lieux accessibles au public, y compris les établissements de santé. La présente fiche d'information vise à répondre à certaines questions fréquemment posées par les fournisseurs de soins de santé et d'autres personnes au sujet de l'accès des chiens-guides aux établissements de santé.

Malgré la législation, les équipes de chiens-guides se voient souvent refuser l'accès à des espaces publics et à des services essentiels, tels que les établissements de soins de santé.

Il incombe aux professionnels de la santé, aux prestataires de services, aux établissements médicaux et à leurs employeurs de veiller à ce que les patients accompagnés d’un chien-guide soient traités avec respect et ne fassent pas l'objet de discriminations. Cela signifie qu'il faut s'assurer que le personnel est correctement formé pour reconnaître les chiens-guides et savoir comment se comporter avec eux, y compris l'étiquette sur l’interaction avec les chiens-guides, et comprendre les droits des utilisateurs de chiens-guides et la législation qui les protège.

# **Que font les chiens-guides ?**

Qu'il s'agisse d'éviter des obstacles, de s'arrêter aux bordures de trottoir et aux marches ou de traverser la circulation, les chiens-guides favorisent l'autonomie de leurs utilisateurs. Les chiens-guides comptent parmi les chiens les mieux dressés au monde, accomplissant des tâches qui nécessitent une formation intensive et standardisée.

Les chiens-guides ne sont pas des animaux de compagnie. Ils comptent parmi les chiens les mieux dressés au monde et accomplissent des tâches qui exigent une formation intensive et normalisée. Ce partenariat unique repose sur une communication claire : la personne donne des instructions et le chien assure la sécurité, même en désobéissant à des signaux dangereux. La priorité absolue d'un chien-guide est la sécurité de son utilisateur.

# **Comment puis-je être certain qu'un chien qui travaille est un chien-guide ?**

Lorsqu'ils travaillent, les chiens-guides portent un harnais muni d'une poignée distinctive en forme de U. Ce harnais facilite la communication entre le chien et son utilisateur. Dans le cadre de ce partenariat, la personne donne des instructions directionnelles et le chien assure la sécurité de l'équipe.

Remarque : bien que le style et la couleur des harnais des chiens-guides puissent varier légèrement d'une école de dressage à l'autre, tous les chiens-guides doivent porter un harnais et être sous le contrôle de leur utilisateur lorsqu'ils guident.

# **Puis-je demander des documents pour vérifier le statut d'un chien-guide?**

Non. Il n'est pas acceptable de demander une preuve que le chien est un chien-guide, sauf s'il se comporte mal. Un comportement inapproprié peut inclure aboyer lorsqu'on lui demande de se taire, se jeter sur des personnes ou d'autres animaux, ou sauter. Il est préférable de considérer qu'un chien-guide est un chien-guide certifié, sauf si vous avez des raisons de penser le contraire. Regardez : [Il n'est pas acceptable de demander une pièce d'identité](https://youtu.be/BVSyUaENUqs).

# **Puis-je refuser l'accès ou le service à une personne parce qu'elle est accompagnée d'un chien-guide?**

Non. Dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada, les lois sur les droits de la personne interdisent toute discrimination à l’encontre d’une personne handicapée accompagnée d’un chien-guide. La discrimination comprend le refus d’accès à tout lieu auquel le public aurait normalement accès. Les sanctions prévues par la loi sur les droits de la personne s’échelonnent de 100 $ à 10 000 $.

Cinq provinces ont adopté des lois spécifiques qui rendent obligatoire l'accès aux lieux publics pour les chiens-guides et leurs propriétaires : la Colombie-Britannique, l'Alberta, l'Ontario, la Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve-et-Labrador. Dans ces provinces, la police et la GRC ont le pouvoir d'enquêter sur les plaintes pour refus d'accès en vertu de la Loi sur les chiens d'assistance ou de la Loi sur les droits des personnes aveugles. Les sanctions prévues par ces lois peuvent aller jusqu'à 5 000 $. Même si seules ces cinq provinces disposent d'une législation autorisant la police à porter des accusations, une plainte peut être déposée auprès du Tribunal des droits de la personne dans toutes les provinces et tous les territoires.

Les professionnels de la santé, les prestataires de services, les établissements médicaux et leurs employeurs doivent accueillir les utilisateurs et leurs chiens-guides jusqu'au point de contrainte excessive d'une manière qui réponde aux besoins individuels et favorise l'inclusion.

Regardez : [Les chiens-guides ont leur place partout. C'est la loi.](https://youtu.be/BWN_sBvTAF0)

Lisez : [Législation sur les chiens-guides](https://www.inca.ca/fr/legislation-sur-les-chiens-guides)

# **Les utilisateurs d'un chien-guide sont-ils légalement autorisés à entrer avec leur chien-guide dans tous les établissements de soins de santé ?**

Oui. Les chiens-guides et leurs utilisateurs sont autorisés à accéder à tous les lieux auxquels le public a normalement accès. C'est la loi. Cela s'applique aux cliniques médicales, aux cabinets de médecins, aux cabinets de dentistes, aux hôpitaux, aux services d'imagerie, aux soins aux patients hospitalisés et à tout endroit où un chien-guide demande un traitement médical ou des conseils.

# **Est-il acceptable qu'un établissement médical interdise l'accès d'un chien-guide à des zones réglementées ?**

Dans certains cas, Il peut être approprié pour un établissement de soins de santé ou un établissement médical d'exclure un chien-guide de certaines zones restreintes telles que les salles d'opération, les unités de traitement des brûlures, les salles de contrôle des infections, les salles où il y a exposition aux radiations ou où des interventions stériles sont effectuées. Dans ce cas, un aménagement raisonnable doit être prévu pour l'utilisateur d'un chien-guide Il peut s'agir de permettre au chien d'attendre dans la salle d'attente ou de prendre des dispositions pour que quelqu'un surveille le chien pendant l’intervention. Tous les efforts doivent être mis en œuvre pour que le chien-guide et son utilisateur soient ensemble, dans la mesure du possible.

# **Un établissement médical peut-il empêcher un chien-guide et son utilisateur de rendre visite à un membre de leur famille qui reçoit un traitement ?**

Non. Les utilisateurs d'un chien-guide ont le droit d'accompagner ou de rendre visite à des membres de leur famille dans n'importe quelle zone d'un établissement de soins de santé ou d'un établissement médical où les autres visiteurs sont autorisés.

# **Un établissement médical peut-il refuser l'accès à un chien-guide si un membre du personnel, un autre patient ou un visiteur est allergique aux chiens ?**

Non. Lorsque des droits concurrents sont en jeu, comme dans le cas d'allergies, un compromis doit être trouvé afin d'équilibrer les droits de toutes les personnes concernées. Cela peut inclure l' , la mise à disposition d'une salle d'attente séparée, l'échelonnement des rendez-vous afin d'éviter la présence simultanée d'un utilisateur d'un chien-guide et d'un autre patient allergique, ou l'installation d'un système de filtration de l'air. Une certaine créativité peut être nécessaire pour trouver une solution qui convienne à tous.

Regardez : [Tout le monde a droit à des aménagements](https://youtu.be/O4_x5GEAoQs).

# **Un fournisseur de soins de santé peut-il refuser l'accès à un utilisateur d'un chien-guide s'il a peur des chiens ?**

Non. La peur des chiens n'est pas une raison acceptable pour refuser l'accès à une personne handicapée qui utilise un chien-guide comme aide à la mobilité.

# **Est-il approprié de caresser, nourrir ou interagir avec un chien-guide pendant qu'il travaille ?**

Non. Lorsqu'un chien-guide porte son harnais, il convient de toujours respecter les règles de conduite à adopter en sa présence. Cela signifie qu'il ne faut pas lui parler, le caresser, le nourrir ou le distraire de quelque manière que ce soit lorsqu'il est en service.

Pour plus d'informations sur l'étiquette à respecter avec les chiens-guides, veuillez [consulter notre ressource numérique sur l'étiquette sur l'interaction avec un chien-guide](https://www.inca.ca/sites/default/files/2024-08/Initiation%20a%CC%80%20l%E2%80%99e%CC%81tiquette%20sur%20l%E2%80%99interaction%20avec%20un%20chien-guide-s.pdf).

# **Où puis-je trouver plus d'informations ou m'adresser si j'ai d'autres questions ?**

Pour obtenir plus d’information sur les chiens-guides, y compris sur la législation provinciale et le comportement à adopter envers les chiens-guides, veuillez consulter le site [chiensguidespartout.ca](https://www.inca.ca/fr/devenez-defenseur-des-chiens-guides) ou appeler INCA au 1 800 465 4622.