

Ligne directrice sur l'accommodement des personnes accompagnées d'un animal d'assistance

Mai 2017



NEW BRUNSWICK
HUMAN RIGHTS COMMISSION

COMMISSION DES DROITS
DE LA PERSONNE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Table des matières

1.0 Discrimination fondée sur l'incapacité physique et mentale relativement aux animaux d'assistance	4
1.1 Ce que signifie « animal d'assistance »	4
1.2 Interaction avec les animaux d'assistance	5
1.3 Les animaux-compagnons, de soutien émotionnel ou thérapeutiques	5
1.4 Identification.....	5
2.0 Obligation d'accommodement.....	6
2.1 Qu'est-ce qu'une contrainte excessive?	6
3.0 Limites aux mesures d'accommodement	7
4.0 Emploi	8
4.1 Contrainte excessive	8
4.2 Précisions concernant l'animal d'assistance.....	9
4.3 Trouver le juste équilibre entre les besoins d'accommodement	9
5.0 Services et installations accessibles au public	10
5.1 Précisions concernant l'animal d'assistance.....	11
5.2 Obligation de la personne accompagnée de l'animal d'assistance.....	13
5.3 Concilier les besoins d'accommodement.....	13
5.4 Renseignements à l'intention des fournisseurs de services éducatifs	14
6.0 Logement	15
6.1 Politiques « animaux interdits »	16
6.2 L'obligation de se renseigner d'un fournisseur de logements	16
6.3 Obligation de la personne accompagnée de l'animal d'assistance.....	17
6.4 Précisions concernant l'animal d'assistance.....	18
6.5 Concilier les besoins.....	18
7.0 Pour obtenir plus de renseignements.....	19

Remarque :

La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick (ci-après appelée « la Commission ») élabore des lignes directrices pour s'acquitter de son mandat qui consiste à prévenir la discrimination. Ces lignes directrices ont pour objet d'aider chacun à comprendre ses droits et ses obligations en vertu de la *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick (ci-après appelée « la *Loi* »).

La présente ligne directrice donne l'interprétation, par la Commission, des dispositions de la *Loi* concernant la discrimination fondée sur le recours à un animal d'assistance en raison d'une incapacité physique ou mentale¹. Elle est assujettie aux décisions des commissions d'enquête et des tribunaux. La présente ligne directrice doit être lue en tenant compte de ces décisions et du libellé des dispositions de la *Loi*. En cas de conflit entre la présente ligne directrice et la *Loi*, celle-ci l'emporte. Cette ligne directrice n'a pas valeur d'avis juridique. Toute question au sujet de la présente ligne directrice doit être adressée au personnel de la Commission.

1.0 Discrimination fondée sur l'incapacité physique et mentale relativement aux animaux d'assistance

La *Loi* interdit la discrimination (intentionnelle ou non) pour motif d'incapacité physique ou mentale dans des domaines tels que l'emploi, le logement, les services publics (écoles, hôpitaux, restaurants, centres commerciaux et assurances, par exemple) et l'adhésion aux syndicats et aux associations professionnelles. Il est aussi discriminatoire de publier ou d'exposer (ou de faire publier ou exposer) un énoncé indiquant une discrimination ou une intention de faire preuve de discrimination (p. ex. un avis ou une affiche)².

La présente ligne directrice porte uniquement sur la discrimination fondée sur le besoin d'un animal d'assistance en raison d'une incapacité physique ou mentale dans les secteurs de l'emploi, des installations et des services publics et du logement. Pour obtenir plus de renseignements sur les droits et les obligations prévus par la *Loi* dans d'autres situations ou portant sur les incapacités physiques et mentales en général, veuillez consulter les lignes directrices de la Commission sur ces sujets ou communiquer avec la Commission directement.

1.1 Ce que signifie « animal d'assistance »

Un animal d'assistance est un animal qui a été dressé pour exécuter des tâches précises afin d'offrir une aide particulière se rattachant à l'incapacité d'une personne en question. Les chiens sont les animaux d'assistance les plus courants, mais d'autres animaux (p. ex. les chats, les singes, les oiseaux et les chevaux miniatures) remplissent le même rôle. Il n'est pas nécessaire que l'animal soit dressé de façon professionnelle ou certifié à titre d'animal d'assistance pour que s'applique la *Loi*³. Les animaux qui sont dressés, y compris ceux qui le sont par le maître, afin d'offrir une aide personnalisée à une personne atteinte d'une incapacité sont réputés être un animal d'assistance aux fins de la *Loi*.

Bien que les animaux d'assistance soient souvent associés aux personnes ayant une déficience visuelle, ils servent aussi à aider des personnes aux prises avec de nombreuses incapacités physiques et mentales⁴. Les incapacités comprennent (entre autres) :

- l'agoraphobie⁵;
- l'anxiété⁶;
- le trouble d'hyperactivité avec déficit de l'attention⁷;
- l'autisme⁸;
- le trouble bipolaire⁹;
- la claustrophobie¹⁰;
- la dépression¹¹;

Ligne directrice sur l'accommodement des personnes accompagnées d'un animal d'assistance

- l'épilepsie¹²;
- la surdité ou être malentendant¹³;
- les troubles de mobilité¹⁴;
- le trouble obsessionnel-compulsif¹⁵;
- l'état de stress post-traumatique¹⁶.

Dans de nombreux cas, les animaux d'assistance sont utilisés pour des incapacités « invisibles », c'est-à-dire que l'incapacité de la personne et le rôle de l'animal d'assistance ne sont pas évidents d'emblée. Une personne avec un animal d'assistance jouit du même droit à l'emploi, aux installations et aux services publics et au logement qu'une personne sans animal d'assistance ou sans incapacité¹⁷.

Un animal d'assistance doit être sous la garde et le contrôle de son maître en tout temps (p. ex. porter un harnais ou une laisse ou être attaché) à moins que cela ne nuise au travail ou à la tâche qu'il effectue. Si l'incapacité de la personne l'empêche de contrôler physiquement l'animal, la personne doit tout de même maintenir le contrôle physique de l'animal par la voix, un signal ou d'autres moyens.

1.2 Interaction avec les animaux d'assistance

Les animaux d'assistance ne sont pas des animaux de compagnie¹⁸. Il faut uniquement interagir avec un animal d'assistance si le maître de l'animal donne sa permission. Un animal d'assistance distrait n'est pas en mesure d'aider la personne qui compte sur lui en raison d'une incapacité mentale ou physique. Dans certains cas, le fait de distraire un animal d'assistance pourrait entraîner une blessure grave ou mortelle à la personne que celui-ci est censé aider.

1.3 Les animaux-compagnons, de soutien émotionnel ou thérapeutiques

Le recours à un animal qui n'est pas un animal d'assistance, mais plutôt un animal-compagnon, de soutien émotionnel ou thérapeutique peut tout de même être protégé en vertu de la *Loi* si l'animal fait partie du traitement de l'incapacité de la personne¹⁹. Une personne qui cherche à obtenir un accommodement pour l'utilisation d'un animal de ce genre doit être en mesure de montrer qu'elle a effectivement besoin de l'animal en raison d'une incapacité (p. ex. grâce à des documents d'un médecin, d'un psychologue, etc.). Les avantages universels liés à la possession d'un animal de compagnie (y compris pour les personnes sans incapacité) sont insuffisants pour prouver la dépendance à l'égard de l'animal²⁰.

1.4 Identification

Il doit être facile de reconnaître les animaux d'assistance, par exemple grâce à un harnais ou à une veste spéciaux. Il est ainsi plus facile pour l'employeur, le fournisseur de services ou le fournisseur de logement de savoir qu'il s'agit d'un animal d'assistance

et de procéder aux mesures d'accommodement appropriées. Néanmoins, un harnais ou une veste spéciaux ne sont pas obligatoires pour que l'animal soit considéré comme un animal d'assistance. Certaines personnes choisissent des façons plus discrètes d'indiquer qu'elles comptent sur un animal d'assistance (p. ex. la note d'un médecin ou un certificat de dressage), afin que seules les personnes qui ont besoin de savoir soient au courant qu'il s'agit d'un animal d'assistance. C'est essentiellement un choix qui revient à la personne avec un animal d'assistance. Cette dernière doit aussi être consciente que le fait de montrer clairement qu'il s'agit d'un animal d'assistance pourrait faciliter le processus d'accommodement.

2.0 Obligation d'accommodement

La *Loi* oblige les employeurs, les fournisseurs de services et les fournisseurs de logement à éviter les politiques qui ont un effet discriminatoire sur les personnes qui utilisent un animal d'assistance en raison d'une incapacité physique ou mentale. Les employeurs ainsi que les fournisseurs de services et de logement doivent prendre toutes les mesures d'accommodement possibles à l'endroit d'une personne avec un animal d'assistance, sans en subir une contrainte excessive. L'obligation d'accommodement s'applique à un maître tiers de l'animal d'assistance si ce dernier accompagne la personne ayant l'incapacité qui compte sur l'animal d'assistance.

L'accommodement est un processus personnalisé qui tient compte des besoins et des circonstances précis de la personne qui a besoin de mesures d'accommodement²¹. Il est aussi un processus multipartite²² de demande de renseignements qui comprend la personne avec l'animal d'assistance et l'employeur, le fournisseur de services ou le fournisseur de logement (selon le cas). Dans certaines situations, il pourrait aussi faire intervenir des professionnels de la santé, des syndicats et d'autres personnes selon les besoins.

2.1 Qu'est-ce qu'une contrainte excessive?

- Il y a contrainte excessive si l'accommodement à l'endroit de la personne qui a besoin de l'animal d'assistance serait extrêmement difficile.
- La détermination de l'existence d'une contrainte excessive dépend entièrement des circonstances précises de chaque cas.
- Dans ce contexte, des exemples de contrainte excessive pourraient être :
 - des coûts extrêmement élevés;
 - des perturbations considérables dans l'entreprise;
 - des considérations liées à la santé et à la sécurité;
 - une atteinte considérable aux droits d'autres personnes, dont les employés, les clients ou les locataires²³;
 - l'incapacité de rénover les installations pour tenir compte des besoins de la personne avec l'animal d'assistance;

- l'incapacité d'échanger, de modifier ou de remplacer les fonctions au sein du personnel²⁴;
- la mesure dans laquelle les inconvénients empêcheraient l'employeur de réaliser le but de son entreprise.

L'obligation d'accommodement surviendra lorsqu'une personne qui compte sur un animal d'assistance fait une demande de mesures d'accommodement. Cependant, dans certains cas, l'obligation d'accommodement se présentera sans qu'une demande de mesures d'accommodement soit présentée. L'obligation d'accommodement peut s'appliquer lorsqu'il est évident que la personne utilise un animal d'assistance ou dès qu'on sait ou qu'on aurait raisonnablement dû savoir que la personne a besoin d'un animal d'assistance.

3.0 Limites aux mesures d'accommodement

La conduite peut être jugée non discriminatoire si l'employeur, le fournisseur de services ou le fournisseur de logement peut montrer que la restriction, la condition ou la préférence est fondée sur une exigence ou une compétence reconnue comme étant réellement requise²⁵.

Pour que la norme adoptée par l'organisation constitue une exigence ou une compétence reconnue comme étant réellement requise, elle doit satisfaire au « critère de l'arrêt *Meiorin*²⁶. Selon ce critère en trois volets, l'employeur, le fournisseur de services ou le fournisseur de logement doit établir que la norme :

1. a été adoptée dans un but ou un objectif rationnellement lié aux fonctions exercées;
2. a été adoptée de bonne foi, en croyant qu'elle était nécessaire pour réaliser ce but ou cet objectif;
3. est raisonnablement nécessaire pour réaliser ce but ou cet objectif, en ce sens que l'employeur, le fournisseur de services ou le fournisseur de logement ne peut pas prendre des mesures d'accommodement à l'endroit des personnes qui présentent les caractéristiques de la personne sans en subir une contrainte excessive²⁷.

Selon le troisième volet du critère, l'employeur, le fournisseur de services ou le fournisseur de logement doit évaluer les besoins de la personne ayant un animal d'assistance pour déterminer s'il est possible de procéder à un accommodement à son endroit sans en subir une contrainte excessive.

4.0 Emploi

Un employeur enfreint la *Loi* s'il fait preuve de discrimination envers un employé actuel ou éventuel parce que la personne a besoin d'un animal d'assistance en raison d'une incapacité mentale ou physique. Les employés ont le droit d'amener un animal d'assistance au travail, et les employeurs sont tenus de prendre toutes les mesures d'accommodement possibles à l'endroit des employés ayant des animaux d'assistance, sans en subir une contrainte excessive.

La *Loi* interdit la discrimination dans tous les aspects de l'emploi à temps plein, à temps partiel, permanent, occasionnel ou à l'essai. Elle s'applique aussi à un emploi non rémunéré ou bénévole, aux recruteurs et aux agences de placement, aux syndicats et aux associations professionnelles²⁸.

La législation du Nouveau-Brunswick sur les droits de la personne interdit à l'employeur ce qui suit :

- refuser de renouveler un contrat d'emploi parce qu'un employé a besoin d'un animal d'assistance;
- laisser les collègues de travail harceler un employé parce que celui-ci a besoin d'un animal d'assistance;
- rétrograder un employé, lui refuser une promotion ou ne pas envisager de le lui en accorder parce qu'il a besoin d'un animal d'assistance;
- congédier ou licencier un employé (même avec préavis) parce qu'il a besoin d'un animal d'assistance;
- soumettre un employé à un traitement défavorable en profitant de son incapacité mentale²⁹;
- refuser à un employé le droit de transférer l'ancienneté à un autre ministère avec une liste d'ancienneté séparée lorsqu'un employé a été muté à un autre ministère dans le cadre d'un accommodement³⁰;
- soumettre un employé à un questionnement excessif sur son incapacité non dévoilée (actuelle ou perçue) lorsqu'il n'y a aucun problème de rendement associé à l'incapacité et aucune raison de croire que l'incapacité pourrait avoir une incidence sur le travail de l'employé³¹;
- forcer un employé ayant besoin d'un animal d'assistance à démissionner en rendant ses conditions de travail inacceptables.

4.1 Contrainte excessive

Comme il est noté ci-dessus, ce qui constitue une contrainte excessive dépendra des circonstances précises. Un employé n'a droit qu'à un accommodement raisonnable, et non à un accommodement parfait. Dans certains cas, il peut être raisonnable de limiter l'accès de l'animal d'assistance à certaines parties du milieu de travail pour des raisons sanitaires ou pour assurer un environnement stérile (p. ex. une aire de préparation des

aliments, un laboratoire ou un cadre chirurgical), mais il incombe à l'employeur de démontrer que ces restrictions sont raisonnables vu les circonstances. Dans les cas où les préoccupations ne sont qu'hypothétiques ou que l'employeur n'a pas examiné les exigences en milieu de travail et les besoins précis de la personne ayant un animal d'assistance, il est peu probable que la compétence réellement requise soit démontrée.

Exemple : Un candidat malentendant à un poste de gardien de sécurité et ayant également des problèmes de mobilité avait besoin d'un chien d'assistance. Durant une séance de présélection, le gestionnaire des ressources humaines de l'employeur a remarqué la canne et le chien d'assistance du candidat et a pris le candidat à part. Il a demandé au candidat s'il pouvait rester debout et marcher pendant de longues périodes à l'extérieur et si le chien pouvait aussi aller dehors.

L'employeur a été trouvé coupable de discrimination à l'égard du candidat en le soumettant à un traitement injustifié et en lui posant des questions qui classaient ou qui qualifiaient ses compétences en fonction de ses incapacités. De plus, l'employeur n'a pas considéré les exigences essentielles ou les mesures d'accommodement possibles. On a fait remarquer que l'employeur aurait dû fournir à l'avance des descriptions d'emploi exactes à tous les candidats et indiqué les exigences essentielles de postes spécifiques³².

4.2 Précisions concernant l'animal d'assistance

Un employeur peut demander des précisions pour savoir si l'animal est un animal d'assistance et le rôle qu'il joue, si cela n'est pas évident. Les demandes de renseignements supplémentaires devraient se limiter à ce qui est raisonnablement lié à l'animal d'assistance dont a besoin la personne de manière à permettre à l'employeur de répondre au besoin d'accommodement. Un employeur n'a pas besoin de connaître le diagnostic exact ou la cause de l'incapacité³³. Les documents précisant qu'il s'agit d'un animal d'assistance peuvent comprendre une note du médecin indiquant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons médicales³⁴ ou un certificat indiquant que l'animal est un animal d'assistance certifié³⁵. La certification peut être indiquée sur certains harnais et certaines vestes destinés aux animaux d'assistance.

4.3 Trouver le juste équilibre entre les besoins d'accommodement

Il peut arriver une situation où un employeur doit aussi prendre des mesures d'accommodement à l'endroit d'un employé qui n'est pas en mesure de côtoyer un animal d'assistance en raison d'une allergie ou d'une phobie. L'employeur doit tout mettre en œuvre pour concilier les besoins des deux employés. La façon de s'y prendre variera en fonction des besoins qu'il faut concilier. Les solutions pourraient comprendre la mise en place de mesures pour garder l'animal d'assistance loin de l'autre employé.

Pour plus d'information, veuillez consulter les *Lignes directrices – Mesures d'adaptation à une incapacité physique et mentale au travail* de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick.

5.0 Services et installations accessibles au public

Un fournisseur de services enfreint la *Loi* s'il fait preuve de discrimination envers un client, un étudiant, un élève ou un autre bénéficiaire de services parce que ce dernier a besoin d'un animal d'assistance en raison d'une incapacité mentale ou physique. Une personne qui a besoin d'un animal d'assistance a le même droit d'accès aux installations et aux services publics avec l'animal que n'importe quelle autre personne. Un fournisseur de services doit aussi s'assurer que son personnel a reçu la formation nécessaire et est au courant de ses obligations en vertu de la *Loi*³⁶.

En vertu de la législation du Nouveau-Brunswick sur les droits de la personne, il est interdit à un fournisseur de services

- de refuser de servir une personne parce qu'elle a besoin d'un animal d'assistance³⁷;
- d'empêcher une personne utilisant un animal d'assistance d'accéder à des endroits habituellement accessibles à d'autres membres du public³⁸;
- d'autoriser l'entrée d'animaux d'assistance dans l'établissement pour seulement certaines incapacités (p. ex. autoriser uniquement les animaux d'assistance pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle)³⁹;
- de permettre le harcèlement d'une personne parce que cette dernière a besoin d'un animal d'assistance;
- d'imposer des restrictions ou des limites aux services offerts parce que la personne a besoin d'un animal d'assistance;
- de facturer des frais supplémentaires parce que la personne a besoin d'un animal d'assistance;
- de préciser que la personne a besoin d'un animal d'assistance lorsque celle-ci a manifestement une incapacité⁴⁰;
- d'exiger que l'animal d'assistance reste à l'extérieur ou hors de l'établissement au cours de la fourniture du service⁴¹.

Un fournisseur de services doit prendre des mesures d'accommodement à l'endroit d'une personne avec un animal d'assistance, sauf si cela constituait une contrainte excessive pour lui. Comme il est noté ci-dessus, ce qui constitue une contrainte excessive dépendra des circonstances précises. Une personne qui reçoit le service n'a droit qu'à un accommodement raisonnable, et non à un accommodement parfait. Dans certains cas, il peut être raisonnable de limiter l'accès de l'animal d'assistance à certaines parties de l'établissement ou de l'installation pour des raisons sanitaires ou pour assurer un environnement stérile (p. ex. un secteur de préparation des aliments,

un laboratoire ou un cadre chirurgical), mais il incombe au fournisseur de services de démontrer que ces restrictions sont raisonnables vu les circonstances.

5.1 Précisions concernant l'animal d'assistance

Il y a des situations où un fournisseur de services peut préciser qu'il s'agit effectivement d'un animal d'assistance si les animaux sont interdits autrement à l'endroit où le service est effectué. Voici des exemples de telles situations :

- les cas où une personne pourrait avoir une incapacité « invisible » (p. ex. épilepsie, état de stress post-traumatique) et où le besoin d'un animal d'assistance n'est pas d'emblée évident⁴²;
- les cas où l'animal ne porte pas de veste ou n'est pas désigné comme un animal d'assistance d'une quelconque autre façon;
- les cas où l'animal ne se comporte pas comme un animal d'assistance⁴³.

Les documents précisant qu'il s'agit d'un animal d'assistance peuvent comprendre une note du médecin indiquant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons médicales⁴⁴ ou un certificat indiquant que l'animal est un animal d'assistance certifié⁴⁵. La certification peut être indiquée sur certains harnais et vestes destinés aux animaux d'assistance.

Néanmoins, s'il est évident que la personne est atteinte d'une incapacité et que l'animal est un animal d'assistance, le fait de chercher à préciser le besoin en matière d'animal d'assistance par la personne ou le rôle joué par l'animal pourrait constituer de la discrimination au sens de la *Loi*.

Exemple : Une cliente qui est aveugle au sens de la loi se dirigeait vers l'entrée d'une épicerie accompagnée de son chien guide et d'une personne. Le chien de la cliente était dans un harnais avec une mise en garde indiquant « Je travaille, veuillez ne pas me flatter ou me nourrir ». La cliente portait des verres fumés et tenait le harnais du chien en tout temps. Un gardien de sécurité s'est approché de la cliente et a refusé de la laisser entrer à moins qu'elle ne lui présente le document d'identification du chien. La cliente n'avait pas le document avec elle, et la personne qui l'accompagnait a demandé de voir le gérant. Une fois le gérant arrivé, ce dernier a informé le gardien que la cliente était aveugle et a laissé la cliente, son chien et la personne qui l'accompagnait entrer dans l'épicerie. Au bout du compte, la cliente et la personne qui l'accompagnait ont décidé de ne pas entrer dans l'épicerie.

On a conclu que l'épicerie avait fait preuve de discrimination à l'égard de la cliente. On a conclu que la cliente n'avait pas à prouver que le chien était un animal d'assistance afin d'être protégée en vertu de la *Loi sur les droits de la personne*, car il était « tout à fait évident » que la cliente était aveugle et que le chien était un animal d'assistance. Un refus d'entrée, même bref, constituait un refus de service et, par conséquent, était une discrimination fondée sur l'incapacité⁴⁶.

Une personne qui demande un accommodement pour un animal d'assistance est tenue de répondre aux demandes de renseignements raisonnables concernant le rôle que joue l'animal. Les discussions entre le fournisseur de services et la personne accompagnée d'un animal d'assistance au sujet de l'accompagnement doivent se faire dans le respect⁴⁷. Une personne avec un animal d'assistance n'est pas tenue de divulguer son diagnostic médical⁴⁸. Le document médical n'a qu'à indiquer que la personne a une incapacité et que le recours à un animal d'assistance lui est bénéfique.

Exemple : La cliente d'un restaurant accompagnée d'un chien d'assistance se faire dire par le personnel qu'elle ne peut pas aller jusqu'au buffet avec son chien et que la personne qui l'accompagnait pourrait plutôt lui apporter de la nourriture du buffet pour elle. La cliente a fourni des documents prouvant qu'elle avait besoin d'un animal d'assistance et a indiqué au personnel qu'il s'agissait d'un chien d'assistance pour son épilepsie, mais on lui a tout de même interdit l'accès au buffet en compagnie de son chien. On a jugé que le restaurant avait fait preuve de discrimination à l'égard de la cliente, car il n'a pas établi qu'il y avait des préoccupations liées à la santé publique. De plus, le restaurant a reconnu qu'il aurait permis à un client aveugle ou ayant une déficience visuelle de se rendre au buffet avec un chien guide⁴⁹.

Il faut faire preuve de circonspection au cours des demandes de renseignements concernant un éventuel animal d'assistance, car la manière dont les renseignements sont demandés pourrait être discriminatoire⁵⁰. Les fournisseurs de services doivent se renseigner de façon respectueuse et discrète afin de ne pas attirer l'attention des autres

clients à proximité. Le fournisseur de services doit aussi limiter au minimum les retards dans la prestation du service à la suite de ces demandes de renseignements.

5.2 Obligation de la personne accompagnée de l'animal d'assistance

Une personne qui a besoin d'un animal d'assistance a l'obligation de conserver le contrôle de l'animal. Un fournisseur de services peut demander à une personne avec un animal d'assistance de quitter les lieux si l'animal pose un risque pour les autres clients⁵¹ ou s'il est indiscipliné⁵².

5.3 Concilier les besoins d'accommodement

Les fournisseurs de services ont l'obligation de procéder à un accommodement à l'endroit des employés qui ne sont pas en mesure de côtoyer des chiens ou d'autres animaux d'assistance en raison d'une allergie ou d'une phobie. Ainsi, il est possible qu'un fournisseur de services se trouve dans une situation où il doit concilier le droit d'un employé à un milieu de travail sain et sécuritaire et le droit d'un client de recevoir un service sans discrimination⁵³. Néanmoins, le fournisseur de services doit s'assurer qu'il existe une façon de fournir le service à la personne qui a besoin de l'animal d'assistance, sauf si cela constitue une contrainte excessive pour lui.

Exemple : On a appelé un taxi pour une personne avec un chien guide, mais sans indiquer que le client avait un chien guide. Lorsque le chauffeur de taxi est arrivé, il a indiqué qu'il était allergique aux chiens et qu'il ne pouvait pas accepter le chien guide dans le taxi. Il a ensuite fait des démarches pour qu'un autre taxi vienne chercher la personne avec le chien guide, et le deuxième taxi est arrivé une ou deux minutes plus tard. L'entreprise de taxis avait comme politique d'exiger que les chauffeurs présentent un certificat médical signé par un médecin s'ils ne peuvent pas transporter des animaux pour des raisons médicales. Elle s'abstenait aussi d'envoyer ces chauffeurs chercher des clients accompagnés d'un animal lorsqu'elle était au courant de la présence de l'animal.

On a constaté que les actions de l'entreprise de taxis ne constituaient pas de la discrimination, car celle-ci a prouvé l'existence d'une exigence réelle pour son refus de service de courte durée. La politique a été appliquée pour établir un juste équilibre entre les droits des employés et ceux des clients. Un autre élément pertinent était le fait que la personne avec le chien guide ait obtenu, à titre d'accommodement, les services d'un autre taxi presque immédiatement⁵⁴.

Exemple : Une personne avec un chien guide s'est approchée d'une station de taxis où attendaient trois taxis de la même entreprise. Lorsqu'elle a ouvert la porte du premier taxi, le chauffeur l'a prise par le bras, lui a dit qu'il était allergique au chien et l'a dirigée vers le deuxième taxi. Le chauffeur du deuxième taxi lui a dit de façon impolie qu'aucun chien n'était admis dans son taxi et a dirigé la personne vers le troisième taxi. Lorsqu'elle s'est approchée du troisième taxi, le chauffeur a décollé.

L'entreprise de taxis a été trouvée coupable d'avoir exercé de la discrimination à l'égard de la personne avec le chien guide, car se borner à diriger la cliente vers un autre taxi sans s'assurer que le prochain chauffeur lui offrirait un service n'était pas un accommodement raisonnable⁵⁵.

Un fournisseur de services doit aussi tenir compte des besoins des autres personnes qu'il sert, surtout s'il offre souvent des services à des personnes souffrant d'allergies ou de phobies (p. ex. un cabinet de médecin)⁵⁶.

Afin d'éviter de telles situations et de faciliter le processus d'accommodement, une personne qui a besoin d'un animal d'assistance peut, dans certains cas, avoir intérêt à prévenir un fournisseur de services de la nécessité de prendre des mesures d'accommodement à son endroit, par exemple lorsqu'elle demande un taxi ou réserve une chambre d'hôtel.

Si, en raison de sa propre incapacité, un fournisseur de services est incapable de procéder à un accommodement à l'endroit d'une personne avec un animal d'assistance, il serait utile pour lui d'indiquer que c'est le motif du refus de service. Ainsi, la personne avec l'animal d'assistance saura que le refus n'était pas fondé sur des motifs discriminatoires. Il serait aussi utile pour un fournisseur de services d'ajouter un énoncé comme « Animaux interdits, le propriétaire fait des allergies » sur son site Web ou ses documents promotionnels s'il est impossible pour lui de prendre des mesures d'accommodement sans en subir une contrainte excessive⁵⁷.

5.4 Renseignements à l'intention des fournisseurs de services éducatifs

À l'instar des autres fournisseurs de services, les fournisseurs de services éducatifs ont l'obligation, en vertu de la *Loi*, de prendre toutes les mesures d'accommodement possibles à l'endroit des étudiants et des élèves avec des animaux d'assistance sans que cela constitue une contrainte excessive. Un étudiant ou un élève qui a besoin d'un animal d'assistance a le droit d'amener l'animal en classe et dans d'autres parties de l'établissement d'enseignement à moins que le fournisseur de services éducatifs ne puisse démontrer qu'il existe une exigence réelle de limiter l'accès.

Un fournisseur de services éducatifs doit aussi concilier les besoins d'un étudiant ou d'un élève qui utilise un animal d'assistance et ceux des étudiants ou élèves qui ne sont

pas capables de côtoyer l'animal en raison d'une allergie ou d'une phobie. Bien qu'il puisse être nécessaire de mettre en place des mesures visant à garder certains étudiants ou élèves à distance d'un animal d'assistance, les fournisseurs de services éducatifs doivent éviter de séparer ou d'isoler l'étudiant ou l'élève avec l'animal d'assistance ou les étudiants ou les élèves qui ont une allergie ou une phobie.

La Commission examine et révisé actuellement une ligne directrice qu'elle a élaborée, laquelle portait expressément sur l'accommodement à l'endroit des étudiants ou élèves ayant une incapacité et les questions uniques associées à de telles mesures d'accommodement.

6.0 Logement

Un fournisseur de logement (p. ex. un propriétaire, un gérant d'immeubles, une entreprise de gestion immobilière ou une association de copropriétaires) enfreint la *Loi* s'il fait preuve de discrimination envers un locataire ou un acheteur parce que ce dernier a besoin d'un animal d'assistance en raison d'une incapacité mentale ou physique. Une personne qui a recours à un animal d'assistance a le même droit d'accéder à un logement avec l'animal que n'importe quelle autre personne. Un fournisseur de logement doit aussi s'assurer que son personnel a reçu la formation nécessaire et est au courant de ses obligations en vertu de la *Loi*.

En vertu de la législation du Nouveau-Brunswick sur les droits de la personne, il est interdit au fournisseur de logement

- de refuser de louer ou de vendre un logement à une personne qui a besoin d'un animal d'assistance;
- d'appliquer une politique relative à l'interdiction d'animaux domestiques aux animaux d'assistance;
- de refuser à un locataire ou à acheteur éventuel la possibilité de visiter un logement parce que la personne a besoin d'un animal d'assistance⁵⁸;
- d'autoriser uniquement les animaux d'assistance enregistrés ou certifiés⁵⁹;
- de permettre le harcèlement d'une personne parce que cette dernière a besoin d'un animal d'assistance;
- d'empêcher une personne utilisant un animal d'assistance d'accéder à des aires communes habituellement accessibles à d'autres locataires ou résidents.

Un fournisseur de logement doit prendre des mesures d'accommodement à l'endroit d'une personne avec un animal d'assistance, sauf si cela constitue une contrainte excessive pour lui. Comme il est noté ci-dessus, ce qui constitue une contrainte excessive dépendra des circonstances précises. Un locataire ou un acheteur n'a droit qu'à un accommodement raisonnable, et non à un accommodement parfait. Par exemple, selon les circonstances, s'il existe des endroits parfaitement convenables où

un animal d'assistance peut faire ses besoins, il n'est pas nécessaire pour le fournisseur de logements de prévoir d'autres endroits à cette fin⁶⁰.

6.1 Politiques « animaux interdits »

Il est impossible de se désister, par contrat, de ses obligations en matière des droits de la personne prévues par la loi. Même si un locataire ou un acheteur accepte de ne pas avoir d'animaux ou d'animaux domestiques dans le logement, cette exigence est inapplicable dans le cas des animaux d'assistance⁶¹. Il faudrait qu'un fournisseur de logement prouve que le fait pour une personne de garder un animal d'assistance dans le logement constitue une contrainte excessive.

Exemple : Une famille louait un logement au sous-sol. Pour accéder au logement, il fallait passer par la cour clôturée de la famille. Le chien de la famille, qui avait un comportement très territorial, utilisait la cour. Un locataire éventuel ayant une basse vision possédant un chien d'assistance a demandé de visiter le logement, mais la famille a refusé en raison du comportement territorial du chien familial. La famille craignait que les chiens se battent, ce qui risquait d'entraîner des blessures pour les chiens et toute personne qui interviendrait. On a jugé que le refus de la famille de faire visiter le logement constituait une exigence réelle, et la plainte a été rejetée⁶².

Une préoccupation hypothétique voulant que d'autres locataires n'ayant pas besoin d'un animal d'assistance puissent alors vouloir adopter un animal domestique ou commencent à qualifier leurs animaux domestiques d'« animaux d'assistance » n'a pas été jugée une raison valide de refuser de louer ou de vendre un logement à une personne avec un animal d'assistance⁶³.

6.2 L'obligation de se renseigner d'un fournisseur de logements

Si les animaux domestiques sont permis, mais qu'on estime que l'animal d'une personne dérange, un fournisseur de logements doit procéder à un examen sérieux de la situation pour déterminer s'il s'agit d'un animal d'assistance et que des mesures d'accommodement s'imposent.

Exemple : Un locataire atteint de surdité avait un petit chien qui jappait pour l'aviser de la présence d'une personne à la porte ou de la sonnerie du téléphone. Le chien n'était pas dressé ou certifié à titre d'animal d'assistance. L'entreprise de gestion immobilière a reçu des plaintes d'autres locataires au sujet des jappements du chien et a entamé le processus d'expulsion.

L'entreprise a été jugée coupable de discrimination à l'endroit du locataire. Elle aurait dû être au courant que le locataire avait des besoins liés à son incapacité ou aurait dû raisonnablement connaître ces besoins. Une fois qu'elle a été informée des besoins liés à une incapacité, l'entreprise avait l'obligation de s'informer de façon sérieuse au sujet de ces besoins afin de déterminer si elle était tenue de prendre des mesures d'accommodement à l'endroit du locataire. Ne pas s'informer constituait une forme de discrimination fondée sur une incapacit  ⁶⁴.

6.3 Obligation de la personne accompagnée de l'animal d'assistance

Une personne qui a besoin d'un animal d'assistance doit maintenir le contrôle de l'animal en tout temps. Si l'animal d'assistance est régulièrement indiscipliné ou dérange toujours d'autres locataires ou résidents, cela peut venir appuyer une conclusion qu'une expulsion fondée sur le comportement de l'animal était motivée par des raisons non discriminatoires.

Exemple : Une locataire atteinte de surdité avait un gros chien qui l'alertait si on cognait à la porte ou si le téléphone sonnait. Les chiens étaient interdits dans l'immeuble à logements où elle habitait, mais la gestion de l'immeuble avait fait une exception étant donné qu'il s'agissait d'un animal d'assistance. L'appartement de la locataire était situé près de l'entrée de l'immeuble, et le chien fon  ait souvent sur les visiteurs lorsqu'il était sur la terrasse de la locataire. La locataire nettoyait rarement les excréments du chien, et une odeur nauséabonde se répandait dans le couloir de l'immeuble. Elle avait aussi beaucoup de difficulté à contrôler le chien qui s'échappait régulièrement du logement et sautait sur les gens. Il a même presque mordu un autre locataire à une occasion. La gestion de l'immeuble a envoyé plusieurs lettres à la locataire et l'a rencontrée pour discuter de ces problèmes après avoir reçu des plaintes d'autres locataires.    l'issue du processus, la locataire a été expulsée en raison du comportement du chien.

On a conclu que la gestion de l'immeuble n'avait pas fait preuve de discrimination à l'endroit de la locataire en l'expulsant. La gestion a appliqué une solution personnalisée pour répondre aux besoins de la locataire en faisant une exception à la politique interdisant les chiens. Le comportement indiscipliné du chien n'avait rien à voir avec l'incapacité de la locataire⁶⁵.

6.4 Précisions concernant l'animal d'assistance

À l'instar des fournisseurs de services, les fournisseurs de logement peuvent préciser qu'il s'agit effectivement d'un animal d'assistance si les animaux sont autrement interdits dans l'immeuble ou le logement. Voici des exemples de telles situations :

- les cas où une personne pourrait avoir une incapacité « invisible » (p. ex. l'épilepsie, l'état de stress post-traumatique) et où le besoin d'un animal d'assistance n'est pas évident d'emblée⁶⁶;
- les cas où l'animal ne porte pas de veste ou n'est pas désigné comme un animal d'assistance d'une quelconque autre façon;
- les cas où l'animal ne se comporte pas comme un animal d'assistance⁶⁷.

Les documents précisant qu'il s'agit d'un animal d'assistance peuvent comprendre une note du médecin indiquant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons médicales⁶⁸ ou un certificat indiquant que l'animal est un animal d'assistance certifié⁶⁹. La certification peut être indiquée sur certains harnais et vestes destinés aux animaux d'assistance.

Un locataire ou un acheteur qui demande un accommodement pour un animal d'assistance a l'obligation de répondre aux demandes de renseignements raisonnables concernant le rôle que joue cet animal. Les discussions entre le fournisseur de logement et la personne accompagnée d'un animal d'assistance au sujet des mesures d'accommodement doivent se faire dans le respect⁷⁰. Une personne avec un animal d'assistance n'est pas tenue de divulguer son diagnostic médical⁷¹. Le document médical n'a qu'à indiquer que la personne a une incapacité et que le recours à un animal d'assistance lui est bénéfique.

6.5 Concilier les besoins

Il peut arriver une situation où un fournisseur de logement doit aussi prendre des mesures d'accommodement à l'endroit d'autres locataires ou résidents qui ne sont pas en mesure de côtoyer un animal d'assistance en raison d'une allergie ou d'une phobie. Les fournisseurs de logement doivent trouver une façon de concilier les besoins de tous les locataires ou résidents qui ont besoin de mesures d'accommodement. La façon d'y arriver dépendra des circonstances, mais cela peut consister à trouver des façons de garder la personne atteinte d'une allergie ou d'une phobie loin de l'animal d'assistance.

7.0 Pour obtenir plus de renseignements

Pour de plus amples renseignements sur la *Loi* ou sur la présente ligne directrice, veuillez communiquer avec la Commission au 1-888-471-2233 (numéro sans frais au Nouveau-Brunswick) ou au 506-453-2301. Les personnes qui utilisent le téléscripteur (ATS) peuvent communiquer avec la Commission au 506-453-2911.

Vous pouvez également consulter le site Web de la Commission à l'adresse www.gnb.ca/hrc-cdp ou communiquer avec nous par courriel à hrc.cdp@gnb.ca.

Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick
C. P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1
Télécopieur : 453-2653

Suivez-nous!

Facebook : www.facebook.com/HRCNB.CDPNB

Twitter : [@HRCNB_CDPNB](https://twitter.com/HRCNB_CDPNB)

¹ La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick tient à reconnaître la Commission des droits de la personne du Manitoba et à la remercier de lui avoir permis d'intégrer des parties de ses lignes directrices et de ses feuilles de renseignements sur les animaux d'assistance dans les présentes lignes directrices. La Commission tient aussi à reconnaître les autres commissions des droits de la personne des diverses provinces canadiennes pour lui avoir permis d'étudier leurs directives et documents sur les animaux d'assistance et de s'en inspirer.

² *Loi sur les droits de la personne*, L.R.N.-B. 2011, c. 171, articles 4, 5, 6, 7 et 8 [*Loi sur les droits de la personne*].

³ *Devine c. David Burr Ltd.*, 2010 BCHRT 37 [*Devine*]; *Robdrup c. J. Werner Property Management*, 2009 HRTO 1372 [*Robdrup*].

⁴ *Sweet c. 1790907 Ontario Inc. o/a Kanda Sushi*, 2015 HRTO 433 [*Sweet*].

⁵ *Allarie c. Rouble*, 2010 HRTO 61 [*Allarie*].

⁶ *C.C. c. J.L. o/a [...] Restaurant*, 2014 HRTO 1625 [*C.C.*]; *Kamis c. 1903397 Ontario Inc.*, 2015 HRTO 741 [*Kamis*].

⁷ *Kamis*, *ibid.*

⁸ *Sweet*, *supra* note 4.

⁹ *C.C.*, *supra* note 6.

¹⁰ *Allarie*, *supra* note 5.

¹¹ *Ibid.*

¹² *Schussler c. 1709043 Ontario Ltd. (c.o.b. Chan's Chinese Buffet)*, 2009 HRTO 2194 [*Schussler*].

¹³ *Robdrup*, *supra* note 3; *Brockett c. Oxbow RV Resort*, 2014 BCHRT 169; *C.C.*, *supra* note 6.

- ¹⁴ *Cluff c. Logan (c.o.b. Village Food Market)*, 2014 BCHRT 99 [Cluff].
- ¹⁵ *Allarie*, supra note 5.
- ¹⁶ *C.C.*, supra note 6; *Kamis*, supra note 6.
- ¹⁷ *Sweet*, supra note 4.
- ¹⁸ *Mazurski c. St. Ann's Motel*, [2013] N.S.H.R.B.I.D. No. 14 [Mazurski].
- ¹⁹ *Niagara North Condominium Corp. No. 46 c. Chassie*, 1999 CanLII 15035.
- ²⁰ *Strumbecki c. Capital Regional Housing Corp.*, 2005 BCHRT 386. On a interdit à un locataire ayant des incapacités de garder ses chiens dans son appartement. On a conclu que l'interdiction des chiens n'était pas discriminatoire dans les circonstances, car le locataire n'a pas été en mesure de faire le lien entre la présence des chiens et ses incapacités. On a démontré que des personnes ayant des incapacités tiraient des avantages d'animaux-compagnons, mais on a aussi fait remarquer que ceux-ci procureraient les mêmes avantages aux personnes sans incapacité.
- ²¹ *Jones c. Strata Plan 1571*, 2008 BCHRT 200 [Jones]; *Devine*, supra note 3.
- ²² *Central Okanagan School District No. 23 c. Renaud*, [1992] 2 R.C.S. 970, (1992), 16 C.H.R.R. D/425 (C.S.C.).
- ²³ *Carter c. Chrysler Canada Inc.*, 2014 HRTO 845, 79 C.H.R.R. D/388.
- ²⁴ *Central Alberta Dairy Pool c. Alberta (Human Rights Commission)*, [1990] 2 R.C.S. 489, (1990), 12 C.H.R.R. D/417 (C.S.C.).
- ²⁵ *Loi sur les droits de la personne*, supra note 2, art. 2.2.
- ²⁶ *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU*, [1999] 3 R.C.S. 3 (C.S.C.).
- ²⁷ *Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles) c. Colombie-Britannique (Council of Human Rights)*, [1999] 3 R.C.S. 868.
- ²⁸ *Loi sur les droits de la personne*, supra note 2, art. 4
- ²⁹ *Vasil c. 528716 BC Ltd. (No. 4)*, 2009 BCHRT 117, CHRR Doc. 09-0473. Le tribunal a conclu que l'employeur avait traité un employé de manière défavorable en raison de son incapacité mentale. L'employeur a tiré profit des incapacités mentales de l'employé en ne tenant pas un dossier en règle du travail de l'employé et en ne le rémunérant pas convenablement pour son travail.
- ³⁰ *Bubb-Clarke c. Toronto Transit Commission*, 42 CHRR 326, 2002 CanLII 46503 (ON HRT); *Amalgamated Transit Union, Local 741 c. London Transit Commission*, 2011 CanLII 76422.
- ³¹ *Davis c. Sandringham Care Centre*, 2015 BCHRT 148, 82 C.H.R.R. D/49; *Norrena c. Primary Response Inc.*, 2013 HRTO 1175, la demande de réexamen a été rejetée : 2014 HRTO 39 [Norrena].
- ³² *Norrena*, *ibid.*
- ³³ *Jackson c. M. Butler Insurance Brokers Ltd.*, 2007 HRTO 5, 59 C.H.R.R. D/17 Une employée a demandé six semaines de congé afin de se rétablir d'une intervention chirurgicale pour cancer de l'ovaire. Lorsqu'elle a été prête à retourner au travail, elle avait été remplacée à son poste. Les employeurs ont fait valoir qu'ils ne savaient pas qu'elle avait le cancer. Le tribunal a conclu que l'employée avait remis à l'employeur deux notes de médecin indiquant que l'employée avait besoin de six semaines de congé pour se rétablir d'une opération; l'employeur n'avait pas besoin d'être informé du diagnostic précis.
- Voir aussi : *Kazmir c. 1056217 Ontario Inc.*, 2009 HRTO 1974, CHRR Doc. 09-2586.

³⁴ *Allarie, supra* note 5.

³⁵ *Sprague c. RioCan Empress Walk Inc.*, 2015 HRTO 942 [*Sprague*].

³⁶ *Sweet, supra* note 5; *Sprague, ibid.*

³⁷ *Bourdeau c. Kingston Bazar*, 2012 HRTO 393; *Smolak c. 1636764 Ontario Ltd. (c.o.b. Mr. Sub)*, 2009 HRTO 1032;

³⁸ *Schussler, supra* note 12.

³⁹ *C.C., supra* note 6. Le fait pour un propriétaire de restaurant de poser une affiche indiquant que seuls les animaux d'assistance des personnes aveugles étaient permis dans le restaurant constituait un acte discriminatoire.

Voir aussi : *Schussler, supra* note 12.

⁴⁰ *Feldman c. Westfair Foods Ltd. (c.o.b. Real Canadian Superstore)*, [1997] B.C.H.R.T.D. No. 10, confirmé : *Westfair Foods c. Feldman*, [1998] B.C.J. No. 3380 [*Feldman*].

⁴¹ *Hill c. Bani-Ahmad*, 2014 HRTO 937. Un employé d'un restaurant a déclaré à un client aveugle avec un chien d'assistance qu'il ne pouvait pas entrer dans le restaurant avec son chien en raison des règlements sanitaires. Le client a fourni des pièces d'identité pour son chien et pour lui, mais l'employé a tout de même refusé l'entrée du chien en raison des consignes du propriétaire du restaurant. Le restaurant a été reconnu coupable de discrimination à l'endroit du client.

⁴² *Berry c. Nagano Japanese Restaurant*, 2014 BCHRT 207 [*Berry*]. [*Berry*]. On a demandé à un client souffrant de l'état de stress post-traumatique et accompagné d'un chien d'assistance enregistré de présenter le certificat de son chien guide au moment où il est entré dans le restaurant. On a conclu qu'il n'était pas injustifié ou discriminatoire de la part du restaurant de s'assurer que le client avait besoin de mesures d'accommodement vu que son incapacité était « invisible ».

⁴³ *Allarie, supra* note 5. Il n'était pas déraisonnable pour le personnel du commerce de demander qu'on lui montre une pièce d'identité et le document médical dans le cas d'un chien d'assistance non identifié qui était tenu sur une laisse rétractable et qui renflait les aliments en vrac dans le magasin.

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ *Sprague, supra* note 35.

⁴⁶ *Feldman, supra* note 40.

Voir aussi : *Parisian c. Hermes Restaurant Ltd.*, (1987), 9 C.H.R.R. D/4756 (Man. Q.B.); *Lawson c. 994486 N.W.T. Ltd.*, 2008 NWTHRAP 8.

⁴⁷ *Mazurski, supra* note 18.

⁴⁸ *C.C., supra* note 6.

⁴⁹ *Schussler, supra* note 12.

⁵⁰ *Berry, supra* note 42.

⁵¹ *Cluff, supra* note 14. Un client faisait des emplettes dans le magasin avec un chien d'assistance sans harnais ou laisse. Le personnel du magasin a observé qu'un autre client a presque trébuché sur le chien. Le fait pour le personnel du magasin de demander au client avec le chien d'assistance de sortir le chien du magasin en raison de préoccupations de sécurité ne constituait pas un acte discriminatoire.

⁵² *Gavrilovic c. Ottawa Police Services Board*, 2012 HRTO 1810. Le fait pour un propriétaire de commerce d'intervenir lorsqu'il a cru voir un chien guide lécher des produits ne constituait pas un acte

discriminatoire. Il n'y avait aucun lien entre les gestes du propriétaire et les fonctions exécutées par le chien pour un client atteint d'une déficience visuelle.

⁵³ *McCreath c. Victoria Taxi (1987) Ltd.*, 2015 BCHRT 153, 82 C.H.R.R. D/45.

⁵⁴ *Ibid.*

Voir aussi : *Dewdney c. Bluebird Cabs Ltd.*, (2003), 45 C.H.R.R. D/503, 2003 BCHRT 7; *Bergeron c. Alberta Co-op Taxi Line Ltd.*, 2005 AHRC 2.

⁵⁵ *Malone c. Dave Gulliver's Cabs Ltd.*, (2016), CHRR Doc. 16-3009 (N.L. Bd.Inq.).

⁵⁶ *Leavitt c. Church*, 2012 BCHRT 37. Le fait pour un médecin de demander à une patiente de ne pas amener son chien d'assistance dans la salle d'examen et de le laisser avec un ami dans la salle d'attente ne constituait pas un acte discriminatoire. L'utilisation du chien n'avait rien à voir avec l'examen, et le médecin devait pouvoir réaliser l'examen comme il le jugeait bon. On s'inquiétait aussi pour les autres patients relativement aux allergies et aux sensibilités aux odeurs.

⁵⁷ *Mazurski*, *supra* note 18

⁵⁸ *Fitzhenry c. Schemenauer*, 2008 AHRC 8 [*Fitzhenry*]. Le propriétaire-exploitant d'un logement de location a demandé à un locataire éventuel s'il avait des animaux domestiques, et ce dernier a répondu qu'il avait un chien guide. Il n'a pas permis au locataire éventuel de visiter le logement et a indiqué qu'aucun chien n'emménagerait. Le propriétaire-exploitant a ajouté que s'il autorisait le locataire éventuel à avoir un chien, d'autres locataires de la maison en voudraient un.

⁵⁹ *Jones*, *supra* note 21. Une personne atteinte d'une déficience visuelle ayant un chien guide s'est informée au sujet d'une maison en rangée. Les autres propriétaires de maisons en rangée avaient adopté comme politique que tous les chiens pesant plus de 15 kg devaient être enregistrés comme chiens guides pour être autorisés. On a conclu que l'exigence d'enregistrement était discriminatoire. De plus, une préoccupation de propriétaires de maisons en rangée voulant que l'autorisation de chiens sans document indiquant qu'il s'agit d'un animal d'assistance fasse que d'autres qualifieraient leurs animaux domestiques d'animaux d'assistance a été rejetée comme étant « spéculative et n'étant justifiée par aucun élément de preuve ».

⁶⁰ *Zally c. Rosegate Strata Corp. NW 2402*, 2015 BCHRT 161. Une résidente d'une maison en rangée voulait que les autres résidents modifient une aire commune extérieure afin que son chien d'assistance puisse l'utiliser pour y faire ses besoins. Il existait déjà une aire clôturée que la résidente utilisait pour dresser son chien d'assistance, et rien n'aurait empêché que cette aire soit utilisée pour que le chien y fasse ses besoins. Ainsi, il n'y avait aucune possibilité raisonnable que la résidente puisse établir que le refus de modifier l'aire commune était discriminatoire.

⁶¹ *Waterloo North Condominium Corp. No. 198 c. Donner*, [1997] O.J. No. 6332. La propriétaire d'un logement dans une copropriété a accepté de respecter les règles de l'association de copropriétaires au moment de l'achat. Les règles interdisaient de garder des animaux domestiques sur la propriété et aux invités d'amener des animaux domestiques sur la propriété. La propriétaire a par la suite informé l'association de copropriétaires que sa mère allait emménager avec elle et que cette dernière avait besoin d'un animal d'assistance en raison d'une déficience auditive, mais l'association de copropriétaires a refusé de modifier la règle interdisant les animaux domestiques. On a jugé que l'association de copropriétaires ne pouvait pas appliquer la règle interdisant les animaux domestiques dans le cas de l'animal d'assistance de la mère, car cela irait à l'encontre de la *Loi sur les droits de la personne*.

⁶² *Mann c. Rufer*, 2009 BCHRT 322.

⁶³ *Jones*, *supra* note 21. Une personne atteinte d'une déficience visuelle utilisant un chien guide s'est informée au sujet d'une maison en rangée. Les propriétaires avaient adopté comme politique que tous les chiens pesant plus de 15 kg devraient être immatriculés comme chiens guides pour être autorisés. On a

conclu que l'exigence d'inscription était discriminatoire. De plus, une préoccupation de propriétaires de maisons en rangée voulant que l'autorisation de chiens sans document indiquant qu'il s'agit d'un animal d'assistance fasse que d'autres qualifieraient leurs animaux domestiques d'animaux d'assistance a été rejetée comme étant « spéculative et justifiée par aucun élément de preuve ».

Voir aussi : *Fitzhenry*, *supra* note 58.

⁶⁴ *Robdrup*, *supra* note 3.

⁶⁵ *Devine*, *supra* note 3.

Voir aussi : *Robdrup*, *supra* note 3.

⁶⁶ *Berry*, *supra* note 42. On a demandé à un client souffrant de l'état de stress post-traumatique et accompagné d'un chien d'assistance enregistré de présenter le certificat de son chien guide au moment d'entrer dans le restaurant. On a conclu qu'il n'était pas injustifié ou discriminatoire de la part du restaurant de s'assurer que le client avait besoin d'accommodement compte tenu du fait que l'incapacité du client était « invisible ».

⁶⁷ *Allarie*, *supra* note 5. Il était raisonnable pour le personnel du commerce de demander qu'on lui montre une pièce d'identité et le document médical dans le cas d'un chien d'assistance non identifié qui était tenu sur une laisse rétractable et qui reniflait les aliments en vrac dans le magasin.

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ *Sprague*, *supra* note 35.

⁷⁰ *Mazurski*, *supra* note 18.

⁷¹ *C.C.*, *supra* note 6.