

FAQs concernant les services

Avis de non-responsabilité : *Les réponses à ces questions ne constituent pas un avis juridique ou n'ont pas valeur d'avis juridique. En cas de conflit entre les réponses à ces questions et la Loi et/ou la jurisprudence interprétant la Loi, la Loi et la jurisprudence l'emportent. Veuillez adresser toute question au sujet de la présente ligne directrice au personnel de la Commission.*

1) Qu'est-ce qu'un service à la disposition du public ?

Les services à la disposition du public peuvent comprendre ce qui suit :

1. Les services publics, par exemple les ministères provinciaux et les services d'administrations municipales, les écoles, les bibliothèques, les hôtels de ville, les hôpitaux, etc.
2. Les fournisseurs de services du secteur privé, par exemple les restaurants, les centres commerciaux, les universités, les collèges et les organismes sans but lucratif.

2) Qu'est-ce qu'une compétence reconnue comme étant réellement requise ?

La conduite peut être considérée comme non discriminatoire si le fournisseur de services ou le fournisseur de logement peut montrer que la restriction, la condition ou la préférence est fondée sur une compétence reconnue comme étant réellement requise.

Pour que la norme adoptée par l'organisation constitue une compétence reconnue comme étant réellement requise, elle doit satisfaire au « critère de l'arrêt Meiorin ». 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 excessive.

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.

+3) Un patient dans un hôpital ou un client dans un foyer de soins peut-il demander que l'employé qui lui dispense des soins personnels soit du même sexe que le patient ou le client ?

Oui. Une personne peut demander des soins personnels en fonction de son sexe. Le fournisseur de services a l'obligation de prendre une mesure d'adaptation raisonnable à l'endroit du patient ou du client. L'obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'endroit du client l'emporte sur les droits des employés.

4) Peut-on demander à des élèves du secondaire d'enlever leur sac à dos dans un magasin ?

Non. Un fournisseur de services ne pourrait pas demander *uniquement* à des élèves du secondaire d'enlever leur sac à dos; cependant, il pourrait établir une règle générale applicable à tous les clients.

5) Peut-on empêcher les élèves du secondaire d'entrer dans un magasin s'il y a plus qu'un certain nombre d'élèves dans le magasin en même temps ?

Non. Un fournisseur de services pourrait seulement établir une limite quant au nombre de clients autorisés dans un magasin, si celle-ci s'applique également à tout le monde.

6) Les écoles ont-elles toujours une obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'égard d'un élève si le parent de ce dernier est interdit d'accès à l'école pour comportement fautif ?

Oui. Les écoles ont toujours une obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'égard de l'élève, sans que cela constitue une contrainte excessive.

7) Les écoles doivent-elles garder un élève violent (un élève qui en a frappé un autre ou qui lance des objets aux autres élèves et à l'enseignant) dans la classe lorsque cela nuit à l'apprentissage des autres élèves ?

L'école a une obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'égard de l'élève, sans que cela constitue une contrainte excessive. Si la mesure d'adaptation ne réduit pas ou n'élimine pas le comportement violent ou perturbateur, cela peut constituer une contrainte excessive pour l'école.

8) Les écoles sont-elles tenues de permettre aux élèves d'utiliser des toilettes genrées qui correspondent à leur identité ou expression de genre et non pas à leur sexe assigné à la naissance ?

Oui. Une personne trans peut demander des mesures d'adaptation en ce qui a trait aux toilettes ou aux vestiaires si elle n'est pas à l'aise à l'idée d'utiliser les toilettes mises à la disposition des hommes ou des femmes. Les mesures d'adaptation pourraient comporter l'accès à des toilettes

simples qui ne seraient pas accessibles en règle générale. Toutefois, une personne trans ne doit pas être obligée d'utiliser des toilettes ou un vestiaire à part ceux mis à la disposition de toutes les autres personnes si elle souhaite utiliser ceux qui correspondent à son identité de genre.

Consultez notre « [Ligne directrice sur l'identité ou l'expression de genre](#) ».

9) Quels documents un étudiant doit-il fournir pour appuyer la nécessité de mesures d'adaptation ?

Les étudiants ont l'obligation d'informer leur établissement d'enseignement postsecondaire de leur besoin en mesures d'adaptation. Comme les étudiants ont droit à la vie privée, il n'est pas nécessaire qu'ils divulguent la nature de leur incapacité au fournisseur de services d'éducation. Le fournisseur peut exiger des étudiants qu'ils fournissent une lettre d'un professionnel de la santé décrivant les déficiences ou les capacités fonctionnelles et le type d'adaptation requis, mais il n'est pas nécessaire d'inclure dans la lettre le diagnostic relatif à l'incapacité.

10) Les restaurants peuvent-ils refuser de permettre à une mère allaitante d'allaiter ?

Les fournisseurs de services ne peuvent pas interdire l'allaitement ou limiter la capacité d'une personne à allaiter.

11) Les fournisseurs de services sont-ils tenus d'aménager des espaces à langer dans les toilettes et doivent-ils aménager ces espaces dans les toilettes réservées aux hommes et aux femmes?

Les fournisseurs de services doivent aménager des espaces à langer dans les toilettes réservées aux hommes et dans celles réservées aux femmes ou prévoir une solution de rechange raisonnable.

12) Les responsables des lieux publics, comme les restaurants, les bibliothèques, les centres commerciaux, les hôtels, etc., sont-ils tenus de permettre à un client d'y entrer avec un animal d'assistance ?

Oui, ils sont tenus de le faire; toutefois, il peut y avoir des exceptions liées à la santé et à la sécurité, par exemple en ce qui concerne les cuisines de restaurants.

En règle générale, ils ne peuvent pas refuser l'entrée; cependant, ils peuvent faire valoir qu'il s'agit d'une préférence fondée sur une exigence ou une compétence reconnue comme étant réellement requise. Cela pourrait engendrer des problèmes, par exemple des préoccupations en matière de santé et de sécurité.

En outre, les hôtels devraient établir une exigence ou une compétence reconnue comme étant réellement requise.

- a) **Peuvent-ils exiger qu'un animal d'assistance soit en laisse?** 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.

13) Les établissements comme les cinémas, les théâtres, les patinoires, etc., peuvent-ils percevoir des montants différents pour les enfants, les aînés et les étudiants ?

Une personne pourrait vraisemblablement déposer une plainte dans ce contexte; toutefois, les responsables d'un établissement pourraient faire valoir qu'il s'agit d'une préférence fondée sur une exigence ou une compétence reconnue comme étant réellement requise.

14) Les restaurants peuvent ils être réservés aux adultes ?

En règle générale, non, mais cela dépend de divers facteurs, y compris les licences et les permis d'alcool et le type d'établissement.

15) Les spas peuvent ils refuser l'entrée à une mère accompagnée d'un nourrisson ?

En règle générale, non; toutefois, les responsables de l'établissement pourraient faire valoir qu'il s'agit d'une exigence ou une compétence reconnue comme étant réellement requise. Ils devraient établir une exigence ou une compétence reconnue comme étant réellement requise pour refuser l'accès aux mineurs.

16) La définition d'un animal d'assistance se limite-t-elle aux chiens ?

Non. Il peut s'agir de chats, de chevaux, de singes, d'oiseaux, etc. Veuillez consulter la lignes directrice de la Commission sur « [Accommodement des personnes accompagnées d'un animaux d'assistance](#) » pour obtenir de plus amples renseignements.

17) Les écoles peuvent elles répondre en partie seulement aux besoins des élèves ?

Peut-être. Les responsables de l'école peuvent faire valoir que les mesures d'adaptation sont raisonnables. Les élèves ont accès à des mesures d'adaptation raisonnables et non pas parfaites.

18) Peut-on restreindre l'accès aux événements publics pour les enfants ?

En règle générale, non, mais cela dépend de divers facteurs, y compris les licences et les permis d'alcool et le type d'établissement.

19) La participation aux programmes d'emploi peut-elle être restreinte en fonction de l'âge ?

En règle générale, non; toutefois, cet aspect est assujetti à l'exception liée à l'âge de la majorité en vertu de l'article 6.3 de la *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick, ou peut faire l'objet d'une exigence ou d'une compétence reconnue comme étant réellement requise.

Cette mesure peut être exigée ou autorisée par une loi de l'Assemblée législative ou si la Commission, en vertu de l'article 14 de la *Loi*, a déterminé qu'il s'agit d'un programme spécial ou a approuvé un programme spécial.

20) La participation aux programmes d'emploi peut-elle être restreinte en fonction du niveau de revenu ?

Le niveau de revenu ne constitue pas spécifiquement un motif visé par la *Loi*. Le motif de la condition sociale concerne uniquement la source de revenu, la profession et le niveau de scolarité. Toutefois, les motifs de l'état matrimonial et de la situation de famille sont protégés, et un programme pourrait avoir un effet défavorable sur les personnes concernées en raison de leur niveau de revenu.

21) Un fournisseur d'assurance peut-il établir une discrimination fondée sur l'âge ou sur une condition préexistante ?

Avant le 5 mai 2017, il n'y avait pas d'exemption en raison de l'âge en ce qui a trait à la discrimination fondée sur l'âge dans les services. Toutefois, le 5 mai 2017, la *Loi* a été modifiée pour prévoir une exigence ou une compétence reconnue comme étant réellement requise concernant la discrimination fondée sur l'âge dans les services. Ainsi, un fournisseur d'assurance peut invoquer l'exemption en raison de l'âge pour exclure certaines personnes en fonction de leur âge ou de conditions préexistantes.

22) Si je suis un fournisseur de services qui loue de l'espace dans un immeuble, à qui incombe-t-il de s'assurer que l'immeuble est accessible ?

À la fois au fournisseur de services et au propriétaire. Les obligations s'appliquent sans que cela constitue une contrainte excessive. Le fournisseur de services doit tenir compte de l'emplacement de son entreprise pour s'assurer qu'elle est accessible aux clients. Le propriétaire doit envisager d'apporter les changements nécessaires et possibles à l'immeuble afin de le rendre accessible.

23) Si mon entreprise est située dans un bâtiment historique, quelles sont mes obligations pour ce qui est de la rendre accessible ?

Vos obligations s'appliquent sans que cela constitue une contrainte excessive. Vous pourriez avoir de la difficulté à modifier le bâtiment pour le rendre accessible en raison de vos obligations concernant des contrats, des engagements, des règlements, etc. Cependant, la *Loi* l'emporte sur les autres obligations et la législation du Nouveau-Brunswick. Vos obligations en vertu de la *Loi* doivent donc être respectées.

24) Les femmes trans peuvent-elles se voir refuser l'accès aux lieux ou aux services réservés aux femmes (par exemple : les refuges, les spas, les gymnases, etc.) ?

Non, elles sont des femmes.

25) Peut-on juger que je fais preuve de discrimination si ce n'est pas délibéré, ou s'il s'agit d'une blague ?

Oui, si un comportement est discriminatoire en fonction [des motifs protégés](#), puisque l'intention n'a pas d'importance. La loi s'intéresse à l'effet de la discrimination et non à son intention.

26) Un fournisseur de services peut-il refuser d'offrir des services à une personne en raison de son ascendance ou de son origine nationale ?

Cela dépend du fournisseur de services ou du service fourni. Un fournisseur de services ne doit jamais refuser d'offrir des services en raison de l'ascendance ou de l'origine nationale, sauf s'il peut établir qu'il s'agit d'une exigence ou d'une compétence reconnue comme étant réellement requise ou d'un programme spécial.

Exemple A : Les responsables d'une banque d'alimentation ne peuvent pas refuser d'offrir des services à un membre de l'une des Premières Nations en maintenant que la bande de cette dernière assure les services en question, sauf si les services de la banque d'alimentation sont réservés à un groupe défavorisé précis et les responsables peuvent établir qu'il s'agit d'un programme spécial.

Exemple B : Une banque d'alimentation qui fournit des services à tout le monde ne peut pas refuser d'offrir des services en raison de l'ascendance ou de l'origine nationale d'une personne.

27) J'ai un employé qui est allergique aux chiens ou qui a peur des chiens. Quelles sont mes obligations de prendre des mesures d'adaptation à l'égard d'un client accompagné d'un chien d'assistance ?

Vous avez une obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'égard de l'employé et du client. Vous pouvez demander à l'employé de fournir un document médical concernant son incapacité et collaborer avec ce dernier pour déterminer les mesures d'adaptation nécessaires. Vous pourriez devoir établir un horaire avec l'employé et le client afin qu'ils ne se trouvent pas dans l'établissement en même temps.

28) Si je fournis un service, dois-je le faire dans un environnement sans parfum ?

Cette pratique est encouragée mais pas nécessairement exigée, sauf pour répondre aux besoins d'un employé ou d'un client. Si un employé ou un client l'exige, vous avez une obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Par exemple, une entreprise de location de voitures doit fournir un véhicule sans parfum lorsqu'on le demande, sans que cela constitue une contrainte excessive.

29) Si je remarque que l'un de mes étudiants éprouve des difficultés, dois je lui offrir des mesures d'adaptation ?

Pas nécessairement. Selon l'établissement (niveau préscolaire, école, niveau postsecondaire, etc.), vous pourriez devoir vérifier si l'étudiant a besoin de mesures d'adaptation.

Dans le cas d'un établissement d'enseignement postsecondaire, l'étudiant doit aviser les responsables de l'établissement qu'il éprouve des difficultés en raison d'une incapacité ou qu'il a besoin de mesures d'adaptation. Lorsque les difficultés sont dues à une incapacité, des mesures d'adaptation peuvent être nécessaires.

2024-05-28