

Normes d'accessibilité intégrées en application de la LAPHO

Régie, Affaires juridiques et Conformité

Objet

Les Normes d'accessibilité intégrées (*Règlement 191/11*) adoptées en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) sont entrées en vigueur le 1^{er} juillet 2011 et ont été modifiées le 1^{er} juillet 2016 afin d'inclure les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (portant antérieurement le titre de *Règlement de l'Ontario 429/07*). Le règlement énonce les normes permettant de supprimer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées d'accéder à l'information et aux communications, à l'emploi, au transport, aux aspects de la conception des espaces publics et au service à la clientèle. Les exigences en vertu de ces normes ne remplacent pas les exigences du *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

Les présentes normes ont pour objectif :

- d'encourager les pratiques accessibles et inclusives qui renforcent l'autonomie des personnes handicapées de l'Ontario à la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG);
- d'assurer qu'OLG respecte les Normes d'accessibilité intégrées du gouvernement de l'Ontario;
- d'indiquer clairement aux Ontariens l'intention d'OLG de respecter les exigences énoncées dans le *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* (RNAI).

Application et portée

Les présentes normes s'appliquent aux employés d'OLG.

Ces normes sont considérées comme un document de politique et ont le même niveau d'autorité qu'une politique d'OLG.

Principes directeurs

OLG s'emploie à favoriser une culture inclusive dans l'ensemble de la Société et à supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Ainsi, OLG adhère aux principes de la LAPHO et du RNAI et s'emploie à fournir des biens, des services et des installations d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie, ainsi que les besoins uniques des personnes handicapées. Nous nous sommes engagés à donner aux personnes handicapées le même niveau de qualité et d'accès à nos biens, services et installations qu'aux autres clients. Au besoin, nous proposons des options de remplacement aux personnes handicapées pour assurer l'accessibilité.

Lorsque ces obstacles ne peuvent être supprimés, nous déploierons des efforts pour accommoder ces personnes rapidement, efficacement et adéquatement.

Définitions

Formats accessibles – Peuvent inclure, notamment, un format en gros caractères, un format audio ou électronique enregistré, le braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

Appareils ou accessoires fonctionnels – Produits ou services permettant à une personne de vaquer à ses activités quotidiennes avec plus de facilité et d'autonomie, comme un ambulateur, une canne blanche utilisée par une personne aveugle ou malvoyante, un appareil de prise de notes, une bombonne d'oxygène personnelle, un ATS (appareil de télécommunications pour sourds) ou un système d'amplification.

Application – Logiciel offrant des caractéristiques et des fonctionnalités destinées aux utilisateurs qui se servent d'appareils, notamment des ordinateurs de bureau, des appareils mobiles, des kiosques ou des terminaux libre-service.

Obstacle – Toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle lié à l'information ou aux communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique.

Aides à la communication – Peuvent inclure le sous-titrage, la communication suppléante et alternative, le langage clair, le langage gestuel et d'autres aides facilitant une communication efficace.

Handicap – Selon le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, auquel se réfère la LAPHO, s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Les handicaps peuvent être de gravités différentes, être visibles ou invisibles et avoir des effets qui peuvent disparaître et revenir.

Employé – Membre du personnel à temps plein, à temps partiel ou sous contrat; membre du personnel temporaire ou saisonnier; étudiant; stagiaire; consultant.

Chien-guide – Chien dressé pour guider une personne qui est aveugle ou a une déficience visuelle et possède les qualifications prévues par le règlement d'application de la *Loi sur les droits des aveugles*.

Information – Document ou données électroniques transmettant une signification, quels que soient le format ou le support dans lequel ils sont enregistrés.

Site Web – Ensemble, accessible au public, de pages Web, d'images, de vidéos ou d'autres biens numériques liés entre eux et mis en ligne sur un même identificateur de ressource uniforme (URI).

Kiosque/terminal libre-service – S'entend d'un terminal électronique interactif, y compris un dispositif de point de vente, destiné à l'usage public et qui permet aux utilisateurs d'accéder à un ou plusieurs services ou biens ou aux deux.

Nouveau site Web – Site Web ayant un nouveau nom de domaine ou ayant déjà un nom de domaine mais subissant d'importantes modifications.

Animal d'assistance – Chien ou autre animal utilisé par une personne handicapée pour des raisons liées à son handicap. L'animal d'assistance n'est pas un animal de compagnie. Il remplit certaines des fonctions et des tâches dont les personnes handicapées ne sont pas capables de s'acquitter elles-mêmes.

a) Il peut facilement être identifié grâce à des indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais qu'il porte.
b) Sinon, la personne fournit des documents d'un des membres suivants d'une profession de la santé réglementée confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap :

- un membre de l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario;

- un membre de l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario;
- un membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
- un membre de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
- un membre de l'Ordre des optométristes de l'Ontario;
- un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario;
- un membre de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario;
- un membre de l'Ordre des psychologues de l'Ontario;
- Un membre de l'Ordre des psychothérapeutes et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario.

Personne de soutien – personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur le plan de la communication, de la mobilité, des soins personnels ou des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens, à des services ou à des installations.

Tiers – Personne ou entité ayant convenu avec OLG de dispenser des services au public au nom de la Société, notamment tout tiers supervisé par la Gestion de la prestation des services d'OLG, des établissements de jeu dans les centres de villégiature, des établissements de jeu de bienfaisance d'OLG, du jeu en ligne et des services d'administration des concours.

Exigences

1. Confidentialité de l'information

Les renseignements personnels concernant le handicap d'une personne ne peuvent être communiqués sans le consentement écrit de cette personne et doivent être gérés de manière conforme aux lignes directrices sur la protection des renseignements personnels, au besoin. Lorsque le processus d'accommodement exige la diffusion de renseignements confidentiels à un tiers (comme un groupe de ressources externe), ledit tiers et toute personne ou tout service délégués par lui doivent s'assurer que la confidentialité est protégée, que l'information obtenue est conservée en lieu sûr et qu'elle est utilisée uniquement aux fins visées par la communication.

2. Politiques d'accessibilité

Par la présente politique axée sur les Normes d'accessibilité intégrées en application de la LAPHO, OLG confirme son engagement à répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées. OLG rend ces documents accessibles au public et les fournit dans un format accessible sur demande.

3. Plans d'accessibilité

OLG maintient un plan d'accessibilité pluriannuel et l'examine et l'actualise une fois tous les cinq ans.

OLG affiche le plan sur son site Web et, sur demande, le fournit dans un format accessible.

OLG présente un rapport d'état annuel sur l'avancement des mesures prises pour mettre en œuvre sa stratégie, l'affiche sur son site Web et, sur demande, le fournit dans un format accessible.

4. Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations

OLG prend en compte les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible, auquel cas OLG fournit une explication sur demande.

5. Kiosques libre-service

OLG intègre des fonctions d'accessibilité au moment de concevoir, de se procurer ou d'acquérir des kiosques libre-service, sauf si cela est en pratique impossible.

6. Formation

OLG dispense à tous les employés, étudiants en programme coopératif et bénévoles une formation sur les exigences des normes d'accessibilité et du Code des droits de la personne de l'Ontario s'appliquant aux personnes handicapées.

OLG forme ses employés et bénévoles sur l'accessibilité en fonction de leur poste individuel. Chaque personne est formée dans les plus brefs délais suivant son embauche et reçoit une formation d'appoint à la suite de toute modification apportée aux politiques de l'organisation.

La formation est offerte en ligne et prend en compte les options d'accessibilité comme le sous-titrage codé et la commande de volume, également dans un format accessible.

Les Ressources humaines dispensent le module de formation et tiennent les dossiers nécessaires pour évaluer la conformité des employés.

7. Information et communications

7.1. Rétroaction

OLG veille à ce que ses processus lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre soient accessibles aux personnes handicapées et informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.

7.2. Formats accessibles et aides à la communication

- i. OLG fournit ou prend les dispositions nécessaires pour fournir aux personnes handicapées qui le demandent des formats accessibles et des aides à la communication en temps voulu et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de chaque personne.
- ii. OLG consulte l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.
- iii. Les aides à la communication sont fournies à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.

7.3. Sites et contenus Web accessibles

OLG veille à ce que ses sites Web, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) du Consortium World Wide Web, sauf si cela est en pratique impossible.

8. Emploi

Les politiques et les pratiques d'OLG visent à établir un environnement de travail inclusif et accessible, libre de discrimination et de harcèlement, par exemple la politique de lutte contre le harcèlement et la discrimination *Respectful Workplace – Human Rights and Anti-Harassment/Discrimination Policy*.

9. Conception des espaces publics

OLG veille à ce que les installations d'OLG réaménagées ou nouvellement construites intègrent les exigences d'accessibilité dans les phases de planification, de conception et de construction.

10. Service à la clientèle

10.1 Communication

10.1.1. Les employés d'OLG tiennent respectueusement compte du handicap des clients lorsqu'ils interagissent et communiquent avec eux.

10.1.2. Les employés d'OLG ont reçu une formation sur la façon d'interagir et de communiquer avec les clients handicapés guidée par les principes suivants.

- **Principe de dignité** – Service fourni d'une façon permettant aux personnes handicapées de maintenir leur estime de soi et de bénéficier du respect des autres.

- **Principe d'égalité des chances** – Principe selon lequel les personnes handicapées ont des chances égales à celles qui sont données aux autres d'accéder à vos biens, vos services ou vos installations.
- **Principe d'autonomie** – Principe selon lequel il est permis à une personne handicapée de faire des choses par elle-même sans l'aide ou l'intervention des autres.
- **Principe d'intégration** – Service fourni d'une façon permettant aux personnes handicapées de tirer profit des mêmes services, au même endroit et de la même façon ou d'une façon similaire que les autres clients, à moins qu'une autre solution ne soit nécessaire pour permettre à la personne d'accéder aux biens, aux services ou aux installations.

10.2. Format des documents

10.2.1. Sur demande, les documents sont fournis aux clients dans un format tenant compte de leur handicap.

10.3. Utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels

10.3.1. OLG reconnaît que certaines personnes handicapées emploient leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels pour accéder aux biens, aux services ou aux installations. OLG leur permet d'utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels pour obtenir ses biens, ses services et ses installations, pour les utiliser ou pour en tirer profit.

10.3.2. OLG peut offrir à une personne handicapée d'autres mesures raisonnables pour l'aider à accéder à ses biens, ses services et ses installations, à les utiliser ou à en tirer profit. Si OLG possède de telles mesures, elles sont consignées par écrit dans ses politiques, ses pratiques et ses procédures.

10.4. Personnes de soutien

10.4.1. Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, OLG veille à ce que les deux puissent entrer dans ses établissements, à condition que la personne de soutien respecte les règles et les exigences applicables d'OLG, y compris les restrictions d'âge.

10.4.2. Si une personne de soutien est nécessaire à la santé et la sécurité d'une personne handicapée, elle doit rester avec la personne handicapée en tout temps.

10.4.3. OLG, après avoir consulté la personne handicapée et tenu compte des preuves dont elle dispose, peut établir que la présence d'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui se trouvent sur les lieux. S'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée et d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux, OLG renonce au paiement du prix payable, le cas échéant, pour que la personne de soutien entre sur les lieux.

10.4.4. Pour tous les événements et promotions des établissements d'OLG, le prix standard s'applique aux personnes de soutien accompagnant une personne handicapée.

10.5. Avis de perturbation des services et des installations

10.5.1. Si possible, OLG avise le public de toute perturbation temporaire ou prévue de tout ou partie de ses installations ou de ses services dont les personnes handicapées se servent normalement pour accéder à ses biens, ses services ou ses installations.

L'avis de perturbation indique :

- la raison de la perturbation;
- sa durée prévue;
- la description des installations ou les services de remplacement offerts, le cas échéant.

10.5.2. Si une perturbation inattendue survient, un avis est affiché bien en vue, le plus rapidement possible, dans les établissements d'OLG, ou est donné par tout moyen raisonnable dans les circonstances.

10.6. Processus de rétroaction

- 10.6.1. Le processus de rétroaction concernant la manière dont OLG fournit aux personnes handicapées ses biens, ses services et ses installations permet de formuler des commentaires en personne, par téléphone, par écrit, par courrier électronique ou par le site Web public d'OLG.
- 10.6.2. Le processus de rétroaction, y compris les mesures à prendre si une plainte est reçue, est consigné par écrit dans les procédures de gestion des commentaires/plaintes d'OLG.

10.7. Formation

- 10.7.1. OLG veille à fournir aux employés un niveau approprié de formation sur la fourniture des biens, des services et des installations aux personnes handicapées.
- 10.7.2. Le programme de formation des nouveaux employés d'OLG comprend un segment sur l'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO. Les employés reçoivent une formation sur une base continue liée aux changements des politiques, des pratiques et des procédures d'OLG.
- 10.7.3. OLG tient des dossiers de la formation fournie, y compris les dates de la formation et le nombre d'employés formés.

10.8. Accessibilité des documents exigés par la LAPHO

- 10.8.1. Comme l'exige le *Règlement de l'Ontario 191/11*, OLG fournira à quiconque, sur demande, les documents suivants décrivant :
- ses politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens, de services ou d'installations à des personnes handicapées
 - ses politiques, pratiques et procédures régissant l'utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de personnes de soutien
 - les mesures qu'elle prendra en cas de perturbation temporaire des installations ou services normalement utilisés par des personnes handicapées
 - sa politique en matière de formation sur l'accessibilité des services à la clientèle
 - le processus qu'elle applique pour recevoir des observations sur la fourniture de biens, de services ou d'installations aux personnes handicapées et y répondre

10.9. Biens et services de tiers

- 10.9.1. OLG prendra des mesures pour assurer que les tiers se conforment à la LAPHO au moment de la fourniture de biens, de services et d'installations au nom d'OLG. Les dispositions de la LAPHO doivent être incluses dans les contrats, les modalités, les politiques et tout autre document lié à la conformité.

11. Rapports d'accessibilité

OLG déposera un rapport d'accessibilité auprès du gouvernement de l'Ontario aux deux ans, à partir du rapport déposé en décembre 2013. Une copie du rapport sera mise à la disposition du public sur la page sur l'accessibilité d'OLG.ca.

12. Biens et services de tiers

OLG prendra des mesures pour assurer que les tiers se conforment à la LAPHO au moment de la fourniture de biens, de services et d'installations au nom d'OLG. Les dispositions de la LAPHO doivent être incluses dans les contrats, les modalités, les politiques et tout autre document lié à la conformité.

13. Animaux d'assistance

- 13.1. OLG veille à ce qu'une personne handicapée accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance puisse entrer dans ses établissements ouverts au public et le garder avec elle, à moins que la loi n'exclue l'animal des lieux.

- 13.2. Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, d'autres mesures sont prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les biens, les services ou les installations d'OLG, de les utiliser ou d'en tirer profit.
- 13.3. Les personnes handicapées accompagnées d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance pourront entrer dans tous les endroits où elles seraient normalement admises et ne seront pas séparées des autres employés, visiteurs ou clients.
- 13.4. Les animaux d'assistance doivent porter un harnais ou être identifiés au moyen d'un certificat médical selon ce qui est indiqué à la section *Définitions* des présentes normes.
- 13.5. Les animaux de compagnie ne sont pas admis dans les établissements d'OLG.
- 13.6. Le propriétaire doit maîtriser l'animal d'assistance en tout temps. Il est responsable de son animal et des éventuels dommages causés par l'animal. Tout chien-guide ou animal d'assistance dont le comportement constitue une menace directe pour la santé et la sécurité des autres clients pourra être exclu de l'établissement d'OLG. Toutefois, la personne handicapée aura la faculté de continuer d'utiliser les services et les installations d'OLG en l'absence de son chien-guide ou animal d'assistance.
- 13.7. Il est possible de poser des questions spécifiques à une personne handicapée accompagnée d'un animal d'assistance. Si ça ne se voit pas facilement, un employé d'OLG peut demander :
- si le handicap rend la présence de l'animal obligatoire;
 - si l'animal est un animal d'assistance et d'indiquer la nature du service qu'il fournit;
 - si la personne détient des documents d'un professionnel de la santé confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.
- 13.8. Les employés ne peuvent PAS poser de questions sur le handicap d'une personne.
- 13.9. S'ils ont encore besoin d'aide, les employés devraient contacter le Service de l'accessibilité d'OLG.

Rôles et responsabilités

Rôle	Responsabilités
Service de l'accessibilité (Services juridiques)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réviser et modifier les présentes normes en vue d'assurer la conformité constante à la LAPHO ▪ Se conformer aux exigences de déclaration de la LAPHO, y compris les rapports bisannuels ▪ Établir/maintenir une stratégie d'accessibilité organisationnelle ▪ Soumettre des avis et des orientations sur les questions d'accessibilité ▪ Former le personnel en cas de besoin
Personnes et culture	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenir et évaluer les dossiers de formation des employés sur la LAPHO ▪ S'assurer que les employés d'OLG sont informés de ces normes au moment de leur embauche
Direction	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en œuvre les présentes normes et élaborer ou modifier les procédures ou documents en vue de respecter ces normes ▪ S'assurer, au moyen de formations, que les employés d'OLG reconnaissent qu'ils ont été informés des présentes normes et qu'ils les comprennent ▪ Surveiller les pratiques et le rendement du personnel afin d'assurer la conformité aux présentes normes ▪ Approuver les rapports d'accessibilité, au besoin
Employés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'assurer qu'ils comprennent l'intention des présentes normes

- Se conformer aux dispositions des présentes normes en intégrant à leur travail les pratiques accessibles pertinentes

Instruments de politique applicables

- *Respectful Workplace—Human Rights and Anti-Harassment/Discrimination Policy*
- [Code des droits de la personne de l'Ontario](#)
- [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)
- [Règl. de l'Ont. 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées](#)
- [Loi sur les droits des aveugles](#)
- [Déclaration sur les droits des personnes handicapées des Nations Unies](#)

Gestionnaire

Directeur, Accessibilité

Approbation

Approbateur	Date
Tony Wong, vice-président, Services juridiques	21 juillet 2017

Historique de révision

Date	Auteur	Résumé
14 juin 2023	Service des politiques et Service de l'accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Petits changements apportés à la suite des commentaires reçus de la part du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité lors d'un audit sur place relative à la LAPHO.
19 janvier 2023	Service des politiques et Service de l'accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Format révisé – Normes ▪ Remplace la politique CP-06-01-002 axée sur les Normes d'accessibilité intégrées en application de la LAPHO, la politique CP-06-01-003, Animaux d'assistance et la politique CP-06-01-001, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Annexe A : Guide d'interaction avec les animaux d'assistance

Comment reconnaître un animal d'assistance

- Un animal d'assistance est un chien ou un autre animal dressé pour aider une personne handicapée.
- Les chiens sont les animaux d'assistance les plus répandus. Les chiens d'assistance remplissent certaines des fonctions et des tâches dont les personnes handicapées ne sont pas capables de s'acquitter elles-mêmes. Voici quelques exemples de chiens d'assistance (cette liste n'est pas exhaustive).
 - Le chien-guide – Type de chien d'assistance utilisé par certaines personnes qui sont aveugles ou ont une déficience visuelle
 - Le chien pour personne malentendante – Type de chien d'assistance dressé pour alerter les personnes qui ont une incapacité auditive
 - Le chien d'assistance spécial – Type de chien d'assistance dressé pour tirer un fauteuil roulant ou ramasser et porter des objets pour une personne qui a de la difficulté à se déplacer
 - Le chien de support – Type de chien d'assistance dressé pour aider une personne à mobilité réduite à se tenir en équilibre
 - D'autres types de chiens d'assistance sont dressés pour porter assistance aux épileptiques
- De nos jours, des animaux d'autres espèces comme le capucin ou le cheval miniature sont utilisés pour apporter un soutien. Par exemple, un animal d'aide à la mobilité peut aller chercher des objets, tirer un fauteuil roulant ou appuyer sur un bouton d'ascenseur. Un animal d'assistance pour épileptiques avertit une personne en cas de crise imminente ou lui vient en aide pendant une crise.
- La plupart des animaux d'assistance sont identifiés par un « uniforme » comme un harnais ou un dossard.
- Conformément à la norme de la LAPHO, un animal est un animal d'assistance si on voit facilement que la personne se sert de l'animal pour des raisons qui tiennent à son handicap.
- Il se peut aussi que la personne détienne une lettre d'un médecin ou infirmier attestant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons qui tiennent à son handicap.

Comment interagir avec un animal d'assistance

- Portez attention au propriétaire et non à l'animal d'assistance.
- Évitez de parler à l'animal d'assistance ou de le caresser; l'animal travaille et ne doit pas être distrait de ses tâches.
- Si l'animal ne porte pas le harnais, demandez la permission avant de le caresser ou de lui parler.
- Ne demandez pas à ce que le chien reste seul, par exemple à l'extérieur d'un bureau.

Étiquette sur l'interaction avec un chien-guide

Lorsque vous êtes en présence d'une personne recourant à un chien-guide, n'oubliez pas que la personne et le chien se concentrent sur leur travail d'équipe. Pour la sécurité de la personne et de son chien, notez bien les conseils suivant concernant l'étiquette sur l'interaction avec un chien-guide.

- Ne dérangez pas ou ne caressez pas un chien qui travaille en harnais.
- Demandez la permission avant d'approcher ou de caresser un chien qui ne travaille pas.
- N'offrez pas de nourriture ou de gâteries à un chien-guide; si vous le nourrissez de façon imprévue, vous risquez de nuire à sa capacité de travailler.
- Si vous souhaitez aider une personne accompagnée d'un chien-guide :
 - demandez-lui si vous pouvez lui rendre service;
 - présentez-lui votre coude gauche pour qu'elle puisse le tenir;
 - ne touchez pas et n'empoignez pas le chien, le harnais, la laisse ou le bras de la personne.