

POLITIQUE SUR L'ACCÈS AUX CHIENS D'ASSISTANCE

Émetteur	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	
Direction responsable	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	
Destinataires	Gestionnaires du CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
Entrée en vigueur	2018-05-29	
Adoptée par	Conseil d'administration	Date 2018-05-29
Signature	<i>Original signé par :</i>	

Jacques Fortier

Président du conseil d'administration

1. Mise en contexte

La présence de chiens d'assistance dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux soulève certains enjeux. Or, il y a actuellement peu de balises normatives ou légales qui encadrent la présence de chiens d'assistance.

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS a la mission d'offrir des soins et services de qualité et un environnement sécuritaire à toute sa clientèle. Nos valeurs d'humanisme, d'engagement et d'adaptabilité guident nos actions et nos décisions. Tous ensemble, nous agissons pour et avec l'utilisateur, ses proches et la population, tant dans la prestation que dans l'organisation des soins et des services, pour répondre aux besoins, individuels et collectifs, de santé et de bien-être.

Dans cette optique, il est nécessaire de se doter de lignes directrices visant à assurer l'accès à toute personne accompagnée d'un chien d'assistance dans les installations du CIUSSS de l'Estrie – CHUS. Cette politique doit s'appliquer dans un contexte de prestation de soins et de services dans toutes les missions et auprès de toutes les clientèles.

La politique doit également tenir compte du respect des droits individuels et des droits collectifs des usagers, tout en considérant les enjeux liés à la sécurité des usagers (ex. : les allergies et les risques infectieux) et la présence d'un chien d'assistance.

2. Objectifs

Les objectifs de cette politique sont de :

- Permettre l'accès aux personnes accompagnées d'un chien d'assistance dans les installations du CIUSSS de l'Estrie – CHUS;

- Assurer la sécurité des usagers, de leurs proches et du personnel en diminuant les risques associés à la présence de chiens d'assistance;
- Définir les conditions à respecter en présence de chiens d'assistance afin d'assurer l'accès de toute personne aux soins et services requis;
- Clarifier les accommodements à rechercher pour les personnes accompagnées d'un chien d'assistance;
- Définir les rôles et responsabilités.

3. Définition

- **Chien d'assistance** : Le chien d'assistance permet d'accroître l'autonomie de la personne qui a un handicap moteur ou cognitif ou qui est atteinte d'un trouble de santé mentale. Il l'aide notamment à se déplacer et à prendre ou saisir des objets. Le chien d'assistance alerte la personne sourde ou malentendante des signaux sonores. Il accompagne un enfant ayant un trouble du spectre de l'autisme dans ses activités quotidiennes afin d'accroître sa qualité de vie, etc. Il accompagne et apaise la personne souffrant, par exemple, de stress post-traumatique, du trouble d'anxiété généralisée, du trouble de panique ou d'agoraphobie. Le chien d'assistance est en quelque sorte la « prothèse vivante » de la personne.

L'expression « chien d'assistance » inclut le chien-guide permettant à une personne non voyante ou ayant une déficience visuelle de pallier ses limitations fonctionnelles sur les plans de l'orientation et la mobilité.

4. Champ d'application

Cette présente politique s'applique :

- à toute la communauté du CIUSSS de l'Estrie – CHUS (employés, cadres, médecins, pharmaciens, bénévoles, étudiants, stagiaires, contractuels, usagers, proches et population);
- à toutes les installations du CIUSSS de l'Estrie – CHUS;
- aux personnes accompagnées d'un chien d'assistance.

5. Cadre juridique

- La Loi sur les services de santé et les services sociaux, (RLRQ, c. S-4.2, art. 3 et 5) consacre le droit de tout usager de recevoir des soins adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité, et ce de façon personnalisée et sécuritaire. Pour l'application de cette loi, le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit. De plus, l'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;
- La Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12, préambule; art. 1, 10, 10.1, 12 et 15) [ci-après « la Charte »]: Considérant que tous les êtres humains sont égaux en valeur et en dignité, la Charte prévoit que toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. Lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit, il y a discrimination au sens de la Charte. La Charte prévoit que nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès aux lieux publics et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles. La Charte prévoit également que les droits et libertés de la personne humaine sont inséparables des droits et libertés d'autrui et du bien-être général;
- Une obligation d'accommodement raisonnable découle des dispositions de la Charte qui protège le droit à l'égalité et à la non-discrimination. La jurisprudence reconnaît que le chien d'assistance est un « moyen de pallier le handicap » au sens de la Charte. La protection de la Charte peut s'étendre à d'autres personnes que

la personne handicapée elle-même (par exemple, les parents d'un enfant présentant un trouble envahissant du développement ou la personne qui dresse un chien d'assistance à l'entraînement);

- La Loi sur le bien-être et la sécurité de l'animal (RLRQ, c. B-3.1) établit des règles pour assurer la protection, le bien-être et la sécurité des animaux.

6. Principes directeurs

6.1. Principe d'accès aux chiens d'assistance

En principe, la présence d'un chien d'assistance est acceptée au CIUSSS de l'Estrie – CHUS dans la mesure où les conditions prévues pour l'accès sont respectées. Exceptionnellement, la présence des chiens d'assistance peut être limitée ou interdite dans certains endroits ou dans certaines circonstances spécifiées à la présente politique. Toutefois, lorsqu'il y a restriction, l'établissement s'engage à offrir des mesures d'accommodement raisonnables.

6.2. Conditions à respecter pour l'accès aux chiens d'assistance

Dans une visée de permettre un accès aux chiens d'assistance qui tient compte des besoins des autres usagers ainsi que des ressources et du fonctionnement de l'établissement, certaines conditions doivent être respectées :

- Le chien doit porter un signe distinctif qui permet de reconnaître facilement qu'il est un chien d'assistance (harnais, foulard, collier, veste, etc.);
- Le chien d'assistance ne doit pas entraver la circulation des autres personnes et son déplacement à l'intérieur de l'établissement doit être limité à ce qui est nécessaire pour lui-même ou pour la personne qui l'accompagne;
- La personne accompagnée du chien d'assistance demeure gardien de l'animal en tout temps, doit pourvoir aux besoins de celui-ci et ne le laisse pas sans surveillance;
- L'utilisateur accompagné d'un chien d'assistance qui est incapable d'en assumer la garde est responsable d'identifier un proche ou une autre personne qui pourra le faire.

Dans certains cas, il est possible que d'autres conditions puissent se justifier. L'évolution de la situation de l'utilisateur peut également exiger de revoir les mesures prévues au départ. L'établissement se réserve le droit de demander l'expulsion du chien d'assistance si les conditions prévues à cette politique ne sont pas respectées.

6.3. Mesures d'accommodement pour l'accès aux chiens d'assistance

Lorsque l'accès à un lieu est interdit au chien d'assistance, l'établissement s'engage envers la personne à rechercher une ou des mesures d'accommodement.

Cet engagement vise à identifier une solution pour aménager les pratiques et les services de manière à permettre à la personne de ne pas être privée de son chien d'assistance, à minimiser le temps pendant lequel elle en sera privée ou à s'assurer que le chien sera en sécurité pendant son absence.

Les mesures d'accommodement doivent être raisonnables, c'est-à-dire qu'elles ne doivent pas imposer des contraintes excessives du point de vue des ressources financières et matérielles, du fonctionnement et de l'organisation du travail de l'établissement ou quant aux droits et à la sécurité des autres personnes.

La recherche de mesures d'accommodement s'effectue au cas par cas. Elle requiert la bonne foi et la collaboration de toutes les personnes, incluant celle de l'utilisateur ou son proche.

Selon le contexte et les circonstances, les mesures suivantes pourraient être considérées :

- Offrir à l'utilisateur de recevoir les soins prodigués par du personnel qualifié sur une unité qui n'est pas un lieu interdit;
- Identifier un endroit qui pourra accueillir le chien d'assistance et son accompagnateur pendant que l'utilisateur ou son proche est dans un lieu interdit;
- Rechercher la possibilité de gardiennage par le biais de la Fondation Mira, de la Fondation des Lions du Canada – Chiens-guides, de la Fondation PACCK, d'un autre organisme ou d'une autre personne;
- Demander à l'utilisateur ou au proche son avis sur ce qui pourrait être fait considérant les contraintes de l'établissement;
- Attribuer une chambre individuelle à l'utilisateur accompagné d'un chien d'assistance dans la mesure du possible;
- Éloigner ou sortir de la pièce le chien d'assistance lors de certaines interventions requérant l'application de règles d'asepsie particulières (par exemple, ponction pleurale et lombaire), et ce, selon le jugement du professionnel;
- Organiser, si possible, la visite de proches à distance par le biais de moyens technologiques dont dispose l'utilisateur (par exemple, application Skype ou Facetime sur son téléphone intelligent);
- Autres.

Il est à noter qu'en cas de situations humanitaires (ex. : fin de vie), d'autres accommodements pourraient être pris.

6.4. Interdiction d'accès aux chiens d'assistance

Salles de réanimation des urgences :

- En raison des exigences cliniques reliées à la sévérité de la condition médicale, de l'espace restreint et des procédures stériles qui y sont effectuées, la présence des chiens d'assistance est interdite.

Bloc opératoire, salles de réveil, salles de chirurgie mineure, de radiologie d'intervention et des laboratoires d'hémodynamie et d'endoscopie :

- En raison des procédures stériles qui y sont effectuées, la présence des chiens d'assistance est interdite.

Unité d'hospitalisation en hémato-oncologie :

- En raison de la concentration d'utilisateurs fortement immunosupprimés sur cette unité, la présence des chiens d'assistance est interdite.

Unité d'hémodialyse :

- Utilisateur accompagné d'un chien d'assistance : il n'y a pas de restriction d'accès.
- Visiteur accompagné d'un chien d'assistance : en raison de la présence d'accès vasculaires ouverts, la présence de chiens d'assistance est interdite afin de limiter le risque infectieux.

Soins intensifs et néonatalogie :

- En raison des exigences cliniques reliées à la sévérité de la condition médicale, de l'espace restreint, de la concentration d'utilisateurs fortement immunosupprimés sur ces unités, des procédures stériles qui y sont effectuées ainsi que de la présence de matériel invasif, la présence des chiens d'assistance est interdite.

Chambres d'isolement :

- Utilisateur accompagné d'un chien d'assistance : il n'y a pas de restriction d'accès sauf dans les unités énumérées ci-haut.
- Visiteur accompagné d'un chien d'assistance : en raison du risque de contamination de l'animal lui-même et du potentiel de transmission inhérent, la présence de chiens d'assistance est interdite.

Toutes les aires non accessibles au public (ex. : stérilisation, laboratoires) sont également interdites à la personne qui est accompagnée d'un chien d'assistance.

7. Rôles et responsabilités

7.1. L'usager ou la personne accompagnée d'un chien d'assistance

- S'assure que le chien d'assistance porte le signe distinctif d'un organisme reconnu;
- Respecte les restrictions quant aux endroits auxquels le chien ne peut avoir accès;
- Est responsable de pourvoir aux besoins du chien d'assistance;
- Identifie une ou des personnes (ex. : conjoint, ami, membre de la famille, etc.) qui doit s'engager à s'occuper en tout temps des besoins du chien, notamment le nourrir, l'abreuver, lui permettre d'aller faire ses besoins à l'extérieur et de ramasser ses excréments.

7.2. Les agents de sécurité, les surveillants en établissement ainsi que les coordonnateurs d'activités

- Autorisent l'accès aux chiens d'assistance lorsqu'ils portent le signe distinctif d'un organisme reconnu;
- Font preuve de respect, d'écoute et d'ouverture pour trouver un accommodement possible dans les situations délicates;
- Facilitent l'accès aux personnes accompagnées d'un chien d'assistance;
- Informent la personne responsable du chien d'assistance des modalités de la présente politique;
- Demandent l'expulsion du chien d'assistance en cas de non-respect des conditions de la présente politique;
- Font respecter les conditions de la présente politique;

7.3. Les gestionnaires

- Autorisent l'accès aux chiens d'assistance lorsqu'ils portent le signe distinctif d'un organisme reconnu;
- Font preuve de respect, d'écoute et d'ouverture pour trouver un accommodement possible dans les situations délicates;
- Facilitent l'accès aux personnes accompagnées d'un chien d'assistance;
- Informent la personne responsable du chien d'assistance des modalités de la présente politique;
- Demandent l'expulsion du chien d'assistance en cas de non-respect des conditions de la présente politique;
- S'assurent que les employés connaissent et appliquent la présente politique.

7.4. Les employés

- Facilitent l'accès aux personnes accompagnées d'un chien d'assistance;
- Font preuve de respect, d'écoute et d'ouverture pour trouver un accommodement possible dans les situations délicates;

- Indiquent à l'usager ou à ses proches les endroits qui sont interdits ou dont l'accès est limité pour le chien d'assistance;
- Informent la personne responsable du chien d'assistance des modalités de la présente politique.

7.5. Les directions

- S'assurent du respect et de l'application de cette politique.

7.6. La direction générale

- S'assure de l'application de cette politique au sein du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

7.7. Le conseil d'administration

- Adopte la présente politique.

8. Ouvrages consultés

Brun, Henri et Lafontaine, Fannie / *Chartes des droits de la personne : législation, jurisprudence et doctrine*, Montréal / Wilson & Lafleur, 2017

Centre de santé et de services sociaux d'Antoine-Labelle, *Animaux de compagnie dans les installations du CSSS D'Antoine-Labelle* (2009)

Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James, *Zoothérapie et présence d'animaux dans les installations du CRSSS de la Baie-James* (2011)

CISSS des Laurentides, *Politique sur la présence des animaux* (2017)

CIUSSS de l'Estrie – CHUS, Tribunal des droits de la personne, *Fiche d'information juridique : Reconnaissance d'un chien guide ou d'un chien d'assistance comme étant un moyen pour pallier un handicap* (2017)

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Le chien d'assistance et le chien guide* (2013)

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Le chien d'assistance pour enfants présentant un trouble envahissant du développement : moyen pour pallier le handicap au sens de la Charte des droits et libertés de la personne* (octobre 2010)

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Traitement d'une demande d'accommodement* (2012)

DiSalvo, H. et al. Who let the dogs out? Infection control did: Utility of dogs in health care settings and infection control aspects. *Am J Infect Control* Vol. 34, No. 5 2006

Fondation Mira, site internet, en ligne : <http://www.mira.ca>

Hôpital Laval, *Règlement concernant l'accessibilité de personnes handicapées visuelles accompagnée d'un chien guide* (1996)

Hôpital Ste-Justine, *Politique sur la présence d'un chien-guide ou d'assistance au centre hospitalier* (2017)

Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie du Québec, *Politique relative à l'accessibilité des personnes handicapées accompagnées d'un chien-guide* (2014)

Lefebvre SL, Waltner-Toews D, Peregrine AS, et al. Prevalence of zoonotic agents in dogs visiting hospitalized people in Ontario: implications for infection control. *J Hosp Infect* 2006; 62:458-466

Masse, Vincent (Dr), *Risque infectieux associés aux animaux d'assistance et restrictions suggérées* (Rapport d'épidémiologie hospitalière), 2018

Mayhall, C. Glen. *Hospital Epidemiology and Infection Control, 4th Edition*. Chapitre 94, *Epidemiology and Prevention of Healthcare-Associated Infections Related to Animals in the Hospital*, Lippincott Williams & Wilkins, 2012

Murthy, R., Bearman, G., Brown, S., Bryant, K., Chinn, R., Hewlett, A., . . . Weber, D. (2015). Animals in Healthcare Facilities: Recommendations to Minimize Potential Risks. *Infection Control & Hospital Epidemiology*, 36(5), 495-516

9. Dispositions finales

- 9.1. La présente politique remplace celle des établissements fusionnés du CIUSSS de l'Estrie – CHUS portant sur le même sujet.
- 9.2. La présente politique doit faire l'objet d'une révision au plus tard dans les quatre (4) années suivant son entrée en vigueur.

Annexe 1 : Historique des versions

Version	Description	Auteur/responsable	Date
N° 1	Adoption au Conseil d'administration	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	2018-05-29