

POLICY NAME	Accessibility-Service Animals in the Workplace	ORIGINAL DATE OF ISSUE (MM/YYYY)	10/2018	POLICY #	HR-27
--------------------	---	---	---------	-----------------	--------------

NEW	☐
REVISED	☒

REVISED (MM/YYYY):	01/2023	EFFECTIVE DATE (MM/YYYY):	02/2023	NEXT REVISION DATE (MM/YYYY):	01/2027
---------------------------	---------	----------------------------------	---------	--------------------------------------	---------

PURPOSE

YSB is committed to fostering an atmosphere that removes and prevents barriers that impact the accessibility of our buildings, services and programs for people with disabilities. This includes consumers of our services, staff, students, volunteers and other visitors. YSB acknowledges the relationship that exists between a person with a disability and their service animal.

The purpose of this policy is to provide clarity to staff and consumers of YSB's services regarding YSB's obligations under the AODA and its *Integrated Accessibility Standards*, the *Ontario Human Rights Code*, and other relevant legislation, regarding service animals on YSB properties.

SCOPE

This policy applies to all YSB employees irrespective of their work location or contract type (full-time, part-time, temporary, permanent, casual, etc.). It also applies to students, interns and clients of YSB at all YSB sites and programs.

TERMS AND DEFINITIONS

TERM	DEFINITION
Disability	According to the <i>Ontario Human Rights Code</i> and the AODA, "disability" is defined as: a) any degree of physical disability, infirmity, malformation or disfigurement that is caused by bodily injury, birth defect or illness and, without limiting the generality of the foregoing, includes diabetes mellitus, epilepsy, a brain injury, any degree of paralysis, amputation, lack of physical co-ordination, blindness or visual impediment, deafness or hearing impediment, muteness or speech impediment, or physical reliance on a guide dog or other animal or on a wheelchair or other remedial appliance or device, b) a condition of mental impairment or a developmental disability,

	c) a learning disability, or a dysfunction in one or more of the processes involved in understanding or using symbols or spoken language, d) a mental disorder, or e) an injury or disability for which benefits were claimed or received under the insurance plan established under the <i>Workplace Safety and Insurance Act, 1997</i>.
Handler	For the purposes of this policy, the “handler” is the owner or the individual in control of the service animal.
Guide Dog	According to the <i>Integrated Accessibility Standards</i> and the <i>Blind Persons' Rights Act</i> , a “guide dog” is a dog trained as a guide for a person with a visual impairment and having the qualifications prescribed by the <i>Guide Dogs</i> regulation.
Service Animal	According to the <i>Integrated Accessibility Standards</i>, an animal is a “service animal” for a person with a disability if; a) The animal can be readily identified as one that is being used by the person for reasons relating to the person's disability, as a result of visual indicators such as the vest or harness worn by the animal; or b) The person provides documentation from one of the following regulated health professionals confirming that the person requires the animal for reasons relating to supporting the disability: i. A member of the College of Audiologists and Speech-Language Pathologists of Ontario ii. A member of the College of Chiropractors of Ontario iii. A member of the College of Nurses of Ontario iv. A member of the College of Occupational Therapists of Ontario v. A member of the College of Optometrists of Ontario vi. A member of the College of Physicians and Surgeons of Ontario vii. A member of the College of Physiotherapists of Ontario viii. A member of the College of Psychologists of Ontario ix. A member of the College of Registered Psychotherapists and Registered Mental Health Therapists of Ontario “Service animal” includes a “guide dog.”

POLICY STATEMENT

1. YSB will make all reasonable efforts to accommodate persons with disabilities and their service animals.
2. In the event of potentially competing human rights claims, YSB will attempt to resolve these complaints quickly, showing dignity and respect for the individuals involved. YSB will refer to the Ontario Human Rights Commission's Policy and analysis for addressing situations of competing human rights.

3. Service animals are permitted in all areas of YSB that are open to the public, except as otherwise indicated, and provided the service animal does not pose a direct threat to any individual or fundamentally alter YSB's operations or procedures.
4. Service animals are not permitted in any area where food is prepared, processed, packaged, transported, manufactured, handled, or displayed, in accordance with the *Food Premises* regulation to the *Health Protection and Promotion Act* ; this includes food preparation areas such as the communal kitchen in YSB Shelters.
5. In the event that a service animal is excluded by law from YSB premises or parts of YSB premises, YSB shall ensure that other measures are available to enable a person with a disability to obtain, use, or benefit from YSB's goods, services, or facilities.
6. YSB will ensure that all employees dealing with the public are provided with training regarding interacting with people with disabilities who are accompanied by a service animal.
7. In emergency situations that require evacuation of a facility, staff should be aware that a service animal may become disoriented or confused by smoke, fire, or alarms. Every effort will be made to keep the service animal together with the client; however the first obligation of staff is to ensure the safety of the client.
8. The handler of the service animal is responsible for maintaining control over the service animal at all times. Any service animal that presents a direct threat of harm to any employee, client, or member of the public may be asked to be removed from the premises.
9. The handler is responsible for any damage caused by the service animal and may be responsible for any required clean up from the service animal.

RELATED POLICIES AND OTHER REFERENCES

Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005, SO 2005 c 11 (the "AODA"); and *Integrated Accessibility Standards*, O Reg 191/11
Blind Persons' Rights Act, RSO 1990, c B.7; and *Guide Dogs*, RRO 1990, Reg 58
Ontario Human Rights Code, RSO 1990 C H.19
Health Protection and Promotion Act, RSO 1990, c H7; and *Food Premises*, O Reg 493/17
Ontario Human Rights Commission Policy on Competing Human Rights
Occupational Health & Safety Act, RSO 1990 c O.1
 YSB Accessibility Policy, HR-27
 YSB Client Complaint Policy, C-02
 YSB Customer Services Policy, HR-28
 YSB Multi-Year Accessibility Plan
 Program specific procedures regarding service animals

ROLES AND RESPONSIBILITIES

ROLE	RESPONSIBILITY
------	----------------

Employees	Employees will allow a service animal to accompany the handler at all times while on YSB premises, except where service animals are specifically prohibited by law, by this policy, or for health and safety reasons.
Supervisors	Assist and guide employees in the resolution of any escalated matters involving a service animal.

VERSION HISTORY				
VERSION	APPROVED BY	REVISION DATE	DESCRIPTION OF CHANGE	SIGNED BY
1.1	Board	October 2018		
2.1	Board	January 2023	Updated template, removed the responsibilities of handlers considering the scope of the policy is limited to employees. Included in procedure instead for guidance to supervisors.	

PROCEDURAL APPENDIX (02/2023)

- Service animals are permitted on YSB properties in areas that are open to the public provided that they are in a harness/tether and/or have identification in the form of medical certification. - Service animals are not permitted in any food preparation areas such as the communal kitchen in YSB Shelters. - Where the service animal is not clearly identified, a staff member may ask the handler to provide appropriate documentation of their need for a service animal provided by a regulated health professional as outlined in the definition of "service animal," above. - Employees will not inquire about the nature of a person's disability. They may ask if an animal is required because of a disability and, if not obvious, what work the animal is trained to perform. - Employees will not: - Pet a service animal - Feed a service animal - Distract or deliberately startle a service animal - Separate or attempt to separate the handler from their service animal - The handler must be in control of the service animal at all times. Animals that place another individuals (staff or consumer) in direct threat of harm (growling, snapping biting, etc.) will be asked to leave, in
--

which case YSB will ensure that other measures are available to enable a person with a disability to obtain, use, or benefit from YSB's goods, services, or facilities.

7. In the event of competing human rights, such as an individual with a severe allergic reaction to the service animal or cultural considerations related to interaction with the animal, YSB will attempt to find a solution that accommodates both parties while showing dignity and respect for the individuals involved. Where solutions cannot be easily found, employees are to involve their supervisors in the resolution.
8. As necessary, Supervisors may need to remind a handler of their responsibilities related to a service animal:
 - The handler must ensure that their service animal has been immunized against diseases common to the type of animal and that all vaccinations are up-to-date, and be able to provide confirmation on request. Dogs must have the general maintenance vaccine series, including vaccinations against rabies and distemper. Dogs must wear a rabies vaccination tag.
 - The service animal must comply with local licensing requirements.
 - The handler may be required to provide evidence that they have a disability and that the animal assists with disability-related needs, where it is not immediately obvious that the animal is performing a service.
 - The service animal must be on a leash, harness or tether at all times, unless the handler's disability prevents use of harness or tether, or the use of harness or tether will interfere with the animal's performance of its duties.
 - The handler must have the service animal under their full control at all times, whether through voice control, signals, or other effective means.
 - If the service animal must be separated from the handler, it is the responsibility of the handler to arrange for care and supervision of the animal during the period of separation.
 - Generally, the handler is responsible for clean-up of the service animal's feces and urine whenever the animal is on YSB property.
9. YSB will train their managers on accessibility, service animals, human rights and the OHRC Policy on Competing Human Rights.
10. Individuals with any complaints regarding access of service animals may make a complaint to YSB pursuant to its Client Complaint Policy, using the Complaint Procedure Form.

NOM DE LA POLITIQUE	Accessibilité - Les animaux d'assistance sur le lieu de travail	DATE D'ÉMISSION	10/2018	POLITIQUE N°	HR-27
----------------------------	---	------------------------	---------	---------------------	-------

NOUVELLE RÉVISÉE ☐ ☒					
DATE DE RÉVISION :	01/2023	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :	02/2023	PROCHAINE DATE DE RÉVISION :	01/2027

S'IL VOUS PLAÎT, NE SUPPRIMEZ PAS LES SECTIONS DU MODÈLE. SI UNE SECTION NE S'APPLIQUE PAS À LA STRATÉGIE, INSÉRER « N/A »

OBJECTIF (décrire le motif de cette politique)

Le BSJ s'engage à favoriser une atmosphère qui élimine et prévient les obstacles ayant une incidence sur l'accessibilité de ses locaux, services et programmes pour les personnes handicapées. Ces personnes comprennent les consommateurs de nos services, le personnel, les étudiants, les bénévoles et les autres visiteurs. Le BSJ reconnaît la relation qui existe entre une personne handicapée et son animal d'assistance.

La présente politique vise à clarifier, pour le personnel et les consommateurs des services du BSJ, les obligations du BSJ en vertu de la *LAPHO* et de ses *Normes d'accessibilité intégrées*, du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et d'autres lois pertinentes, en ce qui concerne les animaux d'assistance sur les propriétés du BSJ.

PORTÉE (décrire pour quoi et à qui cette politique s'applique)

Cette politique s'applique à tous les employés du BSJ, quel que soit leur lieu de travail ou leur type de contrat (temps plein, temps partiel, temporaire, permanent, occasionnel, etc.) Elle s'applique également aux étudiants, stagiaires et clients du BSJ dans tous les sites et programmes du BSJ.

MODALITÉS ET DÉFINITIONS (définir tout acronyme ou terme qui pourrait avoir plusieurs sens)

TERME	DÉFINITION
Handicap	Selon le <i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario et la <i>LAPHO</i>, le « handicap » est défini comme suit : f) 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; g) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle, h) 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; i) un trouble mental; j) 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 <i>Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail</i>.
Maître-chien	Aux fins de la présente politique, le « maître-chien » est le propriétaire ou la personne qui a le contrôle de l'animal d'assistance.
Chien guide	Selon les <i>Normes d'accessibilité intégrées</i> et la <i>Loi sur les droits des aveugles</i> , un « chien-guide » est un chien dressé pour servir de guide à une personne ayant une déficience visuelle et possédant les qualifications prescrites par le règlement sur les <i>chiens-guides</i> .
Animal d'assistance	Selon les <i>Normes d'accessibilité intégrées</i>, un animal est un « animal d'assistance » pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants; c) l'animal peut facilement être identifié en tant qu'animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap grâce à des indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais qu'il porte; d) 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 : i. Un membre de l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario. ii. Un membre de l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario. iii. Un membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario. iv. Un membre de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. v. Un membre de l'Ordre des optométristes de l'Ontario. vi. Un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario. vii. Un membre de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario. viii. Un membre de l'Ordre des psychologues de l'Ontario. ix. Un membre de l'Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario. L'expression « animal d'assistance » inclut le « chien d'aveugle ».

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

1. Le BSJ fera tous les efforts raisonnables pour accommoder les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance.
2. En cas de réclamations potentiellement concurrentes en matière de droits de la personne, le BSJ tentera de résoudre ces plaintes rapidement, en faisant preuve de dignité et de

respect envers les personnes concernées. Le BSJ se référera à la politique et à l'analyse de la Commission ontarienne des droits de la personne pour traiter les situations de droits de la personne concurrents.

3. Les animaux d'assistance sont autorisés dans toutes les zones du BSJ ouvertes au public, sauf indication contraire, et à condition que l'animal d'assistance ne constitue pas une menace directe pour une personne ou ne modifie pas fondamentalement les opérations ou les procédures du BSJ.
4. Les animaux d'assistance ne sont pas autorisés dans les endroits où des aliments sont préparés, transformés, emballés, transportés, fabriqués, manipulés ou exposés, conformément au règlement sur les *dépôts d'aliments* de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*; cela comprend les aires de préparation des aliments comme la cuisine commune des refuges du BSJ.
5. Dans le cas où un animal d'assistance est exclu par la loi des locaux du BSJ ou de certaines parties de ceux-ci, le BSJ s'assurera que d'autres mesures sont disponibles pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des biens, services ou installations du BSJ.
6. Le BSJ veillera à ce que tous les employés en contact avec le public reçoivent une formation sur l'interaction avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.
7. Dans les situations d'urgence qui nécessitent l'évacuation d'un établissement, le personnel doit savoir qu'un animal d'assistance peut être désorienté ou confus par la fumée, le feu ou les alarmes. Tous les efforts seront faits pour que l'animal d'assistance reste avec le client, mais la première obligation du personnel est d'assurer la sécurité du client.
8. Le maître de l'animal d'assistance est responsable du maintien du contrôle de l'animal d'assistance à tout moment. Tout animal d'assistance qui présente une menace directe de préjudice pour un employé, un client ou un membre du public peut se voir demander de quitter les lieux.
9. Le maître-chien est responsable de tout dommage causé par l'animal d'assistance et peut être responsable de tout nettoyage nécessaire de l'animal d'assistance.

SECTION DE LA POLITIQUE

S.O.

POLITIQUES CONNEXES ET AUTRES RÉFÉRENCES

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, chap. 11 (la «LAPHO»); et Normes d'accessibilité intégrées, Règl. de l'Ont. 191/11
 Loi sur les droits des aveugles, L.R.O. 1990, chap. B.7; et Chiens d'aveugle, RRO 1990, Règl. 58
 Code des droits de la personne de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap. H.19
 Loi sur la protection et la promotion de la santé, L.R.O. 1990, chap. H.7; et Dépôts d'aliments, Règl. de l'Ont. 493/17
 Politique sur les droits de la personne contradictoires de la Commission ontarienne des droits de la personne
 Loi sur la santé et la sécurité au travail, L.R.O. 1990, chap. O.1
 Politique sur l'accessibilité du BSJ, HR-27
 Politique relative aux plaintes formulées par les clients du BSJ, C-02
 Politique sur le service à la clientèle du BSJ, HR-28
 Plan d'accessibilité pluriannuel du BSJ
 Procédures spécifiques au programme concernant les animaux d'assistance

RÔLES ET RESPONSABILITÉS (énumérer les titres de poste et les bureaux qui sont directement responsables de cette politique)

RÔLE	RESPONSABILITÉ
Employés	Les employés permettront à un animal d'assistance d'accompagner son maître en tout temps dans les locaux du BSJ, sauf si la loi, la présente politique ou des raisons de santé et de sécurité l'interdisent expressément.
Superviseurs	Aider et guider les employés dans la résolution de tout problème grave impliquant un animal d'assistance.

HISTORIQUE DES VERSIONS

VERSION	APPROUVÉE PAR	DATE DE RÉVISION	DESCRIPTION DU CHANGEMENT	SIGNÉE PAR
1.1	Conseil d'administration	Octobre 2018		
2.1	Conseil d'administration	Janvier 2023	Mise à jour du modèle, suppression des responsabilités des manipulateurs, étant donné que le champ d'application de la politique est limité aux employés. Inclus dans la procédure à la place pour guider les superviseurs.	

ANNEXE PROCÉDURALE (02/2023)

1. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les locaux du BSJ dans les zones ouvertes au public, à condition qu'ils soient équipés d'un harnais ou d'une longe et/ou qu'ils soient identifiés par un certificat médical.
2. Les animaux d'assistance ne sont pas autorisés dans les zones de préparation des aliments, comme la cuisine commune des refuges du BSJ.
3. Lorsque l'animal d'assistance n'est pas clairement identifié, un membre du personnel peut demander à son maître de fournir les documents appropriés attestant de son besoin d'un animal d'assistance, fournis par un professionnel de la santé réglementé, comme indiqué dans la définition de l'« animal d'assistance » ci-dessus.
4. Les employés ne doivent pas s'enquérir sur la nature du handicap d'une personne. Ils peuvent demander si un animal est nécessaire en raison d'un handicap et, si ce n'est pas évident, quel travail l'animal est entraîné à effectuer.
5. Les employés ne doivent pas :
 - Caresser un animal d'assistance
 - Nourrir un animal d'assistance
 - Distraire ou faire délibérément sursauter un animal d'assistance.
 - Séparer ou tenter de séparer le maître-chien de son animal d'assistance
6. Le maître-chien doit avoir le contrôle de l'animal d'assistance en tout temps. Les animaux qui mettent une autre personne (personnel ou consommateur) en danger direct (grognement, morsure, etc.) seront priés de partir, auquel cas le BSJ veillera à ce que d'autres mesures soient disponibles pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des biens, services ou installations du BSJ.
7. Dans le cas où des droits de la personne entrent en conflit, comme dans le cas d'une personne ayant une réaction allergique grave à l'animal d'assistance ou des considérations culturelles liées à l'interaction avec l'animal, le BSJ tentera de trouver une solution qui convient aux deux parties tout en faisant preuve de dignité et de respect pour les personnes concernées. Lorsque des solutions ne peuvent être trouvées facilement, les employés doivent faire participer leur superviseur à la résolution du problème.
8. Si nécessaire, les superviseurs peuvent être amenés à rappeler à un maître-chien ses responsabilités à l'égard d'un animal d'assistance :
 - Le maître doit s'assurer que son animal d'assistance a été vacciné contre les maladies communes à ce type d'animal et que tous les vaccins sont à jour, et être en mesure de fournir une confirmation sur demande. Les chiens doivent avoir reçu la série de vaccins d'entretien général, y compris les vaccins contre la rage et la maladie de Carré. Les chiens doivent porter une plaquette de vaccination contre la rage.
 - L'animal d'assistance doit être conforme aux exigences locales en matière de licence.
 - Il peut être demandé à la personne qui s'occupe de l'animal de fournir la preuve qu'elle a un handicap et que l'animal l'aide à répondre à des besoins liés à son handicap, lorsqu'il n'est pas immédiatement évident que l'animal rend un service.
 - L'animal d'assistance doit être en permanence tenu en laisse ou muni d'un harnais ou d'une longe, à moins que le handicap du maître-chien ne l'empêche d'utiliser le harnais ou la longe ou que l'utilisation du harnais ou de la longe n'entrave le rendement de l'animal.
 - Le maître-chien doit avoir l'animal d'assistance sous son contrôle total à tout moment, que ce soit par la voix, les signaux ou tout autre moyen efficace.

- Si l'animal d'assistance doit être séparé de son maître, il incombe à ce dernier de prendre les dispositions nécessaires pour assurer les soins et la surveillance de l'animal pendant la période de séparation.
 - En général, le maître est responsable du nettoyage des excréments et de l'urine de l'animal d'assistance chaque fois que l'animal se trouve sur la propriété du BSJ.
9. Le BSJ formera ses gestionnaires sur l'accessibilité, les animaux d'assistance, les droits de la personne et la politique de la CODP sur les droits de la personne concurrents.
10. Les personnes ayant des plaintes concernant l'accès des animaux d'assistance peuvent déposer une plainte auprès du BSJ conformément à sa politique de plainte des clients, en utilisant le formulaire de procédure de plainte.