

**Connaissez vos droits**

# **L'environnement bâti**



**Un projet de la Legal Information Society of Nova Scotia (LISNS) en partenariat avec la Fondation de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA)**

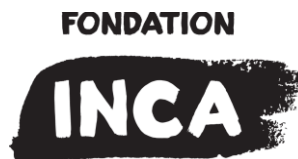
## Contributeurs :

**Peter Duke, Service d'aide juridique de Dalhousie**

**Schulich School of Law, Université Dalhousie, Étudiants pro bono :**

- Liam Gilbert-Walsh
- Regina Vdovina
- Jason Stephanian
- Danielle Wierenga
- Jenna Robertson
- David Sykes
- Keita Szemok-Uto
- Caraid McGinty

**D' Wayne MacKay**, professeur émérite à la Schulich School of Law, est un érudit reconnu à l'échelle nationale ainsi qu'un auteur accompli dans les domaines du droit constitutionnel, de la Charte des droits, des droits de la personne, du droit relatif à la protection de la vie privée et du droit de l'éducation. La LISNS est fière de pouvoir compter sur le D' MacKay en tant qu'expert pour son projet sur le harcèlement sexuel au travail, un projet d'une durée de cinq ans qui est financé par le gouvernement fédéral.



# L'environnement bâti

L'environnement bâti comprend tout ce qui a été construit par des humains. Pensons, par exemple, aux immeubles, aux rues, à l'infrastructure, aux espaces récréatifs et aux trottoirs. Ce guide a pour objectifs :

- d'aider les personnes ayant une limitation visuelle à comprendre leurs droits lorsqu'elles se déplacent dans l'environnement bâti;
- de proposer des solutions aux problèmes que vivent les personnes qui sont aveugles ou ont une limitation visuelle.

Malheureusement, beaucoup d'éléments constituant notre monde ont été construits sans tenir compte des besoins d'un large éventail de personnes. Par conséquent, les personnes qui sont aveugles ou ont une limitation visuelle rencontrent souvent des difficultés lorsqu'elles se déplacent dans l'environnement bâti.

Tout le monde devrait avoir le même niveau d'accès aux immeubles et aux installations. Cela s'applique aux édifices gouvernementaux ainsi qu'aux immeubles privés (centres commerciaux, immeubles d'habitation, restaurants, etc.) Si la façon dont l'immeuble est aménagé a pour effet de restreindre votre capacité à accéder aux services, aux installations ou aux aménagements, il peut s'agir d'une restriction discriminatoire.

## Mes droits légaux

En vertu des lois de la Nouvelle-Écosse, les personnes en situation de handicap ont d'importants droits légaux en matière d'accès à l'environnement bâti :

- Lorsqu'il s'agit d'accéder à des espaces publics, vous avez le droit à un niveau d'accès égal à celui de toute autre personne, sans discrimination en raison de votre handicap.
- Vous avez le droit à la prise de mesures d'adaptation pour votre handicap de la part de l'entreprise ou de l'organisation responsable de l'espace public, et ce, jusqu'au point de la contrainte excessive.
- Vous ne pouvez pas vous voir refuser des services ou l'accès à des espaces normalement accessibles au public parce qu'un chien-guide ou un chien d'assistance vous accompagne.

## Obligation de prendre des mesures d'adaptation et contrainte excessive

En Nouvelle-Écosse, les handicaps physiques, y compris la cécité, sont protégés en vertu de la **Loi sur les droits de la personne**. Par conséquent, les fournisseurs de services ont l'obligation légale de prendre des mesures d'adaptation à l'endroit de personnes en situation de handicap. Autrement dit, les entreprises et les organisations doivent vous apporter le soutien dont vous avez besoin pour avoir un accès égal aux immeubles et espaces publics que toute autre personne. Toutefois, cette obligation ne s'applique que jusqu'au point de la contrainte excessive.

La **contrainte excessive** est un concept juridique qui renvoie au moment où une organisation a fait tout ce qui était raisonnablement possible pour répondre à vos besoins et n'a plus à prendre de mesures d'adaptation à votre endroit.

Ce sont les tribunaux judiciaires ou les tribunaux des droits de la personne qui statuent sur la question de la contrainte excessive.

Il est difficile de démontrer que la prise de mesures d'adaptation entraînerait une contrainte excessive. Pour ce faire, l'organisation doit démontrer que la prise de mesures d'adaptation :

- Serait impossible;
- Créerait de graves risques pour la santé ou la sécurité; ou
- Serait coûteuse au point d'entraver de manière considérable la capacité de fonctionnement de l'organisation.

Dans chaque cas, l'organisation aurait à démontrer qu'il a envisagé toutes les options raisonnables en matière de mesures d'adaptation à votre endroit.

## Les lois

Le droit d'une personne à accéder aux services, aux installations et aux aménagements dans l'environnement bâti provient de différentes sources, notamment :

1. la **Loi sur les droits de la personne** de la Nouvelle-Écosse;
2. l'**Accessibility Act**;
3. la **Loi canadienne sur les droits de la personne**;
4. la **Charte canadienne des droits et libertés**;
5. la **Blind Persons' Rights Act**;

6. la **Service Dog Act**;
7. la **Building Code Act**.

La **Loi sur les droits de la personne** de la Nouvelle-Écosse protège contre la discrimination fondée sur un motif protégé tel qu'un handicap physique. L'expression « handicap physique » inclut notamment « la cécité ou la déficience visuelle » ainsi que le recours à un chien-guide.

La Loi sur les droits de la personne couvre la plupart des environnements bâtis en Nouvelle-Écosse; cependant, dans le cas où il y a discrimination dans un espace qui est réglementé, détenu ou exploité par le gouvernement fédéral, la **Loi canadienne sur les droits de la personne** peut s'appliquer.

La **Charte canadienne des droits et libertés** garantit le droit à l'égalité et interdit aux organismes gouvernementaux et publics de discriminer sur la base d'un handicap.

La **Blind Persons' Rights Act** autorise la police à porter des accusations si une personne se voit refuser l'accès à des services ou à des installations parce qu'elle est accompagnée d'un chien-guide. La **Service Dog Act** protège également contre la discrimination fondée sur l'utilisation d'un chien d'assistance.

La **Building Code Act** réglemente la conception, la construction et la modification d'immeubles en Nouvelle-Écosse et définit les exigences en matière de conception d'immeubles libres d'obstacles.

L'**Accessibility Act** exige la prévention et l'élimination d'obstacles que des personnes en situation de handicap peuvent rencontrer dans l'environnement bâti, entre autres facteurs.

## Situation actuelle

Les nouveaux immeubles doivent généralement être construits en respectant les principes de la conception universelle. L'objectif de la conception universelle est de rendre l'environnement bâti accessible à tout le monde.

En Nouvelle-Écosse, de nombreux principes de conception universelle ont été adoptés et intégrés dans les règles du code du bâtiment. Malheureusement, la plupart des immeubles ne sont pas neufs. Ainsi, l'environnement bâti évolue lentement. Par conséquent, nombre d'endroits restent inaccessibles aux personnes ayant une limitation visuelle.

Toutefois, la Nouvelle-Écosse prend des mesures pour rendre l'environnement bâti plus accessible et pour prévenir et éliminer des obstacles au fil du temps. La **Direction de l'accessibilité** est chargée de l'application de l'**Accessibility Act**. Elle vise à rendre les édifices publics plus accessibles d'ici 2030. Elle compte un comité

d'élaboration des normes en matière d'environnement bâti, dont les travaux portent sur la signalisation, l'orientation et la sélection de sites. Bien qu'il s'agisse d'un pas dans la bonne direction, aucun élément de mise en œuvre n'est prévu à ce stade-ci.

Bien qu'il reste encore du travail à faire pour favoriser l'accessibilité, il existe entre-temps des moyens de surmonter des obstacles auxquels vous pouvez faire face.

## Comment puis-je faire valoir mes droits?

La première étape dans la défense de vos droits consiste à demander des mesures d'adaptation. Vous pouvez les demander en personne, par téléphone ou par écrit. Dans bien des cas, il peut suffire d'entamer une conversation pour faire résoudre le problème que vous vivez.

Dans d'autres cas, le fait d'envoyer une lettre ou de demander des mesures d'adaptation ne résoudra pas le problème. Le cas échéant, vous devriez envisager de consulter un avocat pour connaître les options pouvant s'offrir à vous, dont les suivantes :

- **Communiquer avec la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse.** Vous pouvez consulter la page **Complaint Self-Assessment** pour établir si votre situation relève de la **Loi sur les droits de la personne** de la Nouvelle-Écosse. Si la Loi sur les droits de la personne s'applique à votre situation, le personnel de la Commission pourra vous aider à déposer une plainte. En règle générale, vous devez déposer une plainte dans les douze mois suivant l'incident. Consultez le **Guide des droits de la personne** pour plus d'information.
- Vous pouvez aussi communiquer avec le **Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse**. Ce bureau travaille à favoriser l'équité et la reddition de comptes dans l'administration du secteur public. Vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de la province de Nouvelle-Écosse en passant par son **site Web** ou par téléphone en composant le 1 800 670-1111.
- Si on vous refuse l'accès à un espace parce qu'un chien-guide vous accompagne, vous pouvez composer la ligne non urgente du service de police local. La police a l'autorité nécessaire pour enquêter et porter des accusations en vertu de la **Blind Persons' Rights Act** et de la **Service Dog Act**.

## Scénarios courants

Cette section vous propose des conseils pratiques applicables dans des scénarios courants que vous pourriez rencontrer.

Dans un premier temps, envisagez de communiquer avec la personne responsable du problème auquel vous faites face, qu'il s'agisse d'un organisme gouvernemental ou d'une organisation privée. Si cela ne résout pas votre problème, vous pouvez envisager d'autres solutions, comme communiquer avec la **Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse** ou un avocat spécialisé en droits de la personne pour discuter de vos **options**.

### **Un signal sonore pour piétons (SSP) à un passage pour piétons ne fonctionne pas.**

Si un signal sonore pour piétons (SSP) ne fonctionne pas, vous pouvez signaler le problème à votre municipalité. Les municipalités sont responsables des réparations des feux de circulation et des systèmes de SSP sur leur territoire. Nombre de municipalités ont une personne responsable de l'accessibilité qui pourra vous aider. Lorsque vous vous adressez à un représentant du service à la clientèle, expliquez que vous souhaitez parler à quelqu'un d'un problème d'accessibilité potentiellement dangereux dans un espace public.

Dans la Municipalité régionale d'Halifax (HRM), composez le 3-1-1.

### **Un espace public extérieur (par ex., un parc, un terrain de jeu, un sentier ou une aire de stationnement) présente des caractéristiques dangereuses et inaccessibles.**

D'abord, essayez d'établir quel organisme/ministère du gouvernement possède ou gère l'espace extérieur. Par exemple, si votre préoccupation concerne des aires à l'intérieur d'un parc local, essayez de savoir si le parc appartient à votre municipalité, au gouvernement provincial ou à une autre organisation.

Une fois que vous avez établi l'organisation qui possède ou gère l'espace extérieur, communiquez directement avec elle pour discuter d'une solution et des aménagements en cours. N'oubliez pas de lui indiquer quelles sortes de mesures d'adaptation vous permettraient d'utiliser les installations. Si cela n'aide pas, vous pouvez progressivement faire remonter votre plainte dans la hiérarchie, par exemple en ayant recours à

une procédure de plainte officielle ou en en saisissant un membre de la haute direction.

Pour d'autres options, consultez la section du présent guide intitulée **Comment puis-je faire valoir mes droits?**

### **En raison de ma perte de vision, j'ai parfois de la difficulté à m'orienter dans des immeubles.**

Il existe aujourd'hui de nombreux **outils technologiques** qui peuvent aider les gens à s'orienter et à se déplacer dans les immeubles. Si de tels outils technologiques ne répondent pas à vos besoins, vous devez demander l'aide d'un employé ou gestionnaire de l'immeuble.

Lorsque vous vous entretenez avec un employé ou un gestionnaire, expliquez que votre limitation visuelle vous complique la tâche de vous déplacer ou orienter dans l'espace. Expliquez de manière aussi détaillée que possible l'aide dont vous avez besoin. Lorsque vous révélez votre handicap à un employé, vous déclenchez l'obligation légale de l'organisation en question de prendre des mesures d'adaptation à votre endroit jusqu'au point de la contrainte excessive.

Si l'employé ou le gestionnaire est réticent ou refuse de prendre des mesures d'adaptation à votre endroit, vous pouvez lui rappeler poliment qu'il a l'obligation légale de vous prendre des mesures d'adaptation raisonnables à votre endroit afin que vous ayez un niveau d'accès à l'immeuble égal à celui de toute autre personne.

Si cela n'aide pas, vous pouvez progressivement faire remonter votre plainte dans la hiérarchie, par exemple en ayant recours à une procédure de plainte officielle ou en en saisissant l'équipe de la direction de l'organisation.

Pour plus d'options, consultez la section de ce guide intitulée **Comment puis-je faire valoir mes droits?**

### **Un ascenseur que j'utilise n'est pas doté de boutons accessibles.**

En règle générale, les ascenseurs sont dotés d'un bouton d'appel d'urgence. Vous pouvez utiliser ce bouton pour obtenir de l'aide afin de vous rendre à votre destination.

Si cela ne répond à vos besoins, vos prochaines étapes dépendront probablement de la fréquence selon laquelle vous utilisez l'ascenseur en question. Si vous n'utilisez l'ascenseur que rarement, pensez à demander



de l'aide à des personnes autour de vous pour trouver un membre du personnel de l'immeuble, comme un agent de sécurité, un employé ou un gestionnaire. Lorsque vous vous entretenez avec un membre du personnel de l'immeuble, expliquez que votre limitation visuelle vous complique la tâche d'utiliser l'ascenseur. Expliquez de manière aussi détaillée que possible l'aide dont vous avez besoin.

Lorsque vous révélez votre handicap à un employé, vous déclenchez l'obligation légale de l'organisation en question de prendre des mesures d'adaptation à votre endroit jusqu'au point de la contrainte excessive.

Si vous utilisez l'ascenseur plus fréquemment, envisagez de communiquer directement avec la direction de l'immeuble afin d'étudier de possibles mesures d'adaptation permanentes. Si cela n'aide pas, vous pouvez faire remonter votre plainte dans la hiérarchie, par exemple en ayant recours à une procédure de plainte officielle ou en en saisissant l'équipe de la direction de l'organisation.

Nombre d'organismes gouvernementaux et de grandes entreprises privées ont désigné une personne responsable de l'accessibilité du site.

Pour plus d'options, consultez la section de ce guide intitulée

**Comment puis-je faire valoir mes droits?**

**Des barrières de construction temporaires obstruent un trottoir ou une entrée que j'utilise couramment. Je ne me sens pas en sécurité en me déplaçant sur le chantier.**

Dans nombre de municipalités, ce sont des coordonnateurs de projet qui sont responsables de tels enjeux. Appelez la municipalité et demandez une solution à votre problème. Dans la Municipalité régionale d'Halifax, composez le 3-1-1. Demandez à prendre contact avec la personne chargée de la construction pour trouver une solution.

Lorsque vous communiquez avec la municipalité, expliquez de la manière la plus détaillée possible les difficultés que vous vivez.

Si cela ne résout pas votre problème, consultez la section de ce guide intitulée **Comment puis-je faire valoir mes droits?** pour prendre connaissance d'autres options.

## **Je suis incapable d'utiliser un trottoir, car il est bloqué par un obstacle.**

Lorsqu'une intervention immédiate est requise pour remédier à un danger (par ex., déneigement, trottoir endommagé ou enlèvement d'un arbre), nombre de municipalités offrent une ligne d'urgence que vous pouvez composer pour demander de l'aide. Par exemple, si vous vous trouvez dans la Municipalité régionale d'Halifax, vous pouvez composer le 3-1-1 pour signaler le problème.

Si votre municipalité n'offre pas de ligne de réparation d'urgence, communiquez avec votre bureau municipal ou hôtel de ville. Nombre de municipalités ont une personne responsable de l'accessibilité qui pourra vous aider.

S'il s'agit d'un problème systémique, il est possible que des organismes communautaires comme INCA aient de l'expérience à traiter le problème que vous vivez et soient en mesure de vous aider à élaborer un plan de défense ou de vous aider à trouver une solution avec l'organisation.

Pour plus d'options, consultez la section de ce guide intitulée **Comment puis-je faire valoir mes droits?**

## Orientation

L'orientation renvoie aux outils technologiques qui aident les personnes qui ont une vision partielle ou qui sont aveugles ou sourdes-aveugles à naviguer et à s'orienter. De tels outils incluent les suivants :

- **BlindSquare** : une appli GPS développée pour les personnes ayant une limitation visuelle qui décrit l'environnement et annonce des points d'intérêt et des intersections.
- **Accès clé 2** : une appli de mobilité pour piétons qui permet aux utilisateurs de demander sans fil de traverser aux intersections sans avoir à localiser le bouton sur le poteau. L'appli permet également aux utilisateurs d'ouvrir des portes sans fil et d'obtenir de l'information sur des espaces intérieurs.
- **Access Now** : une appli cartographique qui partage de l'information sur l'accessibilité des lieux en fonction de la rétroaction d'utilisateurs.
- **Be My Eyes** : une appli volontariste qui met en relation des personnes ayant une limitation visuelle avec des bénévoles voyants pouvant les aider avec des tâches comme vérifier des dates d'expiration, distinguer des couleurs, lire des instructions ou s'orienter dans un nouvel environnement.
- L'**American Foundation for the Blind** donne un aperçu de certaines des applis accessibles pour aider les consommateurs à lire des étiquettes de produits et des menus, par exemple.