

Connaissez vos droits

**Accès aux
services publics
et aux services
aux
consommateurs**



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^r 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^r 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.



Accès aux services publics et aux services aux consommateurs

Q : Quels sont mes droits légaux en matière de services publics et de services aux consommateurs en Nouvelle-Écosse?

R : Vous avez le droit de recevoir le même niveau de service que toute autre personne. Les prestataires de services doivent tenir compte de votre handicap, jusqu'au point de contrainte excessive, pour que vous receviez ce même niveau de service.

- Les prestataires de services ne peuvent pas vous refuser l'accès à un service normalement accessible au public parce qu'un chien-guide vous accompagne ou vous discriminer parce qu'un chien-guide vous accompagne.
- Vous avez le droit de recevoir le même niveau de service que toute autre personne sans faire l'objet de discrimination en raison de votre handicap. Les prestataires de services ne peuvent donc pas vous imposer un fardeau, une obligation ou un désavantage qu'ils n'imposent pas aux autres. Ils ne peuvent pas refuser ou limiter l'accès à des occasions, des bénéfices ou des avantages offerts aux autres.
- Vous avez le droit à la prise de mesures d'adaptation pour votre handicap de la part des prestataires de services jusqu'au point de la contrainte excessive.

Obligation de prendre des mesures d'adaptation et contrainte excessive

Obligation de prendre des mesures d'adaptation : Les prestataires de services doivent vous fournir des mesures d'adaptation et de soutien pour que vous puissiez vivre le même niveau de service que les autres. Pour déclencher cette obligation, vous devez d'abord demander les mesures d'adaptation nécessaires. Le prestataire de services doit ensuite travailler avec vous pour trouver une solution raisonnable. Vous devez lui expliquer le type de mesures d'adaptation dont vous avez besoin et pourquoi vous en avez besoin.

Contrainte excessive : Il s'agit d'une limite à l'obligation du prestataire de services de prendre des mesures d'adaptation. Les facteurs pertinents comprennent (entre autres) le coût de la mesure en question (la taille de l'entreprise du prestataire peut être déterminante à cet égard) et des préoccupations en matière de santé-sécurité. Il convient de souligner ici que les prestataires de services doivent accepter une *certaine* difficulté à prendre des mesures d'adaptation pour vous. Il est très peu probable qu'un prestataire de services puisse prouver que la prise de mesures d'adaptation pour vous constituerait pour lui une contrainte *excessive*.

Q : D'où viennent mes droits légaux?

R : Il existe deux principaux types de législation provinciale établissant vos droits légaux. Ces droits ont également été précisés par divers judiciaires et administratifs.

- La **Loi sur les droits de la personne** de la Nouvelle-Écosse est la principale source de vos droits légaux contre la discrimination de la part de prestataires de services.
- 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.

Q : Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?

R : Si vous estimez avoir fait l'objet de discrimination, il est généralement préférable d'informer d'abord l'autre partie de votre droit au service et à des mesures d'adaptation. Vous pouvez également essayer de résoudre le problème à l'amiable en vous adressant à un superviseur.

Toutefois, si vous ne parvenez pas à résoudre le problème à l'amiable, vous pouvez consulter un avocat pour connaître les options qui s'offrent à vous, notamment :

- Porter plainte auprès de la **Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse**. Vous pouvez **communiquer** avec la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse ou consulter sa page **Complaint Self-Assessment** pour déterminer si la **Loi sur les droits de la personne** s'applique à l'expérience que vous avez vécue. 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.

- Si vous avez affaire à un prestataire de services publics, vous pouvez porter **plainte** auprès du **Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse**.
- Enfin, si vous êtes victime de discrimination parce qu'un chien-guide vous accompagne, vous pouvez également déposer une plainte auprès de la police, qui a l'autorité nécessaire pour enquêter et porter des accusations en vertu de la **Blind Persons' Rights Act**.

Scénarios précis

La section suivante explore des scénarios que vous pouvez rencontrer lorsque vous essayez d'accéder à des services dans votre communauté. Il est important que vous établissiez si vous avez besoin de mesures d'adaptation. Si vous ne parvenez pas à résoudre la situation, reportez-vous ci-dessus à la section sur comment **faire valoir vos droits** ou **communiquer** avec la **Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse**.

Q : En raison de ma perte de vision, j'ai de la difficulté à naviguer les sites Web du gouvernement et, donc, à accéder aux services en ligne. Que puis-je faire?

R : Vous pouvez communiquer avec un-e représentant-e du service à la clientèle de l'organisme gouvernemental concerné. Pour Service Nouvelle-Écosse, vous pouvez communiquer avec le centre de contact par téléphone en composant le 1 800 670-4357. Vous pouvez également consulter les **annuaires des personnes-ressources** du ministère de Service Nouvelle-Écosse pour trouver le numéro de téléphone à composer.

À Halifax, si votre préoccupation concerne un service municipal, vous pouvez composer le 311. Vous trouverez également les coordonnées des différents services sur le **site Web Halifax.ca** (par exemple, le **Bureau de la diversité et de l'inclusion**). Cela peut être utile si vous vivez un problème avec un service donné. À l'extérieur de Halifax, la plupart des municipalités affichent les numéros de téléphone des personnes-ressources sur leur site Web.

Lorsque vous vous adressez à un-e représentant-e du service à la clientèle, veillez à expliquer votre problème en détail. Cela déclenche l'obligation pour le prestataire de services de prendre des mesures

d'adaptation jusqu'au point de la contrainte excessive. S'il ne veut pas vous aider, vous pouvez lui rappeler poliment qu'il a l'obligation légale de prendre des mesures d'adaptation. Au besoin, vous pouvez adresser votre plainte à un gestionnaire ou à un superviseur. Pour d'autres options, consultez la section du présent guide intitulée ***Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?***

Q : J'essayais de remplir un formulaire papier dans un bureau gouvernemental et j'ai demandé de l'aide à un fonctionnaire. Il m'a répondu qu'il ne pouvait pas m'aider pour des raisons de responsabilité professionnelle. Que puis-je faire?

R : La planification vous aidera à éviter de vivre une telle situation. Certains formulaires peuvent être remplis en ligne. Vous pouvez également communiquer avec l'organisme gouvernemental concerné pour demander le formulaire dans un format accessible. Toutefois, si vous n'êtes pas en mesure de remplir le formulaire en ligne et que vous ne pouvez pas obtenir le formulaire dans un format accessible, vous pouvez discuter avec un employé ou un superviseur de la meilleure façon de procéder. En demandant de l'aide et en expliquant l'enjeu, vous déclenchez l'obligation pour l'organisme gouvernemental de prendre des mesures d'adaptation à votre endroit jusqu'au point de la contrainte excessive.

S'il est réticent à vous aider, vous pouvez lui rappeler qu'il a cette obligation légale et, au besoin, saisir la direction ou un supérieur hiérarchique de votre plainte. Pour d'autres options, consultez la section du présent guide intitulée ***Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?***

Q : Lorsque je fais des achats, je rencontre souvent des files d'attente inaccessibles : par exemple, un système « prenez un numéro » ou des files d'attente marquées par des poteaux reliés par des cordons ou des courroies. Que puis-je faire?

R : Dans ces situations, il est préférable de demander de l'aide à un employé. Expliquez en quoi la file d'attente est inaccessible et précisez quel type d'assistance vous souhaitez obtenir. Par exemple, vous pouvez demander à un employé de vous orienter dans la file d'attente ou d'annoncer votre numéro lorsqu'il apparaît à l'écran.

Lorsque vous expliquez votre enjeu à un employé, vous déclenchez l'obligation pour l'entreprise ou l'organisation de prendre des mesures d'adaptation à votre endroit jusqu'au point de la contrainte excessive. Si l'employé refuse de prendre des mesures d'adaptation, vous pouvez lui rappeler poliment qu'il en a l'obligation légale. S'il continue à refuser de coopérer, vous pouvez adresser votre plainte à un gestionnaire ou à un superviseur. Pour d'autres options, consultez la section du présent guide intitulée **Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?**

Q : Lorsque je fais des achats, j'ai souvent du mal à lire les étiquettes et à faire la différence entre les produits. Que puis-je faire?

R : Il existe plusieurs appareils et applis qui permettent de résoudre de tels problèmes. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter l'onglet Techo sur le site Web d'INCA. Toutefois, si vous ne pouvez pas utiliser ce type de technologie ou si vous n'y avez pas accès, vous pouvez demander de l'aide à un employé du magasin. En demandant de l'aide, vous déclenchez l'obligation pour l'entreprise de prendre des mesures d'adaptation à votre endroit jusqu'au point de la contrainte excessive. Si elle est réticente à vous fournir le soutien dont vous avez besoin, vous pouvez lui rappeler ses obligations légales. S'il continue à refuser de coopérer, vous pouvez adresser votre plainte à un gestionnaire ou à un superviseur. Pour d'autres options, consultez la section du présent guide intitulée **Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?**

Q : Lorsque je fais du magasinage ou que je vais au restaurant, je me bute souvent à un terminal de point de vente inaccessible. Que puis-je faire?

R : Approcher un employé pour lui demander de l'aide. Si c'est la première fois que vous vous rendez dans ce magasin ou ce restaurant, il peut être utile de communiquer avec l'établissement à l'avance pour lui faire savoir qu'il est possible que vous ayez besoin d'aide. En demandant de l'aide, vous déclenchez l'obligation pour l'entreprise de prendre des mesures d'adaptation à votre endroit jusqu'au point de la contrainte excessive. Si elle est réticente à vous fournir des mesures d'adaptation, vous pouvez lui rappeler ses obligations légales. Si elle continue à refuser de coopérer, vous pouvez adresser votre plainte à un gestionnaire ou à un superviseur. Pour d'autres options, consultez la section du présent guide intitulée **Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?**

Q : Il m'arrive de perdre mon sens de l'orientation lorsque je visite de nouveaux magasins, centres de services ou autres lieux publics. Que puis-je faire?

R : Si vous craignez de perdre votre sens de l'orientation dans un nouvel endroit, il peut être judicieux de téléphoner à l'avance. Il existe plusieurs appareils et applis qui vous aideront dans de telles situations. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter l'onglet **Techo** sur le site Web d'INCA. Il existe également divers **outils d'orientation** pouvant vous être utiles. Toutefois, si vous ne pouvez pas utiliser ce type de technologie ou si vous n'y avez pas accès et que vous perdez votre sens de l'orientation dans un nouvel endroit, vous pouvez demander de l'aide à un employé du magasin. En demandant de l'aide et en expliquant la raison de votre demande, vous déclenchez l'obligation pour l'entreprise ou l'organisation de prendre des mesures d'adaptation à votre endroit jusqu'au point de la contrainte excessive. Si elle est réticente à vous fournir des mesures d'adaptation, vous pouvez lui rappeler ses obligations légales. Si elle continue à refuser de coopérer, vous pouvez adresser votre plainte à un gestionnaire ou à un superviseur. Pour d'autres options, consultez la section du présent guide intitulée **Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?**

Q : On m'a refusé l'accès à un restaurant ou un magasin parce qu'un chien-guide m'accompagnait. Que puis-je faire?

R : Il s'agit d'une violation de la **Loi sur les droits de la personne** de la Nouvelle-Écosse et de la **Blind Persons' Rights Act** de la Nouvelle-Écosse. Si l'accès à un restaurant ou à un magasin vous est refusé, vous pouvez demander à parler à un gestionnaire ou à un superviseur. En parlant avec le gestionnaire ou le superviseur, vous pouvez expliquer poliment que vous avez le droit d'être accompagné de votre chien-guide. S'il continue à refuser de coopérer, vous pouvez adresser votre plainte à un supérieur hiérarchique ou même communiquer avec la police pour obtenir de l'aide. Pour d'autres options, consultez la section du présent guide intitulée **Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?**

Q : Avant de me servir, un employé ou un commerçant m'a demandé de lui présenter une pièce d'identité officielle pour mon chien-guide. Est-ce une pratique autorisée?

R : Ce n'est pas tout à fait clair à savoir si cette pratique est autorisée. Il peut d'agir d'une pratique discriminatoire, surtout s'il est évident que le chien qui vous accompagne est un chien-guide. Cela étant dit, il est sans doute judicieux de conserver une pièce d'identité sur vous, au cas où. En cas de litige, vous pouvez consulter un avocat pour connaître les options qui s'offrent à vous. Vous pouvez également consulter la section du présent guide intitulée **Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?**

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.