

Connaissez vos droits

Vos obligations légales en tant que prestataire de services



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.



Vos obligations légales en tant que prestataire de services

Les personnes qui sont aveugles ou ont une vision partielle ont le droit de recevoir le même niveau de service que toute autre personne sans subir de discrimination en raison de leur handicap.

En votre qualité de prestataire de services, vous avez l'obligation légale de veiller à ce qu'une personne qui est aveugle ou a une vision partielle reçoive le même niveau de service que toute autre personne. Vous avez aussi l'obligation légale de prendre des mesures d'adaptation à l'endroit d'une personne qui est aveugle ou a une vision partielle jusqu'au point de la contrainte excessive, afin de vous assurer qu'elle reçoit le même niveau de service que toute autre personne.

Vous ne pouvez pas refuser à une personne l'accès à un service normalement ouvert au public ou discriminer contre cette personne parce qu'elle est accompagnée d'un chien-guide.

Obligation de prendre des mesures d'adaptation et contrainte excessive

- **Obligation de prendre des mesures d'adaptation :** Vous devez prendre des mesures d'adaptation pour que les personnes ayant une limitation visuelle puissent recevoir le même niveau de service que les autres. Si une personne ayant une limitation visuelle demande une mesure d'adaptation, vous devez travailler avec elle pour trouver une solution raisonnable. Vous pouvez lui demander de quel type de mesure d'adaptation elle a besoin et pourquoi elle en a besoin.
- **Contrainte excessive :** Il s'agit d'une limite à votre obligation de prendre des mesures d'adaptation. Un prestataire de services n'est pas tenu de prendre des mesures d'adaptation à l'endroit d'une personne au point de lui causer une contrainte excessive. Quelques facteurs pertinents :
 - Le coût de la mesure d'adaptation (la taille de votre entreprise peut être prise en compte ici, car les grandes organisations seront considérées comme ayant une plus grande capacité de prendre des mesures d'adaptation);
 - Des préoccupations en matière de santé-sécurité, de moral des employés et de conventions collectives (il ne suffit pas que les employés ne veuillent pas s'adapter. Demander à vos employés de s'adapter devrait violer leurs droits d'une manière ou d'une autre.)

- Une convention collective n'est pas déterminante en matière de contrainte excessive. Les syndicats ont l'obligation de prendre des mesures d'adaptation jusqu'au point de la contrainte excessive en vertu de la **Loi sur les droits de la personne** et les employés doivent faire preuve de souplesse. Il convient de souligner ici que les organisations doivent accepter certaines contraintes dans la prise de mesures d'adaptation. Il sera très difficile de prouver que le fait de prendre des mesures d'adaptation à l'endroit d'une personne imposerait une contrainte excessive.
- Nombre de mesures d'adaptation ne seront pas particulièrement onéreuses. Certaines personnes peuvent avoir simplement besoin d'aide pour naviguer sur un site Web, lire un formulaire, lire l'étiquette sur un produit, s'orienter dans un nouvel endroit, etc.

Les organismes gouvernementaux doivent se conformer à l'article 15 de la **Charte canadienne des droits et des libertés**. Cet article accorde le droit de ne pas faire l'objet d'une discrimination fondée sur des caractéristiques protégées. Les caractéristiques protégées sont la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques.

Provenance des obligations légales

Il existe deux grands types de législation provinciale établissant vos obligations légales. Ces obligations ont également été précisées par divers tribunaux judiciaires et administratifs ainsi que par diverses commissions.

- La **Loi sur les droits de la personne** de la Nouvelle-Écosse est la principale source de vos obligations légales vous interdisant de faire de la discrimination à l'encontre des personnes en situation de handicap.
- Le droit des personnes ayant une limitation visuelle d'accéder aux services lorsqu'elles sont accompagnées d'un chien-guide est également protégé par la **Blind Persons' Rights Act**. La **Service Dog Act** protège également contre la discrimination fondée sur l'utilisation d'un chien d'assistance.

Conséquences de refuser de prendre des mesures d'adaptation

Les organisations et les entreprises ont un devoir légal et moral de collaborer avec toute personne qui demande de la prise de mesures d'adaptation dans l'optique de trouver une solution avec cette personne. Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème à l'amiable, la personne concernée peut porter plainte auprès de la **Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse** et il peut y avoir tenue d'une audience devant une commission d'enquête. S'il s'avère qu'il y a eu

discrimination, votre organisation peut se voir imposer des amendes entre autres conséquences.

Si vous refusez à une personne l'accès à de l'hébergement, à des services ou à des installations parce qu'elle est accompagnée d'un chien-guide, cette personne a le droit de communiquer avec la police. Vous risquez alors d'être inculpé d'une infraction punissable par voie de déclaration sommaire de culpabilité et de devoir payer une amende de 500 \$ à 3 000 \$ en vertu de la **Blind Persons' Rights Act**.