

Gouvernement et Services aux consommateurs

Connaissez vos droits - Manuel d'information juridique

Avril 2021

Avis de non-responsabilité

Ce contenu est fourni à titre d'information générale et ne constitue pas un avis juridique. Si vous avez besoin de conseils sur un problème juridique spécifique, contactez un avocat ou une clinique juridique communautaire.

Remerciements

Nous remercions la [Fondation pour le droit du Nouveau-Brunswick](#) et [la Fondation pour le droit de l'Ontario](#) d'avoir rendu possible le projet Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick. Bien que soutenu financièrement par une subvention de la Fondation pour l'avancement du droit au Nouveau-Brunswick et une subvention du Fonds d'accès à la justice de la Fondation du droit de l'Ontario, INCA est le seul responsable de tout le contenu.



New Brunswick
Law Foundation
Fondation pour le droit
au Nouveau-Brunswick



La Fondation
du droit
de l'Ontario

Améliorer l'accès à la justice

Merci également aux merveilleuses équipes de McInnes Cooper et de Étudiant(e)s pro bono du Canada pour leur dévouement et la fourniture de services de recherche et de rédaction juridiques en nature.

MCINNES
COOPER

PB
SC pro bono
students canada
étudiant(e)s pro
bono du canada

Nous remercions également les nombreux bénévoles qui ont contribué à l'élaboration de ce manuel d'information juridique, en particulier les participants du groupe de réflexion et du groupe de travail. Pour en savoir plus sur le projet Connaissez vos droits – Nouveau-Brunswick, veuillez consulter notre page Web [Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick](#).

Table des matières

Mes droits légaux	5
Q : Quels sont mes droits légaux en ce qui concerne les services gouvernementaux et les services aux consommateurs au Nouveau-Brunswick ?.....	5
Obligation de mesures d'adaptation raisonnables et contrainte excessive.....	5
Q : D'où viennent mes droits légaux ?	6
Q : Qui doit se conformer aux lois relatives aux services gouvernementaux et aux services aux consommateurs ?	7
Q : Que puis-je faire pour faire valoir mes droits ?.....	7
Scénarios courants	8
Gouvernement Services	8
Q : En raison de ma perte de vision, j'ai des difficultés à naviguer sur les sites Web du gouvernement et à accéder aux services en ligne. Que puis-je faire ?.....	8
Q : Lorsque j'ai essayé de remplir un formulaire papier dans un bureau du gouvernement, j'ai demandé de l'aide à un employé du gouvernement. Il m'a répondu qu'en raison de « contraintes de temps », il ne pouvait pas m'aider. Que puis-je faire ?.....	10
Q : Une entreprise me demande parfois de fournir une pièce d'identité valide émise par le gouvernement. Je n'ai pas de permis de conduire et je ne veux pas me promener avec mon passeport. Que puis-je faire ?.....	11
Q : Lorsque je me rends dans un bureau du gouvernement, je rencontre souvent des files d'attente inaccessibles : par exemple, un système de « prise de numéro ou un écran inaudible qui indique qui est le prochain dans la file. Que puis-je faire ?	11
Services aux consommateurs	12
Q : Lorsque je fais mes courses, j'ai souvent du mal à lire les étiquettes et à faire la différence entre les produits. Que puis-je faire ?	12
Q : Lorsque je fais des achats ou que je vais au restaurant, je rencontre souvent un terminal de point de vente inaccessible. Que puis-je faire ?.....	13
Q : Je suis parfois désorienté lorsque je visite de nouveaux magasins, centres de service ou autres lieux publics. Que puis-je faire ?	14
Chiens guides	14
Q : On m'a refusé l'accès à un restaurant ou à un magasin parce que j'étais accompagné de mon chien guide. Que puis-je faire ?	14

Q : Avant de me servir, un employé ou un propriétaire de commerce m'a demandé de lui montrer une identification officielle pour mon chien-guide. Est-ce autorisé ?	15
Q : Mes droits en tant que maître de chien-guide pour entrer dans les entreprises, les restaurants, etc. sont-ils différents des droits des personnes qui voyagent avec des animaux d'assistance ?	16
Obtenir de l'aide	16
Services et informations juridiques.....	16
Clinique d'aide juridique de Frédéricton, inc. (FLAC).....	16
La Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick	17
Clinique juridique de l'Université du Nouveau-Brunswick (UNB)	17
Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB)	18
La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick	19
La Commission canadienne des droits de la personne	19
Services non juridiques essentiels.....	20
Ombud N.B.	20
Conseil du Premier ministre sur les personnes handicapées	20
Commission des services financiers et des services aux consommateurs.....	20
Demande de passeport	20
Carte d'identité avec photo du Nouveau-Brunswick	21
Prestations du gouvernement.....	21
Services de l'INCA (non juridiques).....	21
• Programmes virtuels d'INCA.....	21
• Formation en technologie	22
• Vision Amitié à distance.....	22
• Boutique Mieux Vivre en ligne d'INCA	22
• Le personnel chargé de la défense des intérêts d'INCA.....	22
• Programme de chiens-guides d'INCA.....	23
Réadaptation en déficience visuelle.....	23
Signalisation.....	24

Mes droits légaux

Q : Quels sont mes droits légaux en ce qui concerne les services gouvernementaux et les services aux consommateurs au Nouveau-Brunswick ?

R : En vertu des lois du Nouveau-Brunswick, les personnes en situation de handicap ont d'importants droits légaux en ce qui concerne les services gouvernementaux et les services aux consommateurs :

- Vous avez le droit de recevoir un niveau de service égal à celui de toute autre personne de la part des prestataires de services gouvernementaux et des consommateurs, sans discrimination en raison de votre handicap.
- Vous avez le droit de bénéficier **d'adaptations** pour votre handicap de la part du gouvernement et des prestataires de services aux consommateurs, jusqu'à ce que cela constitue une **contrainte excessive**.
- On ne peut vous refuser des services ou l'accès à des espaces normalement accessibles au public parce que vous êtes accompagné d'un animal d'assistance tel qu'un chien-guide.

Obligation de mesures d'adaptation raisonnables et contrainte excessive

« L'obligation de mesures d'adaptation raisonnables » d'un prestataire de services signifie qu'il est légalement tenu de vous fournir les soutiens/adaptations dont vous avez besoin pour recevoir le même niveau de service que n'importe qui d'autre. Le terme « mesure d'adaptation raisonnable » n'est pas facile à définir et varie d'un cas à l'autre. Cependant, les adaptations doivent être personnalisées pour répondre à vos besoins.

L'obligation de mesures d'adaptation raisonnables a toutefois une limite, appelée « contrainte excessive ». Celle-ci est un terme juridique. Il signifie que si un prestataire de services peut démontrer qu'il lui est très difficile de vous fournir un certain type d'adaptation, il n'est pas tenu de le faire.

Il est généralement difficile pour un prestataire de services d'invoquer une contrainte excessive, car il doit en apporter la preuve claire et directe, qui ne repose pas sur des hypothèses ou des stéréotypes. La détermination de ce qui constitue une contrainte excessive est propre à chaque cas, mais les facteurs les plus souvent pris en compte sont les suivants :

1. Le coût de l'adaptation est-il si élevé qu'il entravera considérablement la capacité du prestataire de services à fonctionner ? Lors du calcul du coût, il convient également de prendre en considération les sources de financement extérieures, par exemple les subventions ou les aides des programmes gouvernementaux.
2. Si l'adaptation créera des risques sérieux pour la santé et la sécurité.
3. L'impact de l'adaptation sur d'autres personnes et programmes.

Même si un prestataire de services démontre qu'un certain type d'adaptation lui causera des difficultés excessives, il peut avoir l'obligation légale de vous fournir le meilleur type d'adaptation possible.

Quelques points importants concernant les adaptations :

L'élaboration et la mise en œuvre d'adaptations sont un processus de collaboration qui implique le prestataire de services, la personne qui demande des adaptations et, dans certains cas, des professionnels tiers. Bien que les adaptations soient censées être raisonnables, elles ne sont pas censées être parfaites. Cela signifie que si des mesures d'adaptation raisonnables sont proposées, mais refusées, il est possible que le prestataire de services soit considéré comme ayant rempli son « obligation de mesures d'adaptation raisonnables ».

Q : D'où viennent mes droits légaux ?

R : Vos droits légaux proviennent d'une variété de lois différentes, y compris :

- Le [Code des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick, qui interdit la discrimination fondée sur le handicap dans la plupart des domaines de la vie publique, y compris les services gouvernementaux et les services aux consommateurs.
- Le droit commun - Lois issues des décisions des cours et tribunaux.

Selon le type de transaction de consommation, d'autres lois peuvent s'appliquer (p. ex., la [Loi sur la garantie et la responsabilité en matière de produits de consommation](#) et la [Loi sur les cartes-cadeaux](#)).

Q : Qui doit se conformer aux lois relatives aux services gouvernementaux et aux services aux consommateurs ?

R : Les personnes et organisations suivantes sont tenues de se conformer aux lois susmentionnées :

- Les entreprises et toute autre organisation, y compris tous les employés qui effectuent des transactions de consommation courante au Nouveau-Brunswick.
- Consommateurs (personnes qui achètent des produits et ont accès à des services au Nouveau-Brunswick).
- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick (y compris ses ministères et organismes) et les municipalités du Nouveau-Brunswick.

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

R : Si vous pensez avoir été victime de discrimination de la part d'un gouvernement ou d'un prestataire de services aux consommateurs, vous pouvez prendre certaines mesures pour vous défendre.

En général, vous devriez d'abord essayer de résoudre vos problèmes en parlant avec les personnes directement concernées de manière informelle et collaborative.

Pour obtenir d'autres ressources sur l'autonomie sociale, veuillez consulter le Guide d'autonomie sociale et d'information juridique essentielle sur la page Web [Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick](#) d'INCA.

Si vos préoccupations ne peuvent être résolues par des discussions collaboratives, vous pouvez envisager de consulter un avocat pour voir si l'une des options suivantes est appropriée :

- Dépôt d'une [plainte](#) auprès de la [Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick](#)

- Une plainte auprès du [Ombud N.B.](#)

L'**Ombudsman du N.-B.** peut enquêter sur les ministères du gouvernement provincial et sur d'autres organismes supervisés par le gouvernement provincial. Toutefois, avant de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick, vous devriez d'abord tenter de résoudre votre problème par le biais d'un processus de plainte offert par le fournisseur de services.

- Une [plainte](#) auprès de la [Commission des services financiers et des services aux consommateurs \(CSFSC\)](#)
- Une demande devant un tribunal du Nouveau-Brunswick

Vous pouvez également communiquer avec la [Commission des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick par téléphone au 1-888-471-2233 (sans frais) ou par courriel à hrc.cdp@gnb.ca pour parler au personnel de la façon dont le [Code des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick peut ou non s'appliquer à votre situation.

Scénarios courants

Même si des lois vous protègent contre la discrimination, les personnes en situation de handicap sont toujours confrontées à des obstacles qui les empêchent de recevoir un niveau de service égal à celui de n'importe qui d'autre de la part du gouvernement et des entreprises.

Cette section décrit les obstacles les plus courants et suggère des étapes pratiques à suivre. N'oubliez pas que, dans la plupart des cas, vous devez d'abord essayer de résoudre vos problèmes en parlant avec les personnes directement concernées, de manière informelle et collaborative.

Gouvernement Services

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

R : Pensez à contacter par téléphone un représentant du service clientèle de l'organisme public.

Par exemple, vous pouvez trouver en ligne les coordonnées et les heures d'ouverture de tous les [bureaux de Service Nouveau-Brunswick](#) et de [Service Canada](#). Vous pouvez également communiquer gratuitement avec [les téléservices](#) de Services Nouveau-Brunswick au 1-888-762-8600. Les téléservices vous fourniront (entre autres) les coordonnées et l'emplacement des bureaux du gouvernement provincial. Pour obtenir de l'aide concernant les questions municipales, vous pouvez communiquer avec le bureau du greffier municipal ou l'hôtel de ville de votre localité. De nombreuses villes et communes ont une personne responsable de l'accessibilité qui peut vous aider.

Lorsque vous parlez à un représentant du service clientèle, expliquez que vous avez des difficultés à naviguer sur un site Web gouvernemental (ou à accéder à un service en ligne) en raison de votre déficience visuelle. Expliquez l'aide dont vous avez besoin de la manière la plus détaillée possible.

Lorsque vous divulguez votre handicap à un représentant du service clientèle, vous déclenchez l'obligation légale de cet organisme gouvernemental de vous fournir des mesures d'adaptation raisonnables jusqu'à ce qu'il y ait contrainte excessive.

Si le représentant est réticent ou refuse de vous accommoder, vous pouvez lui rappeler qu'il a le devoir de vous fournir des mesures d'adaptation raisonnables afin que vous puissiez bénéficier d'un niveau de service égal à celui de toute autre personne.

Si cela ne vous aide pas, vous pouvez faire remonter progressivement votre plainte - par exemple, auprès d'un responsable ou d'un superviseur, puis auprès d'une procédure de plainte officielle.

Pour obtenir d'autres ressources sur l'autonomie sociale, veuillez consulter le Guide d'autonomie sociale et d'information juridique essentielle sur la page Web [Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick](#) d'INCA.

Si vos préoccupations ne sont toujours pas prises en compte, envisagez de consulter un avocat spécialisé dans le droit des droits de l'homme afin de déterminer les [options](#) qui s'offrent à vous.

Q : Lorsque j'ai essayé de remplir un formulaire papier dans un bureau du gouvernement, j'ai demandé de l'aide à un employé du gouvernement. Il m'a répondu qu'en raison de « contraintes de temps », il ne pouvait pas m'aider. Que puis-je faire ?

R : Pensez à planifier à l'avance. Commencez par voir s'il est possible de remplir les formulaires en ligne. [Service Canada](#) et [Service Nouveau-Brunswick](#) offrent tous deux un grand nombre de leurs services en ligne. S'il n'est pas possible de remplir les formulaires en ligne, contactez l'organisme gouvernemental à l'avance et demandez que les formulaires vous soient envoyés dans un format accessible.

Par exemple, l'**Agence du revenu du Canada** fournit [sur demande](#) des copies de tous ses formulaires et publications dans un format accessible.

Si le formulaire dont vous avez besoin n'est pas disponible dans un format accessible, parlez-en à un membre du personnel pour déterminer comment l'organisation gouvernementale peut vous accommoder. Si le membre du personnel est réticent ou refuse de vous accommoder, vous pouvez lui rappeler qu'il a l'obligation légale de vous fournir des mesures d'adaptation raisonnables afin que vous puissiez bénéficier d'un niveau de service égal à celui de toute autre personne.

Si cela ne vous aide pas, vous pouvez faire remonter progressivement votre plainte - par exemple, auprès d'un responsable ou d'un superviseur, puis auprès d'une procédure de plainte officielle.

Pour obtenir d'autres ressources sur l'autonomie sociale, veuillez consulter le Guide d'autonomie sociale et d'information juridique essentielle sur la page Web [Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick](#) d'INCA.

Si vos préoccupations restent sans réponse, envisagez de consulter un avocat spécialisé dans le droit des droits de l'homme afin de déterminer les [options](#) qui s'offrent à vous.

Q : Une entreprise me demande parfois de fournir une pièce d'identité valide émise par le gouvernement. Je n'ai pas de permis de conduire et je ne veux pas me promener avec mon passeport. Que puis-je faire ?

R : Envisagez de vous procurer une [Carte d'identité avec photo du Nouveau-Brunswick](#). Les résidents du Nouveau-Brunswick peuvent se procurer une carte d'identité avec photo lorsqu'ils ne sont pas titulaires d'un permis de conduire valide.

Vous pouvez également envisager d'obtenir une [carte INCA](#) qui offre divers avantages, par exemple des réductions pour certaines attractions et pour certains services de transport en commun. La carte d'INCA peut également être acceptée comme preuve de handicap pour certains programmes gouvernementaux et avantages fiscaux.

Q : Lorsque je me rends dans un bureau du gouvernement, je rencontre souvent des files d'attente inaccessibles : par exemple, un système de « prise de numéro ou un écran inaudible qui indique qui est le prochain dans la file. Que puis-je faire ?

R : Si vous rencontrez une file d'attente inaccessible, vous devez demander de l'aide à un employé. Lorsque vous parlez à l'employé, expliquez en quoi la file d'attente est inaccessible ou dangereuse pour vous et expliquez le type d'aide dont vous avez besoin de la manière la plus détaillée possible. Lorsque vous divulguez votre handicap à un employé, vous déclenchez l'obligation légale de l'organisation de prendre des mesures d'adaptation raisonnables à votre égard, jusqu'à ce que cela ne constitue pas une contrainte excessive.

Si l'employé est réticent ou refuse de vous accommoder, vous pouvez lui rappeler poliment qu'il a le devoir de vous fournir des mesures d'adaptation raisonnables afin que vous puissiez bénéficier d'un niveau de service égal à celui de toute autre personne. Si cela ne suffit pas, vous pouvez faire remonter progressivement votre plainte - par exemple, à un supérieur hiérarchique, puis à une procédure de plainte officielle.

Pour obtenir d'autres ressources sur l'autonomie sociale, veuillez consulter le Guide d'autonomie sociale et d'information juridique essentielle sur la page Web [Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick](#) d'INCA.

Si vos préoccupations ne sont toujours pas prises en compte, envisagez de consulter un avocat spécialisé dans le droit des droits de l'homme afin de déterminer les [options](#) qui s'offrent à vous.

Services aux consommateurs

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

R : Il existe aujourd'hui de nombreux [outils technologiques](#) qui peuvent aider les gens à faire des achats et à utiliser d'autres services aux consommateurs. Si ces types d'outils technologiques ne répondent pas à vos besoins, vous devriez demander de l'aide à un employé ou à un responsable.

Lorsque vous parlez à un employé ou à un responsable, expliquez que vous avez des difficultés à effectuer certaines tâches liées aux achats en raison de votre perte de vision. Expliquez l'aide dont vous avez besoin de la manière la plus détaillée possible. Lorsque vous révélez votre handicap à un employé, vous déclenchez l'obligation légale de l'organisation de vous fournir des mesures d'adaptation raisonnables jusqu'à ce que cela constitue une contrainte excessive.

Si l'employé ou le responsable est réticent ou refuse de vous accommoder, vous pouvez lui rappeler poliment qu'il a l'obligation légale de vous fournir des mesures d'adaptation raisonnables afin que vous puissiez bénéficier d'un niveau de service égal à celui de toute autre personne.

Si cela ne vous aide pas, vous pouvez faire remonter progressivement votre plainte - par exemple, auprès d'un responsable ou d'un superviseur, puis auprès d'une procédure de plainte officielle.

Pour obtenir d'autres ressources sur l'autonomie sociale, veuillez consulter le Guide d'autonomie sociale et d'information juridique essentielle sur la page Web [Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick](#) d'INCA.

Si vos préoccupations ne sont toujours pas prises en compte, envisagez de consulter un avocat spécialisé dans le droit des droits de l'homme afin de déterminer les [options](#) qui s'offrent à vous.

Remarque : Certaines épiceries ont mis en place des programmes qui permettent un plus grand confort lors des achats. Par exemple, certaines épiceries tamisent les lumières du magasin et limitent la musique et les annonces à certaines heures de la journée. De plus, de nombreuses épiceries offrent un service qui vous permet de « commander à l'avance » et de récupérer vos courses sans entrer dans le magasin.

Q : Lorsque je fais des achats ou que je vais au restaurant, je rencontre souvent un terminal de point de vente inaccessible. Que puis-je faire ?

R : Lorsque vous faites des achats ou que vous allez au restaurant, pensez à planifier à l'avance. Si vous vous rendez dans un magasin ou un restaurant pour la première fois, essayez de contacter le commerce par téléphone ou par courriel à l'avance pour savoir s'il dispose d'un terminal de point de vente accessible. Envisagez d'utiliser des espèces pour réduire le risque d'erreur de paiement et pour préserver la confidentialité de vos codes NIP.

Saviez-vous qu'[INCA travaille avec Moneris](#) pour mettre au point un terminal de paiement plus accessible ?

Il est important de garder à l'esprit que, bien qu'aucune loi n'exige explicitement que les entreprises et les restaurants du Nouveau-Brunswick aient des terminaux de point de vente accessibles, en vertu des lois sur les droits de la personne du Nouveau-Brunswick, les entreprises et les restaurants sont toujours tenus de vous fournir des mesures d'adaptation raisonnables jusqu'au point de contrainte excessive. Les adaptations peuvent prendre de nombreuses formes différentes. Par exemple, le magasin ou le restaurant peut accepter un virement électronique ou une autre forme de paiement.

Pour en savoir plus sur la façon dont ces lois peuvent s'appliquer à votre situation particulière, envisagez de consulter un avocat spécialisé dans le droit des droits de la personne afin de déterminer les [options](#) qui s'offrent à vous. Vous pouvez également vous adresser à INCA pour obtenir un soutien supplémentaire en matière de défense des droits.

Q : Je suis parfois désorienté lorsque je visite de nouveaux magasins, centres de service ou autres lieux publics. Que puis-je faire ?

R : Il existe désormais de nombreux [outils technologiques](#) qui peuvent aider les personnes à s'orienter et à naviguer dans les magasins, les centres commerciaux et autres espaces publics.

Si ces types d'outils technologiques ne répondent pas à vos besoins, vous pouvez vous adresser ou contacter un employé d'assistance. Lorsque vous parlez à un employé, expliquez que vous avez des problèmes de navigation ou d'orientation à l'intérieur du bâtiment en raison de votre perte de vision. Expliquez l'aide dont vous avez besoin en donnant le plus de détails possible. Lorsque vous divulguez votre handicap à un employé, vous déclenchez l'obligation légale de cette organisation de prendre des mesures d'adaptation raisonnables à votre égard, jusqu'à ce qu'il y ait contrainte excessive.

Si l'employé est réticent ou refuse de vous accommoder, vous pouvez lui rappeler qu'il a le devoir de vous fournir des mesures d'adaptation raisonnables afin que vous puissiez bénéficier d'un niveau de service égal à celui de toute autre personne.

Si cela ne vous aide pas, vous pouvez progressivement faire remonter votre plainte - par exemple, à la direction ou à une procédure officielle de plainte.

Pour obtenir d'autres ressources sur l'autonomie sociale, veuillez consulter le Guide d'autonomie sociale et d'information juridique essentielle sur la page Web [Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick](#) d'INCA.

Si vos préoccupations ne sont toujours pas prises en compte, envisagez de consulter un avocat spécialisé dans le droit des droits de l'homme afin de déterminer les [options](#) qui s'offrent à vous.

Chiens guides

Q : On m'a refusé l'accès à un restaurant ou à un magasin parce que j'étais accompagné de mon chien guide. Que puis-je faire ?

R : C'est une violation du [Code des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick si un fournisseur de services vous refuse l'accès à un magasin ou à un restaurant parce que vous êtes

accompagné d'un animal d'assistance, comme un chien-guide. Une personne qui dépend d'un animal d'assistance a le même droit d'accéder aux services et aux installations publics avec l'animal que toute autre personne.

Si on vous refuse l'accès à un restaurant ou à un magasin parce que vous êtes accompagné de votre chien-guide, demandez immédiatement à parler à un responsable. Lorsque vous parlez à ce responsable, rappelez-lui poliment que vous avez le même droit d'accéder au magasin ou au restaurant avec votre chien-guide que toute autre personne. Si le responsable refuse toujours de vous permettre d'accéder au magasin ou au restaurant avec votre chien-guide, vous pouvez adresser votre plainte au propriétaire de l'entreprise, par écrit.

Pour obtenir d'autres ressources sur l'autonomie sociale, veuillez consulter le Guide d'autonomie sociale et d'information juridique essentielle sur la page Web [Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick](#) d'INCA.

Si vos préoccupations ne sont toujours pas résolues, envisagez de consulter un avocat spécialisé dans les droits de l'homme afin de déterminer les [options](#) qui s'offrent à vous.

Q : Avant de me servir, un employé ou un propriétaire de commerce m'a demandé de lui montrer une identification officielle pour mon chien-guide. Est-ce autorisé ?

R : En général, une entreprise est légalement autorisée à demander au propriétaire d'un animal d'assistance un document officiel - par exemple, une carte de chien-guide ou une lettre d'un professionnel de la santé - lorsque la personne cherche à accéder à un lieu où les animaux ne sont normalement pas autorisés. De même, la personne qui demande des adaptations est obligée de répondre à des questions raisonnables sur la fonction que remplit l'animal d'assistance.

Cela dit, dans de nombreux cas, il est évident de savoir si une personne est accompagnée d'un chien-guide parce qu'elle a une perte de vision. Les tribunaux et les commissions des droits de la personne de partout au Canada ont statué que, dans les cas où il est évident qu'une personne a un handicap et qu'elle compte sur son animal d'assistance pour l'aider, la demande d'une identification officielle par une entreprise peut être discriminatoire.

Toutefois, de nombreux clients d'INCA nous ont dit qu'ils n'hésitent pas à porter sur eux leur carte de chien-guide et à présenter une pièce d'identité officielle si on le leur demande. Ces clients estiment qu'un grand nombre d'employés ou de propriétaires d'entreprise qui demandent une pièce d'identité officielle le font de bonne foi. Ils notent qu'il existe aujourd'hui beaucoup plus de types d'animaux d'assistance légitimes - par exemple, les chiens d'assistance aux autistes, les chiens d'assistance psychiatrique, les chiens d'alerte en cas de crise, entre autres. Et malheureusement, il y a maintenant beaucoup d'incidents d'animaux d'assistance frauduleux, largement rapportés comme « une épidémie » au [Canada](#) et [à l'étranger](#).

En cas de litige, envisagez de consulter un avocat spécialisé dans le droit des droits de la personne afin de déterminer les [options](#) qui s'offrent à vous.

Q : Mes droits en tant que maître de chien-guide pour entrer dans les entreprises, les restaurants, etc. sont-ils différents des droits des personnes qui voyagent avec des animaux d'assistance ?

R : Non. Bien que le [Code des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick ne fasse pas spécifiquement référence aux « animaux d'assistance », au Nouveau-Brunswick, il n'y a généralement pas de distinction entre les droits des maîtres de chiens-guides et les droits des personnes qui voyagent avec des animaux d'assistance.

Obtenir de l'aide

Services et informations juridiques

[Clinique d'aide juridique de Frédéricton, inc. \(FLAC\)](#)

La FLAC est un organisme sans but lucratif qui travaille avec des professionnels du droit bénévoles pour fournir des informations et des conseils juridiques aux personnes à faible revenu du Nouveau-Brunswick.

Les avocats qui travaillent bénévolement pour la FLAC pratiquent dans divers domaines du droit et peuvent offrir des consultations gratuites de 30 minutes aux personnes non représentées par un avocat.

Pour obtenir des informations sur les [dates des prochaines cliniques](#) et pour [demander un rendez-vous](#), visitez le [site Web de la FLAC](#) ou contactez la FLAC au (506) 476-0024.

[La Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick](#)

La Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick offre des services juridiques aux personnes à faible revenu du Nouveau-Brunswick. Pour recevoir les services de l'Aide juridique du Nouveau-Brunswick :

- Vous devez répondre à leurs critères d'admissibilité financière - l'admissibilité financière sera basée sur un certain nombre d'éléments, notamment le revenu familial brut, les déductions autorisées et la taille du ménage.
- Votre affaire juridique doit concerner le droit de la famille, le droit pénal ou les services du syndic public.
- Votre affaire doit avoir du mérite. En d'autres termes, il doit y avoir une probabilité raisonnable d'obtenir le résultat souhaité.

Pour en savoir plus sur les services offerts par la [Commission des services d'aide juridique](#) du Nouveau-Brunswick ou pour faire une demande d'aide juridique, visitez son site Web ou communiquez avec [votre bureau local d'aide juridique](#).

[Clinique juridique de l'Université du Nouveau-Brunswick \(UNB\)](#)

La clinique juridique de l'UNB fournit des services juridiques gratuits aux personnes qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique et qui n'ont pas les moyens de payer une représentation juridique. La clinique juridique de l'UNB fournit des services juridiques dans les domaines du droit du travail, du droit des locataires et des prestations sociales.

Les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h. La clinique juridique de l'UNB peut être contactée par courriel à l'adresse lawclinic@unb.ca.

[Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick \(SPEIJ-NB\)](#)

Le SPEIJ-NB est une organisation caritative, non gouvernementale et à but non lucratif, dont l'objectif est d'éduquer, d'informer et de responsabiliser les individus par le biais d'une formation juridique.

Le SPEIJ-NB fournit des informations juridiques gratuites sur une variété de sujets sur son site Web, notamment, [Vous et vos droits](#) et [Aller au tribunal](#).

Le SPEIJ-NB ne fournit pas de conseils juridiques, mais il offre au public les services suivants :

- [Ligne d'information sur le droit de la famille - 1-888-236-2444](#) : il s'agit d'une ligne d'information gratuite sur le droit de la famille qui fournit des réponses aux questions générales relatives à l'accès au système du droit de la famille. Il est important de garder à l'esprit que le personnel ne peut pas fournir de conseils juridiques ou de commentaires sur votre situation particulière.
- **Ateliers sur le droit de la famille pour les plaideurs qui se représentent eux-mêmes** : Ces ateliers sont organisés dans divers endroits et couvrent différents sujets, tels que la modification de la pension alimentaire pour enfants, etc. Ils fournissent également au public des informations sur les étapes pratiques, telles que le lancement d'une action en droit de la famille, le remplissage de formulaires, etc.
- **Bureau des conférenciers** : Le SPEIJ-NB collabore avec l'Association du Barreau canadien - section du N.-B. pour mettre le public en contact avec des avocats qui sont prêts à parler gratuitement à des groupes sur des sujets juridiques particuliers.

[La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick](#)

La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick est un organisme du gouvernement provincial qui a été créé pour aider à faire respecter les droits des personnes en vertu du [Code des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick.

La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick fait la promotion des droits de la personne et des principes d'égalité par l'éducation juridique du public. Elle a créé diverses ressources d'éducation publique (y compris une [ligne directrice sur l'accommodement des personnes ayant des animaux d'assistance](#)) pour aider les gens du Nouveau-Brunswick à mieux comprendre leurs droits.

La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick est également chargée d'administrer le mécanisme de réception et de résolution des plaintes.

Pour obtenir des renseignements sur le [processus de plainte](#), visitez le site Web de la [Commission des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick ou communiquez avec la Commission par téléphone au 1-888-471-2233 (sans frais) ou par courriel à hrc.cdp@gnb.ca. Le personnel de la Commission peut vous fournir des renseignements sur le processus de plainte en matière de droits de la personne. Il peut également discuter de la façon dont le [Code des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick peut s'appliquer ou non à votre situation.

[La Commission canadienne des droits de la personne](#)

La **Commission canadienne des droits de la personne** traite les plaintes déposées en vertu de la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#). Pour les services et les activités sous réglementation **fédérale**, vous pouvez peut-être déposer une [plainte](#) pour discrimination fondée sur un handicap auprès de la [Commission canadienne des droits de la personne](#).

Services non juridiques essentiels

[Ombud N.B.](#)

L'**Ombudsman du N.-B.** est un agent indépendant qui est chargé d'enquêter sur les plaintes du public concernant les services du gouvernement du Nouveau-Brunswick. L'Ombudsman du N.-B. enquête sur les plaintes déposées contre les ministères du gouvernement provincial et d'autres agences qui sont supervisées par le gouvernement provincial.

Vous pouvez [contacter Ombud N.B.](#) pour discuter d'un problème ou [déposer une plainte](#) concernant les services gouvernementaux.

[Conseil du Premier ministre sur les personnes handicapées](#)

Le Conseil du Premier ministre sur les personnes handicapées a été créé pour améliorer la vie des personnes en situation de handicap. Il est chargé (entre autres) de conseiller le gouvernement sur la situation des personnes en situation de handicap. Son [site Web](#) contient une série de ressources, de services et de répertoires pour les personnes en situation de handicap.

[Commission des services financiers et des services aux consommateurs](#)

La **Commission des services financiers et des services aux consommateurs** est chargée de régler les services financiers et les services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick. Son site Web contient des informations sur (entre autres) les [protections des consommateurs](#) au Nouveau-Brunswick et le [dépôt de plaintes](#).

[Demande de passeport](#)

Le **gouvernement du Canada** propose des informations et des conseils utiles pour aider les personnes à faire une demande de passeport canadien. Les formulaires de demande et les instructions en gros caractères et en braille sont disponibles sur demande ; les utilisateurs peuvent également utiliser Adobe Acrobat pour voir le formulaire en gros caractères ou se le faire lire à voix haute.

[Carte d'identité avec photo du Nouveau-Brunswick](#)

Les résidents du Nouveau-Brunswick peuvent utiliser des cartes d'identité avec photo lorsqu'ils ne sont pas titulaires d'un permis de conduire valide.

Prestations du gouvernement

Le **gouvernement du Canada** fournit des informations/ressources pour aider les Canadiens en situation de handicap. Ces ressources et informations comprennent :

- [Recherche de prestations](#) - Un outil pour aider les résidents canadiens à déterminer les prestations gouvernementales auxquelles ils ont droit.
- Aperçu des prestations fédérales offertes aux [personnes en situation de handicap](#), y compris (entre autres) le [Régime enregistré d'épargne-invalidité](#) et les [prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#).
- Aperçu des prestations fédérales dont peuvent bénéficier les familles ayant des [enfants en situation de handicap](#).
- Informations sur le [crédit d'impôt pour personnes handicapées](#) (y compris les modalités de demande) et d'autres crédits d'impôt connexes

La page [Personnes ayant un handicap du gouvernement du Nouveau-Brunswick](#) contient des renseignements sur les services et les avantages offerts par le gouvernement provincial aux personnes en situation de handicap.

[Services de l'INCA \(non juridiques\)](#)

Nous sommes là pour vous aider - contactez INCA pour obtenir plus de services, de soutien et de ressources. Voici quelques façons dont nous pouvons vous aider :

- [Programmes virtuels d'INCA](#)
 - INCA offre une gamme de programmes virtuels gratuits pour les enfants, les jeunes, les adultes et les familles.

- Vous pouvez consulter la liste des programmes virtuels nationaux offerts par INCA sur le [site Web d'INCA](#).
- Vous pouvez accéder à la liste et au calendrier des programmes virtuels offerts par INCA-Nouveau-Brunswick sur le [site Web d'INCA-Nouveau-Brunswick](#).
- **Formation en technologie**
 - Joignez-vous aux responsables techniques d'INCA de partout au pays pour une programmation qui met en valeur la série de programmes, d'applications, de produits et de services qui vous permettront d'atteindre vos objectifs personnels et professionnels.
- **Vision Amitié à distance**
 - Le programme Vision Amitié à distance a pour but de lutter contre le sentiment d'isolement que ressentent de nombreuses personnes ayant une perte de vision. Grâce au programme Vision Amitié à distance, les Canadiens aveugles ou ayant une perte de vision sont mis en relation avec des volontaires voyants pour participer à des conversations virtuelles hebdomadaires.
- **Boutique Mieux Vivre en ligne d'INCA**
 - Mieux Vivre d'INCA est une expérience interactive de vente au détail qui permet aux personnes en situation de handicap d'avoir un accès pratique aux dernières percées en matière de technologies d'assistance, ainsi qu'aux produits favoris qui ont fait leurs preuves.
 - L'objectif de Mieux Vivre n'est pas nécessairement de vendre des produits, mais de donner aux clients les compétences et la confiance dont ils ont besoin pour tirer le meilleur parti des outils d'assistance qui peuvent les aider à mener une vie meilleure.
- **Le personnel chargé de la défense des intérêts d'INCA**
 - Le personnel chargé de la défense des droits d'INCA peut aider les clients à défendre leurs intérêts et à comprendre leurs droits au Nouveau-Brunswick.

- **Programme de chiens-guides d'INCA**

- Le Programme de chiens-guides d'INCA peut aider les maîtres de chiens-guides à défendre leurs intérêts et à comprendre leurs droits. Ce programme permet également de sensibiliser les organismes aux droits des utilisateurs de chiens-guides.

Réadaptation en déficience visuelle

Réadaptation en déficience visuelle Canada (RDVC) est un organisme national de soins de santé sans but lucratif et le principal fournisseur de services de thérapie de réadaptation et de soins de santé pour les personnes ayant une perte de vision. RDVC fournit aux gens les compétences pratiques dont ils ont besoin pour vivre de façon sécuritaire et autonome. Les services de RDVC sont adaptés aux besoins et aux objectifs uniques de chaque personne. Les services de RDVC incluent, mais ne sont pas limités à :

- Aide à la navigation dans de nouveaux environnements et à l'utilisation d'outils de mobilité.
- Assistance pour maximiser la vision restante à l'aide de dispositifs optiques et non optiques.
- Aide au développement ou au rétablissement des principales aptitudes à la vie quotidienne, comme l'apprentissage de nouvelles façons de cuisiner, de faire les courses et de gérer votre maison.
- Aide pour accéder à l'information et utiliser la technologie.
- Aide à la planification des études postsecondaires et de l'emploi, et soutien continu.

RDVC a des bureaux situés à Moncton, Fredericton et Beresford. Vous pouvez communiquer avec la succursale de RDVC au Nouveau-Brunswick par courriel à infonb@vlrehab.ca ou par téléphone à :

- Bureau de RDVC à Beresford - (506) 546-9922
- Bureau de RDVC à Fredericton - (506) 458-0060
- Bureau de RDVC à Moncton - (506) 857-4240

Signalisation

Le terme « signalisation » (wayfinding) désigne les outils technologiques qui aident les personnes ayant une perte de vision, aveugles ou sourdes et aveugles à naviguer et à s'orienter. Ces outils comprennent :

- [BlindSquare](#) : une application GPS développée pour les personnes ayant une perte de vision qui décrit l'environnement et annonce les points d'intérêt et les intersections de rues.
- [Key 2 Access](#) : une application de mobilité piétonne qui permet aux utilisateurs de demander sans fil de traverser aux intersections sans avoir à localiser le bouton sur le poteau. Elle permet également aux utilisateurs d'ouvrir des portes sans fil et d'obtenir des informations sur les espaces intérieurs.
- [Access Now](#) : une application cartographique qui partage des informations sur l'accessibilité des lieux en fonction des commentaires des utilisateurs.
- [Be My Eyes](#) : une application basée sur le volontariat qui met en relation des personnes ayant une perte de vision avec des volontaires ayant une perte de vision, qui peuvent les aider à effectuer des tâches telles que vérifier les dates d'expiration, distinguer les couleurs, lire des instructions ou s'orienter dans un nouvel environnement.
- L'[American Foundation for the Blind](#), qui donne un aperçu de certaines des applications disponibles pour aider les consommateurs à lire des éléments tels que les étiquettes de produits et les menus.

Web / Site Web : cnib.ca / inca.ca

Email / Courriel : info@cnib.ca / info@inca.ca

Toll Free / Sans frais : 1-800-563-2642