L'environnement bâti

Connaissez vos droits - Manuel d'information juridique

Mars 2021

CNIB FOUNDATION

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.

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.

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 : Qu'est-ce que « l'environnement bâti » ? 5

Q : Quels sont mes droits légaux en ce qui concerne l'environnement bâti au Nouveau-Brunswick ? 5

Obligation de mesures d'adaptation raisonnables et contrainte excessive 6

Q : D'où viennent mes droits légaux ? 7

Q : Qui doit se conformer aux lois du Nouveau-Brunswick relatives à l'environnement bâti ? 8

Q : Que puis-je faire pour faire valoir mes droits ? 8

Scénarios courants 9

Espaces extérieurs 9

Q : Le signal d'accessibilité pour piétons (SAP) d'un passage pour piétons ne fonctionne pas. Que dois-je faire ? 9

Q : Un espace public extérieur que j'utilise (p. ex., une aire de restauration extérieure, un parc, un sentier ou un stationnement) présente des caractéristiques dangereuses et inaccessibles. Que dois-je faire ? 10

Bâtiments intérieurs 11

Q : En raison de ma perte de vision, j'ai parfois des difficultés à m'orienter dans les bâtiments. Que puis-je faire ? 11

Q : L'ascenseur que j'utilise dans un bâtiment n'a pas de boutons accessibles. Que puis-je faire ? 12

Construction et risques 13

Q : Des barrières de construction temporaires obstruent un trottoir ou une entrée de bâtiment que j'utilise couramment. Je ne me sens pas en sécurité en traversant le chantier de construction. Que puis-je faire ? 13

Q : Je ne peux pas utiliser un trottoir parce qu'il est bloqué par un danger. Que puis-je faire ? 14

Obtenir de l'aide 15

Services juridiques et informations 15

Clinique d'aide juridique de Frédéricton, Inc (FLAC) 15

La Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick 15

Clinique juridique de l'Université du Nouveau-Brunswick (UNB) 16

Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB) 16
La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick 17
Services non juridiques essentiels..... 18
Ombud N.B. 18
Conseil du premier ministre pour les personnes handicapées 18
Services d'INCA (non juridiques)..... 18
- Programmes virtuels d'INCA..... 18
- Formation en technologie 19
- Vision Amitié à distance..... 19
- Boutique Mieux vivre en ligne d'INCA..... 19
- Le personnel chargé de la défense des intérêts d'INCA..... 19
- Programme de chiens-guides d'INCA..... 20

Réadaptation en déficience visuelle..... 20
Signalisation..... 21
Plus de ressources 21

Mes droits légaux

Q : Qu'est-ce que « l'environnement bâti » ?

R : Le terme « environnement bâti » désigne les nombreux types de lieux, structures et installations dans lesquels nous vivons ou que nous utilisons. Les exemples d'environnement bâti comprennent les villes, les villages, les quartiers et toutes sortes de bâtiments, les espaces urbains, les parcs, les routes et les allées.

Ce manuel se concentre sur l'environnement bâti dans les espaces publics.

Pour en savoir plus sur vos droits juridiques en matière de logement, veuillez consulter le Guide d'information juridique sur le logement sur la page Web **Connaissez vos droits - Nouveau-Brunswick** d'INCA.

Q : Quels sont mes droits légaux en ce qui concerne l'environnement bâti au Nouveau-Brunswick ?

R : En vertu des lois du Nouveau-Brunswick, les personnes en situation de handicap ont d'importants droits légaux lorsqu'il s'agit d'accéder à l'environnement bâti :

- Vous avez le droit de bénéficier d'un **niveau d'accès égal à celui de** toute autre personne pour la plupart des lieux publics de l'environnement bâti, sans discrimination en raison de votre handicap.
- Vous avez le droit de recevoir des **adaptations** pour votre handicap de la part de la personne ou de l'organisation responsable du lieu public, jusqu'à ce qu'il y ait **contrainte excessive**.
- On ne peut pas 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

Si une organisation a une « obligation de mesures d’adaptation raisonnables », cela signifie qu'elle est légalement tenue de vous fournir les soutiens dont vous avez besoin pour avoir un niveau d'accès égal à celui de toute autre personne à un bâtiment ou un espace public.

Le terme « mesure d’adaptation raisonnable » n'est pas facile à définir et varie d'un cas à l'autre. Toutefois, les adaptations doivent être personnalisées pour répondre à vos besoins.

L'obligation de mesure d’adaptation raisonnable a toutefois une limite, appelée « contrainte excessive ». Celle-ci est un terme juridique. Il signifie que si une organisation peut démontrer qu'il lui est très difficile de vous fournir un certain type d'adaptation, elle n'est pas tenue de le faire.

Il est généralement difficile pour une organisation d'invoquer un préjudice injustifié, car elle doit en apporter la preuve claire et directe, qui ne repose pas sur des hypothèses ou des stéréotypes. Bien que la détermination de ce qui constitue une contrainte excessive soit spécifique à chaque cas, les facteurs les plus couramment pris en compte sont les suivants :

1. Si le coût de l'adaptation est si élevé qu'il entravera de manière significative la capacité de l'organisation à fonctionner. Lors du calcul du coût, il convient également de prendre en compte 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 une organisation démontre qu'un certain type d'adaptation lui causera une contrainte excessive, elle peut avoir l'obligation légale de vous fournir le meilleur type d'adaptation suivant.

Quelques points importants concernant les adaptations :

L'élaboration et la mise en œuvre d'adaptations sont un processus de collaboration qui implique l'organisation, la personne qui demande des adaptations et, dans certains cas, des professionnels tiers. Si les adaptations sont 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 l'organisation soit considérée comme ayant rempli son « obligation de mesure d'adaptation raisonnable ».

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 lieux où « l'hébergement, les services ou les installations » sont fournis au public. Le terme « installations » comprend des endroits comme les parcs publics, les centres de loisirs, les centres commerciaux, les magasins, les édifices gouvernementaux, etc.
- La **Loi canadienne sur les droits de la personne**, qui interdit la discrimination fondée sur le handicap dans la plupart des domaines de la vie publique où le gouvernement fédéral est compétent.
- Droit commun - Lois issues des décisions des cours et tribunaux.

Ces lois peuvent également s'appliquer à votre situation :

- La **Loi sur l'administration du code du bâtiment**, qui régit la conception, la construction, la modification, le remplacement et la démolition des bâtiments au Nouveau-Brunswick, et qui établit les exigences relatives à la conception de bâtiments sans obstacle.
- Le **Code national du bâtiment du Canada** vise à faire en sorte que les bâtiments visés par le code puissent être approchés, pénétrés et utilisés par des personnes ayant un handicap physique ou sensoriel.
- La **Loi sur l'accessibilité du Canada** est une loi fédérale qui vise à éliminer et à prévenir les obstacles dans divers domaines de la vie publique, y compris les parties de l'environnement bâti réglementées par le gouvernement fédéral.
- Règlements municipaux, politiques et directives

Q : Qui doit se conformer aux lois du Nouveau-Brunswick relatives à l'environnement bâti ?

R : Les personnes et toutes sortes d'organisations qui construisent, entretiennent ou fournissent des services au public dans l'environnement bâti au Nouveau-Brunswick, notamment :

- Propriétaires individuels et employés
- Entreprises privées et organismes à but non lucratif
- Les organismes gouvernementaux tels que les municipalités, les ministères et les agences.

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

R : Si vous estimez avoir été victime d'une discrimination injuste lors de l'accès ou de la tentative d'accès à une partie de l'environnement bâti, vous pouvez prendre des mesures pour vous défendre.

En général, vous devriez d'abord essayer de résoudre vos problèmes en parlant avec les personnes et les organisations 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 spécialisé dans le droit des droits de la personne pour voir si l'une des options suivantes est appropriée :

- Une plainte formelle auprès de l'entreprise, du gestionnaire du bâtiment ou de l'organisme gouvernemental responsable de l'espace.
- Une plainte auprès de votre **administration municipale** locale concernant l'application des règlements ou des politiques.
- Une **plainte** auprès de la **Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick**
- Une plainte auprès de la **Commission canadienne des droits de la personne**

- Une **plainte** auprès de **l'Ombud du 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 N.-B., vous devriez d'abord tenter de résoudre votre problème par le biais de tout processus de plainte offert par l'organisme concerné.

- Une réclamation 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 d'avoir un niveau d'accès égal à l'environnement bâti.

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.

Espaces extérieurs

Q : Le signal d'accessibilité pour piétons (SAP) d'un passage pour piétons ne fonctionne pas. Que dois-je faire ?

R : Si vous trouvez un SAP qui ne fonctionne pas, pensez à signaler le problème à votre municipalité. Les municipalités sont généralement responsables de la réparation des feux de

circulation et des systèmes SAP. Lorsque vous parlez à un représentant du service à la clientèle, expliquez que vous voulez parler à quelqu'un d'un problème d'accessibilité potentiellement dangereux dans un espace public. Le représentant du service clientèle répondra à votre demande ou vous mettra en relation avec la personne appropriée.

Q : Un espace public extérieur que j'utilise (p. ex., une aire de restauration extérieure, un parc, un sentier ou un stationnement) présente des caractéristiques dangereuses et inaccessibles. Que dois-je faire ?

R : En vertu des lois sur les droits de la personne du Nouveau-Brunswick, tous les membres du public ont le droit d'avoir un accès égal et de jouir des installations et des services qui sont normalement à la disposition du public, sans discrimination en raison d'un handicap. Cela comprend les espaces publics extérieurs.

Si vous voulez essayer de résoudre le problème ou de préconiser un changement, essayez de trouver quelle organisation possède ou gère l'espace extérieur. Par exemple, si vous êtes préoccupé par les zones inaccessibles d'un parc local, essayez de savoir si le parc appartient à votre municipalité ou à une autre organisation.

Une fois que vous avez déterminé quelle organisation possède ou gère l'espace extérieur, contactez directement l'organisation pour discuter d'une résolution et d'adaptations permanentes. Si cela n'aboutit à rien, vous pouvez faire remonter progressivement votre plainte - par exemple, par le biais d'une procédure de plainte officielle ou auprès de niveaux de gestion plus élevés.

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.

Les organisations communautaires, comme INCA, ont peut-être de l'expérience avec le problème auquel vous êtes confronté et peuvent être en mesure de vous aider à élaborer un plan de défense des intérêts ou de vous aider à parler avec les propriétaires d'un espace extérieur dans un esprit de collaboration.

Si vos préoccupations ne sont toujours pas résolues, envisagez de consulter un avocat spécialisé dans les droits de la personne pour voir quelles sont les **options** qui s'offrent à vous. Vous pouvez également communiquer avec INCA pour élaborer une stratégie de défense des droits.

Bâtiments intérieurs

Q : En raison de ma perte de vision, j'ai parfois des difficultés à m'orienter dans les bâtiments. Que puis-je faire ?

R : Il existe maintenant de nombreux **outils technologiques** qui peuvent aider les gens à naviguer et à s'orienter dans les bâtiments. Si ces types d'outils technologiques ne répondent pas à vos besoins, vous devriez demander de l'aide à un employé ou à un gestionnaire du bâtiment.

Lorsque vous parlez à un employé ou à un responsable, expliquez que vous avez des difficultés de navigation ou d'orientation en raison de votre perte de vision. Expliquez l'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 cette organisation de prendre des mesures d'adaptation raisonnables à votre égard, jusqu'à ce qu'il y ait 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 d'accès au bâtiment égal à celui de toute autre personne.

Si cela ne vous aide pas, vous pouvez faire remonter progressivement votre plainte - par exemple, par le biais d'une procédure de plainte officielle ou auprès de l'équipe de direction de l'organisation.

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 les droits de la personne pour voir quelles sont les **options** qui s'offrent à vous. Vous pouvez également communiquer avec INCA pour élaborer une stratégie de défense des droits.

Q : L'ascenseur que j'utilise dans un bâtiment n'a pas de boutons accessibles. Que puis-je faire ?

R : Il existe aujourd'hui de nombreux **outils technologiques** qui peuvent aider les gens à utiliser des services, comme les ascenseurs, qui seraient autrement inaccessibles. Si ce type d'outils technologiques ne répond pas à vos besoins, les prochaines étapes dépendront probablement de la fréquence à laquelle vous utilisez cet ascenseur en particulier.

Si vous n'utilisez l'ascenseur que rarement (p. ex., si vous visitez l'immeuble pour une réunion unique), pensez à demander l'aide de votre entourage pour trouver le personnel de l'immeuble, comme un agent de sécurité, un employé ou un gestionnaire de l'immeuble. Lorsque vous parlez au personnel du bâtiment, expliquez que vous avez des difficultés à utiliser l'ascenseur 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 vous utilisez l'ascenseur plus fréquemment (p. ex., si vous avez souvent des réunions d'affaires dans un bâtiment particulier), envisagez de contacter directement la direction du bâtiment pour explorer les possibilités d'adaptation permanente. Si cela ne vous aide pas, vous pouvez faire remonter progressivement votre plainte - par exemple, par le biais d'une procédure de plainte officielle ou auprès de l'équipe de direction d'une organisation. De nombreuses organisations gouvernementales et grandes entreprises privées ont désigné une personne responsable de l'accessibilité qui peut vous aider.

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 pas résolues, envisagez de consulter un avocat pour voir quelles **options** s'offrent à vous. Vous pouvez également vous mettre en rapport avec des organismes communautaires, comme INCA, pour élaborer une stratégie de défense des intérêts.

Construction et risques

Q : Des barrières de construction temporaires obstruent un trottoir ou une entrée de bâtiment que j'utilise couramment. Je ne me sens pas en sécurité en traversant le chantier de construction. Que puis-je faire ?

R : Les lois relatives à l'accessibilité des chantiers de construction étant complexes, vous devrez peut-être demander l'aide d'un avocat pour connaître vos droits dans ce type de situation. Cela dit, il existe certaines mesures que vous pouvez commencer à prendre par vous-même.

Dans un premier temps, vous pouvez essayer de trouver quelles organisations sont impliquées dans la construction - par exemple, le nom de l'entreprise de construction et le nom du propriétaire ou du gestionnaire du bâtiment. D'autres organisations pourraient également être pertinentes dans votre situation, par exemple :

- Si le bâtiment est votre lieu de travail, votre employeur peut avoir l'obligation de vous aider à trouver un logement approprié.
- Si vous visitez le bâtiment pour accéder à un magasin ou à un service particulier, ce fournisseur de services peut avoir l'obligation de vous aider à trouver un logement approprié.

Vous pouvez également contacter la municipalité pour en savoir plus sur les exigences des règlements ou des permis de construire concernant l'accessibilité des chantiers de construction. Par exemple, il peut y avoir des exigences relatives à :

- La notification des fermetures de trottoirs.
- La conformité aux normes municipales de conception de l'accessibilité liées à la sécurité des piétons.

Ces renseignements peuvent aider un professionnel du droit à déterminer quelles lois s'appliquent à votre situation particulière. Les organismes communautaires, comme INCA, peuvent également avoir de l'expérience en matière de défense des droits relativement au problème auquel vous êtes confronté et peuvent être en mesure de vous aider à élaborer un plan de défense des droits.

Q : Je ne peux pas utiliser un trottoir parce qu'il est bloqué par un danger. Que puis-je faire ?

R : Au Nouveau-Brunswick, les municipalités sont généralement responsables du maintien de la sécurité des trottoirs et des routes à l'intérieur des municipalités et le ministère des **Transports et de l'Infrastructure** du gouvernement provincial est généralement responsable du maintien de la sécurité des trottoirs et des routes à l'extérieur des municipalités.

Assistance immédiate

Dans les cas où le problème est immédiat, contactez la municipalité ou l'un des **bureaux de district** du ministère de l'Infrastructure et des Transports. Lorsque vous parlez à un représentant du service à la clientèle, expliquez que vous voulez parler à quelqu'un d'un problème d'accessibilité potentiellement dangereux dans un espace public. Le représentant du service à la clientèle répondra à votre préoccupation ou vous mettra en contact avec la personne appropriée.

Défense d'intérêts en cours

Si le trottoir bloqué demeure un problème permanent (p. ex., la neige non déneigée continue d'être un obstacle), communiquez avec la municipalité ou l'un des **bureaux de district** du ministère de l'Infrastructure et des Transports afin d'explorer les solutions possibles et les mesures d'adaptation permanentes. Si cette démarche n'aboutit pas, vous pouvez faire remonter progressivement votre plainte - par exemple, vers 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 les droits de la personne pour voir quelles sont les **options** qui s'offrent à vous. Vous pouvez également vous mettre en rapport avec des organismes communautaires, comme INCA, pour élaborer une stratégie de défense des droits.

Obtenir de l'aide

Services juridiques et informations

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 – celle-ci sera basée sur un certain nombre d'éléments, notamment le revenu familial brut, les déductions autorisées et la taille du ménage.
- Votre cas juridique doit concerner le droit de la famille, le droit pénal ou les services du curateur public.
- Votre cas 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 suivante : 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 (notamment des pages de **lignes directrices** et de **foire aux questions**) 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 parties de l'environnement bâti sous

réglementation **fédérale**, vous pourriez être en mesure de 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 pour les personnes handicapées

Le Conseil du premier ministre pour 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.

Services d'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 direct 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 en déficience visuelle. 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 comprennent, entre autres, les éléments suivants :

- 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 de traverser aux intersections sans fil 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 voyants, qui peuvent les aider dans des tâches telles que la vérification des dates d'expiration, la distinction des couleurs, la lecture d'instructions ou l'orientation dans un nouvel environnement.
- **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.

Plus de ressources

INCA Éliminons les barrières architecturales

Éliminons les barrières architecturales d'INCA est un manuel destiné aux architectes, aux concepteurs, aux propriétaires de bâtiments, aux planificateurs, aux organismes de normalisation et aux autres personnes intéressées à rendre les espaces intérieurs et extérieurs universellement accessibles.

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

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

Toll Free / Sans frais : 1-800-563-2624