

Transport

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 matière de transport 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 sur les transports du Nouveau-Brunswick ?	7
Q : Que puis-je faire pour faire valoir mes droits ?	8
Scénarios courants	9
Q : Je rencontre souvent des obstacles lorsque j'essaie d'utiliser un service de transport. J'aimerais déposer une plainte, mais je ne sais pas par où commencer. Que puis-je faire ? ...	9
Q : L'autobus que je prends est inaccessible. Par exemple, l'autobus n'a pas de signaux sonores pour identifier les arrêts et le chauffeur ne m'aide pas de manière fiable. Ce manque d'accessibilité fait que je rate mon arrêt ou mon autobus. Que puis-je faire ?	10
Q : L'arrêt d'autobus que j'utilise est situé dans un endroit dangereux qui m'oblige à traverser une autoroute ou à passer par une intersection très fréquentée. J'ai l'impression que ma sécurité est en danger. Que puis-je faire ?	12
Q : L'arrêt d'autobus que j'utilise n'est pas déneigé pendant les mois d'hiver. Par conséquent, on me dépose fréquemment ailleurs qu'à l'arrêt d'autobus (p. ex., dans diverses allées) ou je dois escalader des tas de neige pour monter dans l'autobus. Cette situation est dangereuse et me désoriente. Que puis-je faire ?	13
Q : On m'a refusé l'accès à un service d'autobus accessible parce que je n'utilise pas de dispositif de mobilité tel qu'un fauteuil roulant. Que puis-je faire ?	14
Q : On m'a refusé l'accès à un taxi parce que je suis accompagné d'un chien-guide. Que puis-je faire ?	15
Q : Quand peut-on me refuser l'accès à un taxi parce que j'ai un chien-guide ?	16
Obtenir de l'aide	17
Services juridiques et informations.....	17
Clinique d'aide juridique de Frédéricton, Inc (FLAC)	17
La Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick	17
Clinique juridique de l'Université du Nouveau-Brunswick (UNB)	18
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

Office des transports du Canada	20
Services non juridiques essentiels.....	21
Ombud N.B.	21
Conseil du Premier ministre pour les personnes handicapées	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 matière de transport au Nouveau-Brunswick ?

R : En vertu des lois du Nouveau-Brunswick, les personnes en situation de handicap ont d'importants droits légaux en matière de transport :

- Vous avez le droit d'avoir un **niveau d'accès égal** à celui de toute autre personne aux services de transport public, sans discrimination en raison de votre handicap.
- Vous avez droit à des **mesures d'adaptation** raisonnables pour votre handicap de la part des fournisseurs de services de transport, 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 chien-guide ou d'un autre animal d'assistance.

Obligation de mesures d'adaptation raisonnables et contrainte excessive

« L'obligation de mesures d'adaptation raisonnables » d'un fournisseur de services de transport signifie qu'il est légalement tenu de vous fournir les soutiens/adaptations dont vous avez besoin pour bénéficier d'un niveau d'accès au service de transport égal à celui de toute autre personne. L'expression « 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 prendre des mesures d'adaptation raisonnables a toutefois une limite, appelée « contrainte excessive ». Celle-ci est un terme juridique. Il signifie que si un fournisseur de services de transport 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 fournisseur de services de transport d'invoquer une contrainte excessive, car il doit en apporter la preuve claire et directe, sans se fonder sur des hypothèses ou

des stéréotypes. La détermination de ce qui constitue une contrainte excessive est propre à chaque cas, mais certains des facteurs les plus souvent pris en compte sont les suivants :

1. Si le coût de l'adaptation est si élevé qu'il entravera de manière significative la capacité du fournisseur de transport à fonctionner. Lors du calcul du coût, il faut également 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 les autres personnes.

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 fournisseur de transport, 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 qu'elles sont refusées, il est possible que le transporteur 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 de transport.

- 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.
- Le droit commun - Lois issues des décisions des cours et tribunaux.
- La [Loi sur les transports au Canada](#) et son [Règlement sur le transport accessible aux personnes handicapées](#), qui régissent les fournisseurs de transport de compétence fédérale et décrivent les mesures d'adaptation auxquelles les personnes ont droit lorsqu'elles utilisent un moyen de transport de compétence fédérale.

Ces lois peuvent également s'appliquer à votre situation :

- La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) - cette loi est entrée en vigueur en 2019, avec pour objectif de créer un Canada sans obstacles d'ici 2040.
- [Le Code de la route](#) du Nouveau-Brunswick qui régit le processus d'immatriculation des véhicules, la classification des véhicules et l'utilisation des routes, des autoroutes et des traversiers au Nouveau-Brunswick.
- D'autres lois fédérales ou municipales peuvent s'appliquer en fonction du type de transport - voir notre aperçu [ci-dessous](#).

Q : Qui doit se conformer aux lois sur les transports du Nouveau-Brunswick ?

R : Les personnes, les entreprises, les organisations et les représentants du gouvernement sont tenus de se conformer aux lois sur les transports du Nouveau-Brunswick. Cela comprend :

- Entreprises et organismes qui offrent des services de transport au Nouveau-Brunswick.
- Les services de transport exploités par les municipalités, les services de transport exploités par les provinces et les services de transport exploités par le gouvernement fédéral (lorsqu'ils sont exploités à l'intérieur des frontières du Nouveau-Brunswick).
- Personnel employé par des entreprises, des organismes gouvernementaux et d'autres organismes qui fournissent des services de transport au Nouveau-Brunswick.
- Les personnes qui ont accès aux services de transport au Nouveau-Brunswick.

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

R : Si vous avez le sentiment d'avoir été victime d'une discrimination injuste en accédant ou en essayant d'accéder à un service de transport, il y a des choses que vous pouvez faire 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](#).

Si les discussions collaboratives ne permettent pas de répondre à vos préoccupations, vous pouvez envisager de consulter un avocat spécialisé dans le droit des droits de la personne afin de déterminer les options qui s'offrent à vous.

Il est important de garder à l'esprit que vos options juridiques dépendent du niveau de gouvernement qui a autorité sur le type de service de transport qui vous préoccupe :

Résumé des services de transport réglementés par chaque niveau de gouvernement

Réglementé par le gouvernement fédéral : Air, rail, routes interprovinciales, services de traversiers interprovinciaux.

Réglementé par la province : Autoroutes et routes provinciales, Services de traversiers provinciaux, Cyclisme

Réglementation municipale et provinciale : Autobus en ville, transport adapté

Il s'agit d'un aperçu général et certaines exceptions s'appliquent.

Un avocat spécialisé dans les droits de la personne sera en mesure d'expliquer si l'une des options suivantes est disponible :

- Une plainte auprès de la [Commission canadienne des droits de la personne](#) ou de l'[Office des transports du Canada](#) (pour les fournisseurs de services de transport sous réglementation fédérale).

- Une plainte auprès de la [Commission des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick (pour les fournisseurs de services de transport réglementés par les gouvernements provinciaux et municipaux).
- Une plainte auprès du service d'application des règlements municipaux (si une municipalité délivre une licence au fournisseur de services de transport).
- Une demande devant un tribunal du Nouveau-Brunswick

Scénarios courants

Même si des lois vous protègent contre la discrimination, les personnes en situation de handicap se heurtent toujours à des obstacles qui les empêchent d'avoir un accès égal aux services de transport.

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.

Q : Je rencontre souvent des obstacles lorsque j'essaie d'utiliser un service de transport. J'aimerais déposer une plainte, mais je ne sais pas par où commencer. Que puis-je faire ?

R : Dans un premier temps, envisagez de faire part de vos préoccupations au fournisseur de transport. De nombreux grands fournisseurs de services de transport ont désigné une personne responsable de l'accessibilité qui peut vous aider.

Si cela ne vous aide pas, vous pouvez faire remonter progressivement votre plainte - par exemple, à des niveaux de gestion plus élevés ou 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](#).

Si vos préoccupations ne sont toujours pas prises en compte, vous devriez envisager de consulter un avocat spécialisé dans les droits de la personne pour voir quelles sont vos [options](#). Vos options juridiques dépendront du [niveau de gouvernement qui a autorité](#) sur le type de service de transport qui vous préoccupe.

Q : L'autobus que je prends est inaccessible. Par exemple, l'autobus n'a pas de signaux sonores pour identifier les arrêts et le chauffeur ne m'aide pas de manière fiable. Ce manque d'accessibilité fait que je rate mon arrêt ou mon autobus. Que puis-je faire ?

R : Il y a plusieurs choses que vous pouvez faire pour défendre vos droits.

Obtenez une assistance immédiate

Pour obtenir une assistance immédiate à bord, adressez-vous au conducteur pour l'informer de votre perte de vision. Expliquez les problèmes que vous rencontrez et l'aide dont vous avez besoin de la manière la plus détaillée possible. Lorsque vous divulguez votre handicap à un membre du personnel, vous déclenchez l'obligation légale du fournisseur de services de transport en commun de prendre des mesures d'adaptation raisonnables à votre égard jusqu'à ce qu'il en résulte une contrainte excessive.

Vous pouvez demander différents types d'assistance - par exemple, le conducteur peut vous aider en :

- Vous guidant vers un siège
- Vous aidant à charger ou décharger les sacs
- Annonçant les arrêts
- Vous informant de tout danger ou problème de sécurité lors de la sortie du véhicule.

Si le conducteur a du mal à accepter vos demandes, pensez à lui rappeler son obligation légale de prendre des mesures d'adaptation raisonnables (jusqu'au point de contrainte excessive), afin que vous puissiez avoir un niveau d'accès aux services de transport égal à celui de toute autre personne.

Si cela ne vous aide pas, vous pouvez intensifier progressivement votre plainte, par exemple auprès de la municipalité responsable de l'exploitation de l'autobus.

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](#).

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. Vos options juridiques dépendront du [niveau de gouvernement qui a autorité](#) sur le service d'autobus qui vous préoccupe.

Remarque : Si vous cherchez une alternative au système de transport urbain régulier, [Fredericton](#) et [Saint John](#) offrent également des services d'autobus accessibles aux résidents admissibles.

Défense d'intérêts continue

Pour plaider en faveur d'une solution plus permanente, vous devrez probablement en apprendre davantage sur le fournisseur de transport en commun - par exemple :

- Pourquoi n'ont-ils pas modernisé leurs autobus pour fournir des signaux audio ?
- Pourquoi semble-t-il que leur personnel n'est pas bien informé de ses obligations légales et n'est pas correctement formé pour fournir un service clientèle accessible ?

Vous pouvez également vous rapprocher d'organisations communautaires, comme INCA, pour élaborer une stratégie de défense des intérêts.

Q : L'arrêt d'autobus que j'utilise est situé dans un endroit dangereux qui m'oblige à traverser une autoroute ou à passer par une intersection très fréquentée. J'ai l'impression que ma sécurité est en danger. Que puis-je faire ?

R : Envisagez de contacter directement le fournisseur de services de transport en commun afin d'explorer les possibilités d'adaptation permanente. De nombreux organismes de transport en commun ont une personne désignée responsable de l'accessibilité qui peut vous aider. Si cela ne vous aide pas, vous pouvez faire remonter progressivement votre plainte - par exemple, par le biais d'un processus de plainte officiel ou à des 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](#).

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. Vos options juridiques dépendront du [niveau de gouvernement qui a autorité](#) sur le service d'autobus qui vous préoccupe.

Vous pouvez également vous rapprocher d'organisations communautaires, comme INCA, pour élaborer une stratégie de défense des intérêts.

Remarque : Si vous résidez à [Fredericton](#) ou à [Saint John](#), vous pouvez également bénéficier d'autres services d'autobus accessibles.

Q : L'arrêt d'autobus que j'utilise n'est pas déneigé pendant les mois d'hiver. Par conséquent, on me dépose fréquemment ailleurs qu'à l'arrêt d'autobus (p. ex., dans diverses allées) ou je dois escalader des tas de neige pour monter dans l'autobus. Cette situation est dangereuse et me désoriente. Que puis-je faire ?

R : Au Nouveau-Brunswick, les municipalités sont généralement responsables du déneigement à l'intérieur des municipalités, tandis que le ministère des [Transports et de l'Infrastructure](#) du gouvernement provincial est généralement responsable du déneigement à l'extérieur des municipalités.

Assistance immédiate

Dans les cas où le problème est immédiat et où vous montez ou descendez d'un autobus, demandez au chauffeur de vous aider à vous orienter et à naviguer en toute sécurité sur la neige ou autour de celle-ci. Assurez-vous d'informer le conducteur de votre perte de vision et de l'aide dont vous avez besoin, en donnant le plus de détails possible. Si le chauffeur a du mal à accepter vos demandes, pensez à lui rappeler son obligation légale de prendre des mesures d'adaptation raisonnables (jusqu'au point de contrainte excessive), afin que vous puissiez bénéficier d'un niveau d'accès aux services de transport égal à celui de toute autre personne.

Défense d'intérêts continue

Si la neige non déneigée continue d'être un obstacle à l'obtention d'un niveau égal d'accès aux services de transport, envisagez de contacter la municipalité ou l'un des [bureaux de district](#) du ministère des Transports et de l'Infrastructure afin d'explorer les possibilités de déneigement rapide et d'adaptation continue. Si cette démarche n'aboutit à rien, vous pouvez faire remonter progressivement votre plainte, par exemple en la soumettant à une procédure 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](#).

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.

Remarque : Si vous résidez à [Fredericton](#) ou à [Saint John](#), un service d'autobus accessible peut être une solution de rechange convenable pour les personnes admissibles à utiliser ce service.

Q : On m'a refusé l'accès à un service d'autobus accessible parce que je n'utilise pas de dispositif de mobilité tel qu'un fauteuil roulant. Que puis-je faire ?

R : Les services d'autobus accessibles ont généralement des critères d'admissibilité que toutes les personnes en situation de handicap ne peuvent pas remplir. De manière générale, les services d'autobus accessibles sont disponibles pour les personnes qui ne peuvent pas accéder en toute sécurité aux services d'autobus réguliers. Cela peut inclure les personnes ayant une perte de vision qui ne dépendent pas d'appareils de mobilité.

Si on vous refuse l'accès aux services d'autobus parce que vous n'utilisez pas de dispositif de mobilité, envisagez de contacter directement le service d'autobus. Il se peut que le problème puisse être résolu par des discussions collaboratives sur les risques associés au système de transport régulier et sur les raisons pour lesquelles vous ne pouvez pas y accéder en toute sécurité.

Si le problème n'est toujours pas résolu, vous pouvez faire remonter progressivement votre plainte - par exemple, par le biais d'une procédure de plainte officielle ou auprès d'un échelon supérieur de la hiérarchie.

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](#).

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 vous mettre en rapport avec des organismes communautaires, comme INCA, pour élaborer une stratégie de défense des droits.

Q : On m'a refusé l'accès à un taxi parce que je suis accompagné d'un chien-guide. Que puis-je faire ?

R : En vertu du [Code des droits de la personne](#) du Nouveau-Brunswick, la définition de « handicap physique » comprend la « dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ». Les fournisseurs de services de transport sont légalement tenus de fournir aux personnes en situation de handicap (y compris les personnes accompagnées d'un chien-guide) des mesures d'adaptation raisonnables afin de s'assurer qu'elles bénéficient du même niveau d'accès au service de transport que toute autre personne.

Par conséquent, à l'exception de quelques situations [très rares](#), les conducteurs de véhicules publics au Nouveau-Brunswick, comme les taxis, sont légalement tenus de transporter les maîtres de chiens-guides et leurs chiens-guides.

Pour vous aider dans ces circonstances, INCA a élaboré une [fiche de conseils](#) qui décrit certaines mesures pratiques que vous pouvez prendre pour réduire le risque d'une mauvaise expérience lorsque vous accédez à des lieux et services publics avec votre chien-guide, y compris les taxis. Si l'accès vous est toujours refusé en raison de votre chien-guide, il existe de nombreuses façons de défendre vos droits.

Tout d'abord, envisagez de déposer une plainte officielle auprès de l'entreprise qui emploie le conducteur. À la suite de votre plainte, le chauffeur peut faire l'objet de diverses mesures disciplinaires, y compris l'interdiction de continuer à travailler pour l'entreprise.

Informations sur les politiques

Pour les compagnies de taxi, vous devrez probablement les contacter par téléphone pour connaître leur politique de non-discrimination et les conséquences pour un chauffeur qui enfreint cette politique.

Uber publie en ligne sa [politique de non-discrimination](#) et sa [politique relative aux animaux d'assistance](#).

Ensuite, 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 rapprocher d'organisations communautaires, comme INCA, pour élaborer une stratégie de défense des intérêts.

Q : Quand peut-on me refuser l'accès à un taxi parce que j'ai un chien-guide ? .

R : Le conducteur d'un taxi peut légalement vous refuser l'accès, à vous et à votre chien-guide, s'il peut prouver que cela lui causerait un préjudice injustifié. Ces situations sont très rares ; en voici quelques exemples :

- Un conducteur qui souffre d'un grave problème de santé qui l'empêche de travailler avec des chiens.
- Un conducteur qui a une croyance religieuse sincère qui l'empêche de s'approcher des chiens.

Un conducteur ne peut pas simplement prétendre qu'il souffre d'un problème médical grave ou qu'il a une croyance religieuse sincère. Si vous décidez de déposer une plainte et que le conducteur n'a pas de preuves claires à l'appui de ses affirmations, il est probable qu'une cour ou un tribunal le jugera responsable de discrimination.

Il est important de savoir que même si un conducteur a une raison légale valable de vous refuser le service, lui et sa société mère sont toujours tenus par la loi de vous fournir la meilleure solution possible. Par exemple, la meilleure solution pourrait être que le conducteur prenne des dispositions pour qu'un autre véhicule vous vienne immédiatement en aide et qu'il attende avec vous jusqu'à ce que cet autre véhicule arrive.

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 fournit 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 curateur 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.

[Office des transports du Canada](#)

L'Office des transports du Canada (également appelé l'**OTC**) contribue à protéger les droits des personnes en situation de handicap à accéder aux services de transport de compétence fédérale. Pour les services de transport réglementés par **le gouvernement fédéral**, vous pouvez déposer une [plainte](#) auprès de l'OTC.

L'OTC dispose également d'une [ligne d'assistance](#) gratuite pour [les plaintes relatives au transport accessible](#), où le personnel peut fournir des informations et des conseils sur les problèmes liés au transport accessible. Les heures d'ouverture de la ligne d'assistance sont du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, heure de l'Est, et les coordonnées sont les suivantes :

- **1-844-943-0273**
- **TTY : 1-800-669-5575**

Le CTA publie également toute une série de documents utiles tels que :

- [Prenez en charge votre voyage](#)
- [Voyager avec un animal d'assistance](#)
- [Guide sur les sièges supplémentaires et les exigences applicables à Une personne, un tarif pour les voyages intérieurs](#)

[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](#). Dans le cas des services de transport 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 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 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 comprennent, entre autres, les éléments suivants :

- Aide à la navigation dans de nouveaux environnements et à l'utilisation d'outils de mobilité.
- Assistance pour optimiser 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.

VLRC 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 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.
- 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 : 1-800-563-2624