**Initiation aux lettres de défense des droits**

# **L’objectif d’une lettre de défense des droitshe**

Rédiger une lettre peut être un excellent moyen de défendre des droits relatifs à un enjeu ayant un impact disproportionné sur les personnes qui sont aveugles ou ont une vision partielle. Que l’enjeu faisant l’objet de votre travail de défense ait un impact sur une seule personne ou sur une communauté entière, les mêmes étapes de base de l’autodéfense s’appliquent. Pour un examen plus approfondi des étapes de l’autodéfense, voir « Défense des droits et des intérêts 101 ».

L’objectif de toute initiative de défense des droits, y compris la rédaction de lettres, est d’éliminer des obstacles auxquels sont confrontés des groupes marginalisés. L’élimination d’obstacles favorise l’équité et permet aux personnes de s’engager pleinement dans leur communauté et d’accéder à des biens et services sans complications inutiles.

L’objectif d’une lettre de défense des droits est de présenter l’enjeu et d’inviter le destinataire à collaborer avec vous pour trouver une solution. Il est toujours préférable de supposer que le destinataire de votre lettre souhaite trouver une solution au problème, mais ne sait pas comment s’y prendre. Cela vous aidera à vous assurer que vous abordez le processus de rédaction de la lettre sur un ton respectueux et avec la volonté de travailler ensemble à la recherche d’une solution.

# **Une lettre de défense des droits efficace décortiquée**

Une lettre de défense des droits efficace peut être décortiquée en plusieurs sections distinctes :

1. La salutation
2. L’introduction
3. L’enjeu
4. La solution
5. La conclusion

# **1. La Salutation**

La salutation de votre lettre est le message d’ouverture. Souvent, la salutation associe un mot de salutation au nom et/ou au titre de la personne. Par exemple, « Cher James » ou « À l’attention du conseiller Leung ».

La salutation est la première chose que lira votre destinataire. Elle donne donc le ton de ce qui suit et indique à votre lecteur que vous agissez avec professionnalisme et que vous avez fait vos devoirs. C’est pourquoi il est important de bien réfléchir à votre salutation.

Si vous écrivez une lettre à une personne élue, tâchez de toujours utiliser une formule de salutation formelle. Le Canada a adopté un protocole officiel pour s’adresser à différents fonctionnaires et dignitaires. Vous trouverez différentes formules épistolaires [sur le site de Patrimoine canadien](https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/services/directives-protocolaires-evenements-speciaux/formules-epistolaires.html).

Il est important de noter que la salutation utilisée pour une personne différera souvent de son titre officiel. Par exemple, on s’adresse au lieutenant-gouverneur en l’appelant Son Honneur. Consultez les formules épistolaires pour plus d’information.

# Si le destinataire de votre lettre n’est pas une personne élue, vous n’avez pas à utiliser ces titres officiels, mais vous devriez tout de même vous adresser à un représentant de haut niveau par son titre. Par exemple, « À l’attention de James Leung, président et chef de la direction ».

# **Un mot concernant les pronoms genrés**

Des pronoms sont des mots que nous utilisons à la place d’un nom propre désignant une personne.

Vous avez peut-être remarqué que les gens partagent leurs pronoms dans leurs présentations, signatures électroniques et porte-nom. Nous partageons des pronoms pour éviter de supposer les pronoms de quelqu’un sur la base de facteurs comme l’apparence physique. En partageant nos propres pronoms, nous encourageons les autres à faire de même. Utiliser les bons pronoms d’une personne est un moyen important d’affirmer qui elle est et envoie un message fondamental, en l’occurrence « Je suis une personne alliée ». L’alliance inclusive (allyship en anglais) permet de construire des espaces plus accueillants pour tout le monde.

Certains pronoms courants sont elle, il et iel. Certaines personnes préfèrent ne pas utiliser de pronoms du tout.

Voici quelques exemples de l’utilisation de pronoms :

* Mon amie Sunita utilise le pronom elle. Elle arrivera en retard à la réunion. Je vais garder un siège pour elle, et je prendrai la chaise à la gauche d’elle.
* Mon amie Sunita utilise le pronom iel. Iel arrivera en retard à la réunion. Je vais garder un siège pour iel, et je prendrai la chaise à la gauche d’iel.
* Mon amie Sunita n’utilise aucun pronom. Sunita arrivera en retard à la réunion. Je vais garder un siège pour Sunita, et je vais prendre la chaise à la gauche de Sunita.

Ce n’est pas tout le monde qui se sentira à l’aise de partager ses pronoms. Certaines personnes peuvent choisir de ne pas partager leurs pronoms pour diverses raisons, notamment :

* Elles s’interrogent;
* Elles n’utilisent pas de pronoms;
* Elles ne se sentent pas à l’aise pour en partager au moment présent;
* Elles ne se sentent pas à l’aise pour partager cet espace;
* Elles craignent d’être victimes d’intimidation ou de harcèlement après avoir partagé leurs pronoms.

Lorsque vous adressez une lettre à une personne et ne connaissez pas avec certitude les pronoms qu’elle utilise, il est préférable d’éviter les pronoms genrés ou d’utiliser un langage neutre pour éviter de mégenrer la personne. Vous pouvez vous adresser à la personne en utilisant son nom, son titre ou une combinaison de son nom et de son titre au lieu d’utiliser des titres sexués comme monsieur ou madame. Si vous adressez une lettre à un groupe, vous pouvez opter pour un langage neutre comme « Membres du comité » ou « Conseillers » au lieu d’un langage spécifique par rapport au genre comme « Mesdames et Messieurs ».

## **Une salutation décortiquée**

* Un mot de salutation qui précède le nom du destinataire;
* Le nom du destinataire;
* Le titre du destinataire, s’il y a lieu; La salutation peut venir avant ou après le nom du destinataire, selon le titre de la personne.

## **Exemples**

* Cher James Leung
* Cher James Leung, président et chef de la direction
* À l’attention du conseiller Leung
* Chers membres du comité

# **2. L’introduction**

La ou les premières lignes de votre lettre doivent expliquer qui vous êtes et pourquoi vous écrivez cette lettre. C’est le pont entre votre salutation et le corps de votre lettre. L’introduction donne à votre lecteur un aperçu de vous et de l’enjeu.

Si vous êtes un citoyen privé ou un défenseur individuel et que vous écrivez la lettre en votre nom personnel, vous devez indiquer votre nom et préciser qui vous êtes par rapport au destinataire. Par exemple, vous voudrez peut-être partager que vous êtes un citoyen aveugle ou malvoyant d’une communauté donnée, un électeur aveugle ou malvoyant d’une circonscription donnée ou encore un client aveugle ou malvoyant d’une entreprise donnée.

Si vous écrivez la lettre au nom d’une autre personne ou d’un groupe de personnes, cela doit également être précisé dès l’introduction. Vous devez indiquer votre nom, expliquer au nom de qui vous écrivez et préciser qui est la personne ou le groupe de personnes par rapport au destinataire. Par exemple, vous voudrez peut-être expliquer que vous écrivez au nom d’un citoyen aveugle ou malvoyant d’une communauté donnée, d’un groupe d’électeurs aveugles ou malvoyants d’une circonscription donnée ou encore d’un groupe de clients aveugles ou malvoyants d’une entreprise donnée.

Ensuite, vous voudrez donner un aperçu de l’enjeu sur lequel vous écrivez. Votre explication de l’enjeu doit être claire et concise. Vous aurez tout l’espace nécessaire pour développer l’enjeu dans la section suivante de la lettre. Dans l’introduction, votre objectif est d’énoncer l’enjeu en aussi peu de mots ou de phrases que possible tout en communiquant le cœur de l’enjeu.

## **Un mot à propos de la colère**

Il est important d’éviter d’exprimer de la colère dans votre introduction ou dans toute autre partie de votre lettre. Bien que la colère soit une réaction naturelle de toute personne faisant face à des obstacles, votre lettre doit dégager un ton professionnel et respectueux qui ouvrira la porte à une résolution collaborative des problèmes. Gardez à l’esprit que vos efforts de défense des droits peuvent avoir une réelle incidence sur la vie de vos voisins, de vos amis et des membres de votre communauté. Il est donc important que vous fassiez tout votre possible pour obtenir un résultat positif.

## **Une introduction décortiquée**

* Indiquez votre nom;
* Indiquez votre rôle, le cas échéant;
* Expliquez au nom de qui vous plaidez, si c’est le cas;
* Expliquez qui vous êtes par rapport au destinataire ou qui est la personne ou le groupe dont vous défendez les droits par rapport au destinataire;
* Fournissez un aperçu de l’enjeu;
* Évitez d’exprimer de la colère.

## **Exemples**

* Mon nom est Ravi Patel, je suis aveugle et je réside à Milton. Je vous écris pour partager avec vous mes préoccupations concernant les obstacles à l’accessibilité que constituent les terrasses aménagées sur les trottoirs du centre-ville.
* Je m’appelle Melissa Jenkins et je suis une bénévole d’INCA chargée de la défense des droits. Je vous écris au nom d’un groupe de résidents aveugles et malvoyants de Milton. Nous aimerions partager avec vous nos préoccupations concernant les obstacles à l’accessibilité que constituent les terrasses aménagées sur les trottoirs du centre-ville.

# **3. L’enjeu**

Dans la partie suivante de votre lettre, vous donnerez plus de détails sur l’enjeu que vous avez présenté dans l’introduction. Dans cette partie de la lettre, votre objectif principal est d’expliquer l’enjeu de manière à ce qu’il soit facile à comprendre. Pour éliminer des obstacles, ceux qui ont le pouvoir de provoquer des changements doivent être en mesure de comprendre l’enjeu et l’incidence de cet enjeu sur leurs électeurs, leurs mandants, leurs clients, etc.

Si l’enjeu peut sembler simple à expliquer, gardez en tête que la personne ou l’organisation à laquelle vous écrivez en entend peut-être parler pour la première fois. Lorsque vous présentez l’enjeu, il est essentiel que vous choisissiez des mots que votre public comprendra.

Prenons un exemple.

Énoncé 1 : Je suis aveugle et il m’est impossible de m’orienter dans votre magasin, car les marquages au sol sont inaccessibles.

Énoncé 2 : Je suis aveugle et j’utilise une canne blanche pour m’orienter dans mes déplacements. Je sais que tous les clients de votre magasin sont censés suivre les flèches sur le sol, mais je ne suis pas en mesure de les voir les flèches, ni de les sentir avec ma canne lorsque je la fais glisser sur le sol. Par conséquent, je ne suis pas en mesure de faire mes achats de manière indépendante dans votre magasin.

Si l’énoncé 1 peut être facilement compris par ceux d’entre nous qui font partie de la communauté d’INCA, il est possible que ceux qui n’en font pas partie ne soient pas familiarisés avec ce qui est accessible ou inaccessible pour les personnes aveugles ou ayant une vision partielle. Le terme « inaccessible » est du jargon. Bien que ce jargon ait une signification pour ceux d’entre nous qui font partie de la communauté d’INCA, il est possible que les membres du public aient besoin d’une explication beaucoup plus claire d’un obstacle.

Prenons un autre exemple.

Énoncé 1 : Je suis aveugle et j’utilise la fonction VoiceOver. Il est impossible d’utiliser la fonction VoiceOver pour naviguer votre site Web.

Énoncé 2 : Je suis aveugle et j’utilise un lecteur d’écran pour faire mes achats en ligne. J’ai tenté d’acheter une paire de chaussures sur votre site Web, mais mon lecteur d'écran n’est pas en mesure d’interagir avec certaines fonctionnalités de votre site Web, telles que la liste des prix et le bouton qui permet aux acheteurs d’ajouter des articles à leur panier.

Encore une fois, si l’énoncé 1 peut être facilement compris par ceux d’entre nous qui font partie de la communauté d’INCA, il est possible que ceux qui n’en font pas partie ne soient pas familiarisés avec ce qu’est la fonction VoiceOver ou comment utiliser cette fonction. Le terme « VoiceOver » est du jargon. Le public ne sait peut-être même pas que de tels outils existent et encore moins comment ils interagissent avec les différentes fonctionnalités des sites Web.

Lorsque vous présentez l’enjeu, il est également important d’inclure l’ensemble des dates, heures et noms pertinents relatifs à votre enjeu. Par exemple, si vous avez déjà communiqué avec l’organisation au sujet de l’enjeu, vous devriez inclure le nom de la personne avec qui vous avez communiqué, la date à laquelle vous l’avez fait ainsi qu’un résumé de toute réponse que vous avez reçue. Si on vous a refusé l’accès à un espace ouvert au public ou si vous avez été victime d’un traitement discriminatoire, vous devriez préciser la date ou les dates et l’heure ou les heures en question ainsi que les personnes impliquées. Si vous avez rencontré un obstacle dans l’environnement bâti, vous devriez préciser l’emplacement de l’obstacle ainsi que la date ou les dates et l’heure ou les heures auxquelles vous l’avez rencontré, le cas échéant.

Gardez à l’esprit que vous fournissez des détails pour dépeindre l’enjeu à votre destinataire. Tenez-vous-en aux faits. Évitez les accusations, les critiques et les spéculations.

## **Un mot à propos de la persévérance**

La voie vers une résolution est rarement simple. Le destinataire de votre lettre n’a peut-être pas la capacité ou l’intérêt de défendre l’enjeu que vous défendez. C’est pourquoi il est important que vous vous engagiez dans toute démarche de défense de droits en sachant que vous devrez faire preuve de persévérance.

Pour ceux qui ont le pouvoir de provoquer des changements, notamment les élus, de nombreuses causes concurrentes commandent leur attention à tout moment. La personne peut ne pas disposer de suffisamment de ressources pour donner la priorité à toutes ces causes. Cela ne signifie pas pour autant que votre enjeu n’est pas important ou que vous devez abandonner. Une personne qui n’a pas les ressources nécessaires pour résoudre votre enjeu maintenant pourrait les avoir ultérieurement. Une personne désintéressée aujourd’hui peut devenir intéressée si elle comprend mieux l’enjeu. Vous devrez convaincre cette personne que la résolution de l’enjeu sera bénéfique pour tout le monde, y compris pour elle.

### **L’enjeu décortiqué**

* Fournissez une explication concise de l’enjeu;
* Utilisez un langage qui peut être facilement compris par le public;
* Faites preuve de précision. Incluez les dates, heures, lieux ou dangers pertinents. Si vous avez parlé de l’enjeu avec quelqu’un, indiquez le nom de cette personne et ce qui a été dit au cours de la conversation;
* Expliquez pourquoi l’enjeu crée un obstacle.

## **Exemple**

Je suis aveugle et j’utilise une canne blanche pour m’orienter dans mes déplacements. Je ne peux pas accéder de manière sécuritaire à l’entrée principale de votre établissement, car il n’y a pas de trottoir assurant la liaison entre le trottoir principal et votre entrée principale. Par conséquent, je dois traverser l’aire de stationnement très achalandée pour me rendre à l’entrée principale, ce qui met ma sécurité en danger. J’ai rencontré votre directeur régional, James Leung, le 3 avril pour discuter de mes préoccupations. J’ai fait un suivi avec James par courriel le 29 mai et je n’ai toujours pas reçu de réponse. Malgré mes communications avec James, aucun changement n’a été apporté pour me permettre de me rendre en toute sécurité du trottoir principal à la porte d’entrée de votre établissement. Cette barrière à l’accessibilité met tout le monde en danger, en particulier les personnes aveugles ou ayant une vision partielle.

# **4. La solution**

Lorsqu’on s’engage dans une défense, peu importe le type, il est important de se préparer avec des solutions potentielles. Parler de problèmes sans envisager de solutions, c’est se plaindre. Bien que vous n’ayez pas besoin d’avoir toutes les réponses, montrer votre volonté de collaborer et de résoudre des problèmes ensemble créera un climat de coopération et rendra les autres plus ouverts à travailler avec vous maintenant et à l’avenir.

Prenons un exemple.

Énoncé 1 : Votre menu n’est pas accessible aux aveugles, car il n’existe qu’en version imprimée.

Énoncé 2 : Votre menu n’est pas accessible aux aveugles, car il n’existe qu’en version imprimée. L’offrir dans d’autres formats, tels qu’en gros caractères et en braille, en plus de proposer une option numérique, en ferait un menu plus accessible à tout le monde.

Si la première phrase des énoncés 1 et 2 est vraie, la présentation de solutions dans l’énoncé 2 ouvre la voie à la résolution du problème.

Il est important de proposer des solutions à la fois précises et réalistes. Une solution précise est une solution qui est clairement expliquée. Une solution réaliste est une solution qui peut être réalisée sur le plan pratique. Bien que l’objectif des membres de la communauté d’INCA soit d’éliminer des obstacles pour les personnes aveugles ou ayant une vision partielle, aucun changement ne peut se faire du jour au lendemain. Ce sont de petites victoires qui mènent à de grands progrès.

Prenons un exemple.

Énoncé 1 : Vous devez rendre votre compagnie de taxis plus accessible aux personnes aveugles ou ayant une vision partielle.

Énoncé 2 : Vous pourriez rendre votre compagnie de taxis plus accessible et inclusive pour les personnes aveugles ou ayant une vision partielle en offrant à vos chauffeurs une formation sur les droits légaux des maîtres de chiens-guides.

Bien que les deux énoncés soient axés sur la même solution – rendre la compagnie de taxis plus accessible aux personnes aveugles ou ayant une vision partielle –, l’énoncé 1 manque de précision. Il indique au destinataire qu’un changement est nécessaire, mais il n’explique pas clairement comment ce changement peut être réalisé.

Prenons un autre exemple.

Énoncé 1 : Vous pourriez rendre votre compagnie de taxis plus accessible et inclusive pour les personnes aveugles ou ayant une vision partielle en n’embauchant désormais que des gens qui aiment les chiens.

Énoncé 2 : Vous pourriez rendre votre compagnie de taxis plus accessible et inclusive pour les personnes aveugles ou ayant une vision partielle en offrant à vos chauffeurs une formation sur les droits légaux des maîtres de chiens-guides.

Encore une fois, si les deux énoncés visent le même objectif, le premier n’est pas réaliste. Il ne s’agit pas d’une solution que le bénéficiaire serait en mesure de mettre en œuvre.

Certains défenseurs préconisent de proposer trois solutions possibles, la première étant la solution idéale et les deux autres étant soit moins idéales, soit peu pratiques. Le nombre de solutions que vous proposerez dépendra des spécificités de l’enjeu que vous défendez.

Prenons un exemple.

Solution 1 : Demander qu’un membre du personnel communique avec vous par téléphone pour vous aider à effectuer un achat sur le site Web du magasin

Solution 2 : Demander à l’entreprise d’envoyer un courriel à tous les clients, offrant une réduction sur le prochain achat à ceux qui sont incapables de faire leurs achats sur le site Web en raison d’obstacles à l’accessibilité

Solution 3 : Demander à l’entreprise de procéder à une refonte complète de son site Web afin de le rendre accessible à toute la clientèle

Bien que toutes les solutions ci-dessus soient raisonnables, la première serait probablement la plus intéressante pour l’entreprise. Elle est précise, réaliste et peu coûteuse. Les solutions 2 et 3 sont également précises et réalistes, mais leur mise en œuvre coûterait beaucoup plus cher à l’entreprise et prendrait beaucoup plus de temps. Dans cet exemple, vous pouvez voir comment le fait de proposer plusieurs solutions permet au destinataire d’en choisir une et de résoudre l’enjeu, du moins à court terme.

## **La solution décortiquée**

* Faites preuve de préparation
* Faites preuve de précision
* Faites preuve de réalisme
* Envisagez plusieurs solutions, selon l’enjeu

## **Exemple**

Afin d’atténuer les risques que représentent les tableaux-annonces pour la sécurité des piétons, en particulier les piétons aveugles ou ayant une vision partielle, la ville devrait établir des règlements qui n’autorisent les tableaux-annonces et autres pièces de mobilier urbain que dans les endroits où les piétons peuvent circuler librement. Si cela n’est pas possible, la ville devrait interdire l’utilisation des tableaux-annonces sur les trottoirs.

# **5. La conclusion**

Vous avez trouvé la formule de salutation appropriée, rédigé une introduction concise, présenté l’enjeu et proposé des solutions. Même si vous avez l’impression que vous avez fait tout votre travail, vous ne devez pas négliger la conclusion de votre lettre. C’est ici où vous conclurez le tout en réitérant l’importance de l’enjeu, en établissant un lien entre l’enjeu et la communauté au sens large, en détaillant tout élément de suivi et en apposant votre signature.

Il n’est pas nécessaire de présenter un résumé exhaustif de tout ce que vous avez déjà écrit dans votre lettre. Cependant, vous devriez profiter de cette occasion pour réaffirmer l’importance de l’enjeu afin que le message reste dans l’esprit de votre destinataire une fois sa lecture terminée. Si vous ne l’avez pas déjà fait dans votre lettre, vous pouvez utiliser cet espace pour souligner l’incidence de l’enjeu sur la communauté au sens large. Par exemple, si vous avez expliqué comment l’accès à des ressources imprimées seulement constitue un obstacle pour vous et pour d’autres personnes aveugles ou ayant une vision partielle, vous pouvez également préciser qu’il s’agit d’un obstacle pour les personnes incapables de lire des documents imprimés. Si vous avez expliqué comment les bordures abaissées créent des obstacles pour vous et d’autres personnes aveugles ou ayant une vision partielle, vous pouvez également préciser qu’elles constituent des obstacles pour les personnes en fauteuil roulant et les parents utilisant des poussettes.

Dans votre conclusion, vous devriez souligner les mesures à prendre dont le destinataire devrait être informé. Il peut s’agir de la date et de l’heure de toute réunion à venir pour discuter de l’enjeu ou encore d’une date ou d’une période de suivi que vous vous engagez à respecter.

Enfin, vous voudrez signer et inclure vos coordonnées afin que le destinataire puisse communiquer avec vous, au besoin. Votre signature doit être concise et respectueuse, tout comme le reste de votre lettre.

Si vous écrivez au nom d’une autre personne ou d’un groupe de personnes, il est essentiel que vous partagiez la lettre avec cette personne ou ce groupe pour vous assurer qu’elle reflète fidèlement son expérience avant de l’envoyer. Assurez-vous que la personne ou le groupe est à l’aise avec ce que vous avez écrit. S’il y a un malaise, apportez les modifications nécessaires jusqu’à ce que la lettre reflète l’expérience de la personne ou du groupe à sa satisfaction.

## **Un mot à propos de la valeur de la défense de droits**

Alors que les obstacles auxquels sont confrontées des personnes aveugles ou ayant une vision partielle peuvent souvent sembler insurmontables, il est important de se rappeler que la défense de droits peut provoquer des changements et en provoque effectivement. Pensez aux annonces du prochain arrêt, à l’accès à des guichets bancaires accessibles dans la plupart des institutions financières et à la présence de signalisation piétonnière accessible à un nombre croissant d’intersections. Il suffit parfois d’une seule personne pour vraiment faire une différence.

## **La conclusion décortiquée**

* Réaffirmez l’importance de l’enjeu;
* Expliquez l’incidence de la question sur la communauté au sens large;
* Résumez les mesures à prendre;
* Signez;
* Si vous défendez les droits d’une autre personne ou d’un groupe, sollicitez des commentaires avant d’envoyer la lettre.

## **Exemple**

En résumé, nous demandons qu’un arrêt d’autobus supplémentaire soit installé sur le côté ouest de la rue jusqu’à ce qu’un avertisseur sonore pour piétons puisse être installé à l’intersection la plus proche. Un arrêt d’autobus supplémentaire atténuera les risques pour non seulement les personnes aveugles ou ayant une vision partielle, mais aussi tous les usagers des transports en commun de la région, y compris les jeunes qui fréquentent l’école secondaire à proximité et les parents qui quittent la garderie adjacente avec leurs jeunes enfants.

J’aimerais avoir l’occasion d’en discuter plus longuement avec vous. Je communiquerai avec votre bureau dans deux semaines pour prendre rendez-vous.

Sincères salutations,

Francisco Martinez

# **Transmission d’un enjeu de défense des droits à un échelon supérieur dans la hiérarchie**

Vous aurez remarqué que nous n’avons pas encore fait mention de droits, de lois ou de plaintes officielles. La raison en est simple : si une solution peut être trouvée sans qu’une plainte officielle soit nécessaire, tout le monde en sort gagnant. Dans une situation idéale, l’obstacle sera éliminé, toute personne touchée par cet obstacle bénéficiera d’une sécurité, d’un accès ou d’une indépendance accru(e) et la personne auprès de laquelle vous avez plaidé aura une meilleure compréhension des besoins de clients ou d’électeurs aveugles ou ayant une vision partielle.

Il est important de noter que, dans certaines circonstances, vos efforts de défense des droits peuvent être renforcés par l’ajout d’un renvoi ou d’un lien menant vers un document ou un texte législatif pertinent. Par exemple, si vous plaidez auprès d’une municipalité au sujet d’obstacles à l’accessibilité pour les piétons, l’établissement d'un lien avec le plan d’accessibilité de la municipalité ou une initiative visant à assurer la sécurité des piétons pourrait mettre en évidence les objectifs de la municipalité et créer un objectif mutuellement profitable.

Cependant, ce ne sont pas tous les efforts de défense de droits qui mèneront à une résolution rapide et franche. Si vos efforts de défense de droits n’ont pas abouti à une solution, vous devrez peut-être saisir des échelons supérieurs dans la hiérarchie de l’enjeu.

Pour en savoir plus sur comment être un défenseur de droits efficace, y compris les étapes de l’autodéfense, voir « Défense des droits et des intérêts 101 ». Pour plus d’information sur les différents ordres de gouvernement ainsi que sur la législation en matière de handicaps qui peut être pertinente pour votre enjeu de défense des droits, [voir Guide – Relations gouvernementales 101](mailto:https://www.inca.ca/sites/default/files/2023-04/Guide%20%E2%80%93%20Relations%20gouvernementales%20101.docx).

Si vous avez besoin d’aide supplémentaire concernant un enjeu de défense des droits, vous pouvez communiquer avec [defensedesdroits@inca.ca](mailto:defensedesdroits@inca.ca)

Si vous avez besoin d’aide supplémentaire concernant un enjeu de défense des droits lié aux chiens-guides, vous pouvez communiquer avec [chiensguides@inca.ca](mailto:chiensguides@inca.ca)