**Modèles de lettres de défense des droits**

# **Modèle 1 : Terrasses d’été sur les trottoirs**

Mairesse Roseline Charles

Bureau de la mairesse

Ville de Milton

123, rue Principale

Milton, ON L9T 5W5

Le 3 août

Madame la Mairesse Charles,

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 pendant l’été.

Je me déplace régulièrement au centre-ville pour mon travail et mes activités bénévoles. J’utilise une canne blanche pour me déplacer et je le fais de manière autonome, mais les terrasses d’été aménagées sur les trottoirs du centre-ville m’empêchent de me rendre en toute sécurité au travail et à ma mosquée locale. Je rencontre souvent ces terrasses sur des trottoirs dont l’espace est très limité pour permettre aux piétons de se croiser sans devoir quitter le trottoir. Ils aboutissent donc dans la rue... Tous les piétons, en particulier ceux qui sont aveugles ou ont une vision partielle, risquent ainsi de se blesser.

Au cours des quatre derniers mois, je me suis entretenu en personne et au téléphone avec Joanna Garcia, coordinatrice de l’accessibilité pour la Ville de Milton. J’ai rencontré Joanna dans son bureau le 3 mars pour lui faire part de mes préoccupations concernant les terrasses d’été. Joanna m’a assuré qu’elle aborderait la question avec le personnel compétent de la ville. J’ai relancé Joanna par téléphone le 5 juin pour lui réitérer mes inquiétudes quant à ma sécurité, et elle m’a alors informé qu’elle avait parlé avec le personnel compétent de la ville, mais qu’elle n’était pas en mesure de me fournir plus d’information. Malgré mes conversations avec Joanna, je continue à me buter contre des terrasses sur les trottoirs du centre-ville alors que j’essaie de me rendre au travail et à la mosquée.

Ce que je demande à votre bureau, c’est d’ordonner au personnel de la ville d’enquêter sur les obstacles à l’accessibilité posés par les terrasses d’été sur les trottoirs et d’établir des règlements appropriés qui limiteraient ces terrasses aux endroits où une voie de contournement claire pourrait y être aménagée.

En tant que municipalité visant à améliorer l’accès aux modes de transport actif, la Ville de Milton doit donner suite aux engagements pris dans le cadre des récentes initiatives en matière de sécurité des piétons (voir les liens ci-dessous) et donner la priorité à la sécurité des piétons afin que tous les citoyens puissent naviguer en toute confiance, autonomie et sécurité. Bien que les terrasses d’été puissent améliorer la qualité de vie de chacun d’entre nous, leur présence ne doit pas pour autant entraver l’accessibilité pour les piétons. Les terrasses d’été posent des problèmes non seulement aux personnes aveugles ou ayant une vision partielle, mais aussi aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant et aux parents qui utilisent des poussettes. Les trottoirs du centre-ville sont déjà suffisamment encombrés par des arbres, des poteaux électriques et des tableaux-annonces. Les piétons ne doivent pas être obligés de composer avec des obstacles supplémentaires.

J’aimerais avoir l’occasion d’en discuter plus longuement avec vous. Je vais appeler votre bureau la semaine prochaine pour fixer un rendez-vous avec vous.

J’ai hâte de travailler avec vous pour trouver une solution.

Sincères salutations,

Ravi Patel

# **Modèle 2 : Marquages au sol et poteaux**

Hardeep Singh

Directeur de succursale

Banque Scotia

123, rue Principale

Milton, ON L9T 5W6

Le 3 août

Attention : Hardeep Singh, directeur de succursale

Je m’appelle Francisco Martinez, et je détiens un compte dans votre succursale depuis 18 ans. En tant que client aveugle, je vous écris pour vous faire part de mes inquiétudes concernant les marquages au sol et les poteaux qui ont été récemment mis en place dans votre succursale.

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 voir les flèches ni de les sentir avec ma canne lorsque je la fais glisser sur le sol. De plus, les poteaux utilisés pour diriger les clients vers les guichets ne sont pas détectables par canne. Par conséquent, je ne suis plus en mesure d’effectuer mes opérations bancaires de manière autonome dans votre succursale et je dois compter sur mon mari ou ma fille pour m’accompagner et m’aider à naviguer en toute sécurité dans la succursale.

Je vous demande de bien vouloir examiner les recommandations formulées par INCA dans Éliminons les barrières architecturales (lien ci-dessous) et de veiller à ce que tous les marquages au sol et les poteaux de la succursale soient détectables par canne. Je sais que ces dispositifs ont été mis en place pour gérer la circulation et assurer la sécurité de tous, mais ils doivent être accessibles à tous les clients, y compris les personnes aveugles ou ayant une vision partielle.

Je vais appeler votre bureau la semaine prochaine pour faire un suivi directement auprès de vous. En attendant, si vous avez des questions, n’hésitez pas à me téléphoner au numéro de téléphone ci-dessous ou à m’écrire à l’adresse électronique ci-dessous.

Sincères salutations,

Francisco Martinez

# **Modèle 3 : Accès aux installations**

James Leung, président du comité consultatif sur l’accessibilité de Milton

Ville de Milton

123, rue Principale

Milton, ON L9T 5W5

Le 5 janvier

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 tenons à vous faire part de nos préoccupations concernant l’accessibilité de l’entrée du centre sportif qui se trouve sur l’avenue Maple.

L’entrée principale du centre sportif, située sur l’avenue Maple, n’est pas reliée au trottoir principal. Bien que la distance entre le trottoir principal et l’entrée principale du bâtiment soit courte, l’espace est occupé par un jardin et ne représente pas une option sécuritaire pour une personne qui se déplace à l’aide d’une canne blanche ou d’un chien-guide. Cela signifie que les personnes aveugles ou malvoyantes doivent contourner le bâtiment et traverser une aire de stationnement très fréquentée pour accéder à l’entrée principale, ce qui met leur sécurité en danger.

J’ai fait part de mes préoccupations à Anna, la responsable de la réception, le 3 septembre, après qu’un membre de notre groupe ait failli être heurté par une voiture dans le stationnement alors qu’il essayait de se rendre à l’entrée principale. On m’a assuré que mes préoccupations seraient transmises et que quelqu’un ferait un suivi avec moi. Je n’ai eu droit à aucun appel ni courriel en guise de suivi.

Le 23 novembre, alors que j’essayais de traverser le stationnement avec mon chien-guide, j’ai été arrêté par un automobiliste qui m’a informée qu’une personne quittant une place de stationnement avait failli reculer sur moi et mon chien-guide. L'automobiliste m’a aidé à me rendre jusqu’à l’entrée principale, mais l’incident m’a ébranlée. Le lendemain, j’ai écrit une lettre au nom d’un groupe d’usagers aveugles et malvoyants qui fréquentent le centre sportif et je l’ai envoyée à l’adresse électronique des demandes générales du centre. J’attends toujours une réponse. Vous trouverez la lettre en question jointe à ce courriel.

Afin de réduire les risques de blessures pour les usagers du centre sportif, l’accessibilité de l’entrée principale devrait être améliorée pour tous. Cela pourrait être réalisé, par exemple, en aménageant un trottoir pour relier le trottoir principal à l’entrée principale du bâtiment.

Nous comprenons que de nombreux clients du centre sportif sont des automobilistes qui accèdent à l’entrée principale par l’aire de stationnement, mais nous demandons instamment au comité consultatif sur l’accessibilité de tenir compte des besoins des clients qui ne sont pas automobilistes ou qui accèdent à l’entrée principale par le trottoir. L’absence de voie directe entre le trottoir principal et les portes d’entrée a un impact sur non seulement les clients aveugles ou malvoyants, mais aussi les personnes en fauteuil roulant, les parents avec des poussettes et les personnes qui accèdent au centre sportif depuis l’arrêt d’autobus le plus près sur l’avenue Maple ou à pied.

Nous demandons que cette question soit portée à l’attention du comité et que nous ayons l’occasion de faire une présentation officielle lors d’une prochaine réunion du comité.

Je communiquerai avec vous la semaine prochaine pour connaître la date à laquelle le comité pourra inscrire cette question à son ordre du jour.

Si vous avez des questions, n’hésitez pas à communiquer avec moi. Mes coordonnées figurent ci-dessous.

Sincères salutations,

Melissa Jenkins