

Transport

Connaissez vos droits – Guide d'information juridique

Dernière mise à jour : septembre 2019

Avertissement

Ce contenu de ce guide vous est fourni comme information générale et ne représente pas un avis juridique. Si vous avez besoin d'information concernant un problème juridique donné, prière de communiquer avec un avocat ou une clinique d'aide juridique.

Remerciements

Merci aux nombreux bénévoles et collaborateurs institutionnels qui ont contribué à la rédaction de ce guide d'information juridique. Pour plus d'information sur le projet *Connaissez vos droits*, veuillez consulter notre [site Web](#).

Merci à la [Fondation du droit de l'Ontario](#) d'avoir permis la concrétisation du projet *Connaissez vos droits*. Malgré le soutien financier de la Fondation du droit de l'Ontario, INCA est seul responsable du contenu intégral de ce guide.



Table des matières

Mes droits légaux	5
Q : Quels sont mes droits légaux en matière de transport en Ontario?	5
Obligation d'adaptation et préjudice injustifié	5
Q : D'où viennent mes droits légaux?	6
Q : Qui doit se conformer aux lois ontariennes en matière de transport?	7
Q : Comment dois-je procéder pour affirmer mes droits légaux?.....	7
Sommaire des services de transport régis par chaque niveau de gouvernement.....	8
Scénarios courants	9
Q : Je fais souvent face à des obstacles lorsque je tente d'utiliser un service de transport. J'aimerais porter plainte, mais je ne sais pas par où commencer. Que puis-je faire?	9
Q : Un autobus, un tramway ou un train que j'utilise est inaccessible. Par exemple, le véhicule n'est pas muni de signaux audio annonçant les arrêts et le chauffeur (ou d'autres membres du personnel) ne peuvent pas m'apporter une aide efficace. Que puis-je faire?	10
Obtenez une aide immédiate	10
Défense des droits en continu.....	11
Q : J'ai parfois de la difficulté à me retrouver dans des stations et terminaux de transport en commun. Que puis-je faire?.....	11
Q : On m'a refusé l'accès à un taxi, un Uber ou un Lyft parce qu'un chien-guide m'accompagnait. Que puis-je faire?	12
Information sur les politiques de compagnies de taxi.....	13
Quand <i>puis-je</i> me faire refuser l'accès à un taxi parce que j'ai un chien-guide?.....	14
Q : J'ai réservé un véhicule de transport en commun (ex. : un taxi, Uber, Lyft), mais je m'inquiète que le chauffeur ne soit pas en mesure de m'identifier à son arrivée. Que puis-je faire?.....	14
Obtenir de l'aide	16
Services d'INCA	16
Réadaptation en déficience visuelle Ontario	16
Programme de chiens-guides d'INCA	16
Équipe de défense des droits d'INCA	16
Services juridiques	17
Aide juridique Ontario.....	17
Cliniques d'aide juridique communautaires de l'Ontario.....	17

Pro Bono Ontario	17
Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne	17
ARCH Centre du droit des personnes handicapées.....	18
Outils d'orientation	18
Information utile	19
Gouvernement fédéral	19
Gouvernement provincial.....	20

Mes droits légaux

Q : Quels sont mes droits légaux en matière de transport en Ontario?

R : En vertu des lois ontariennes, les personnes handicapées ont d'importants droits légaux en matière de transport :

- Vous avez le droit à un **niveau d'accès égal** à quiconque aux services de transport publics, sans être victime de discrimination en raison de votre handicap.
- Vous avez le droit de recevoir des **mesures d'adaptation** d'un fournisseur de services de transport publics en raison de votre handicap jusqu'au point de préjudice injustifié.
- On ne peut pas vous refuser des services ou l'accès à des lieux normalement mis à la disposition du public en raison du fait qu'un chien-guide vous accompagne.

Obligation d'adaptation et préjudice injustifié

Un fournisseur de services de transport publics a une « obligation d'adaptation » juridique. Cela signifie qu'il est juridiquement obligé de vous fournir les soutiens dont vous avez besoin pour avoir un niveau d'accès égal à autrui à ses services de transport. Cependant, l'obligation d'adaptation est assortie d'une limite et cette limite est celle du « préjudice injustifié ».

« Préjudice injustifié » est une expression juridique qui signifie que, si un fournisseur de services de transport est en mesure de démontrer qu'il lui est très difficile de mettre en place une mesure d'adaptation donnée (en raison du coût élevé de la mesure ou encore des risques pour la santé et la sécurité qu'elle pose), il n'est alors pas obligé de mettre en place ladite mesure.

Habituellement, il est difficile pour un fournisseur de services de transport d'invoquer un préjudice injustifié, car ils doivent ensuite en démontrer clairement l'existence. La preuve qu'ils invoquent doit concerner seulement les deux facteurs suivants :

1. Que le coût de la mesure d'adaptation en question est si élevé qu'il nuira gravement à la capacité de l'employeur d'exploiter son entreprise. Au moment de calculer le coût,

l'employeur doit aussi tenir compte de sources externes de financement (par ex., octrois ou subventions de programmes gouvernementaux);

2. Que la mesure d'adaptation en question exposera ses opérations à de graves risques pour la santé et la sécurité.

Même si un fournisseur de services de transport démontre qu'une mesure d'adaptation donnée lui créera un préjudice injustifié, il a néanmoins l'obligation juridique de vous fournir la **meilleure** mesure d'adaptation **de rechange**.

Q : D'où viennent mes droits légaux?

R : Vos droits légaux sont enchâssés dans diverses lois, dont les suivantes :

- le **Code des droits de la personne de l'Ontario**, lequel interdit la discrimination fondée sur le handicap dans la plupart des sphères de la vie publique, y compris en matière de services de transport publics;
- la **Loi canadienne sur les droits de la personne**, qui interdit la discrimination fondée sur le handicap dans la plupart des sphères de la vie publique relevant de la compétence du gouvernement fédéral – par exemple, les institutions bancaires, les aéroports, les services postaux, etc. Vos droits en vertu de la **Loi canadienne sur les droits de la personne** sont très similaires à ceux que vous accorde le **Code des droits de la personne** de l'Ontario;
- la **Loi sur les droits des aveugles**, laquelle interdit la discrimination fondée sur l'utilisation d'un chien-guide;
- la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**, qui impose à pratiquement toutes les organisations ontariennes des exigences minimales en matière d'accessibilité qu'elles doivent respecter dans leur prestation de services. Il y a d'autres exigences qui s'appliquent expressément aux fournisseurs de services de transport. Pour plus d'information sur ces exigences, [cliquez ici](#). Pour plus d'information sur la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**, voir le guide d'information juridique essentielle *Connaissez vos droits*.

Voici d'autres lois pouvant s'appliquer à votre situation :

- la **Loi sur les véhicules de transport en commun**, qui régit l'utilisation de véhicules de transport en commun (ex. : taxis, Lyft et Uber) en Ontario;
- le **Code de la route**, qui régit le processus d'immatriculation des véhicules, la classification des véhicules et l'usage de la voie publique en Ontario;
- d'autres lois fédérales ou municipales peuvent s'appliquer selon le type de transport – voir notre sommaire [ci-dessous](#).

Q : Qui doit se conformer aux lois ontariennes en matière de transport?

R : Les personnes, entreprises, organisations et représentants gouvernementaux doivent se conformer aux lois ontariennes en matière de transport. Notamment :

- les fournisseurs de services de transport et les personnes qui travaillent pour des entreprises, des organisations et des services gouvernementaux qui fournissent des services de transport en Ontario;
- les entreprises et les organisations qui fournissent des services de transport en Ontario;
- les services de transport exploités par des municipalités ontariennes, le gouvernement provincial de l'Ontario ou le gouvernement fédéral (sur le territoire ontarien).

Q : Comment dois-je procéder pour affirmer mes droits légaux?

R : Si vous jugez que vous avez subi une discrimination injuste au moment d'accéder ou de tenter d'accéder à un service de transport, vous pouvez agir pour affirmer vos droits.

En règle générale, vous devriez d'abord tenter de régler vos doléances en vous adressant de façon informelle et collaborative avec les personnes qui sont directement en cause. Pour plus de ressources sur l'autonomie sociale, veuillez consulter la section Autonomie sociale du site Web *Connaissez vos droits*.

Si vos doléances ne peuvent être réglées par des discussions collaboratives, vous devriez envisager de consulter un avocat spécialisé en droits de la personne afin d'établir vos options.

Vos recours juridiques varieront selon le niveau de gouvernement ayant autorité sur le type de service de transport qui fait l'objet de votre plainte :

Sommaire des services de transport régis par chaque niveau de gouvernement

De réglementation fédérale : transport aérien, transport ferroviaire, transport maritime, autoroutes interprovinciales

De réglementation provinciale : autoroutes et routes provinciales, pistes cyclables

De réglementation municipale et provinciale : autobus municipaux, transport adapté, métros, tramways

Il s'agit d'un aperçu général et certaines exceptions s'appliquent. Avant de déposer une plainte auprès du niveau de gouvernement compétent, il est préférable de consulter un avocat spécialisé en droits de la personne.

Un avocat spécialisé en droits de la personne sera en mesure de vous expliquer si l'une ou l'autre des options suivantes s'applique à votre situation :

- le dépôt d'une plainte au Tribunal canadien des droits de la personne ou à l'Office des transports du Canada (si le fournisseur de service de transport est régi par le gouvernement fédéral);
- le dépôt d'une requête au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (si le fournisseur de service de transport est régi par le gouvernement provincial ou une municipalité);
- le dépôt d'une plainte à l'organisme responsable de l'application des règlements municipaux (si le fournisseur de service de transport exploite ses activités en vertu d'un permis municipal);
- l'initiation d'une poursuite devant une cour de justice ontarienne;
- le dépôt d'une plainte à la police qui est investie du pouvoir d'enquêter sur les violations de la ***Loi sur les droits des aveugles***.

En vertu de la ***Loi sur les droits des aveugles***, il est interdit de vous refuser des services ou l'accès à des lieux normalement mis à la disposition du public en raison du fait qu'un chien-guide vous accompagne.

Scénarios courants

Bien qu'il existe des lois pour vous protéger contre la discrimination, les personnes handicapées font néanmoins face à des obstacles qui les empêchent de recevoir un niveau d'accès égal à des services de transport.

La présente section décrit des obstacles courants et suggère des solutions pratiques. Gardez en tête que, dans la plupart des situations, vous avez tout intérêt à régler vos doléances en vous adressant aux personnes directement en cause d'une façon informelle et collaborative.

Q : Je fais souvent face à des obstacles lorsque je tente d'utiliser un service de transport. J'aimerais porter plainte, mais je ne sais pas par où commencer. Que puis-je faire?

R : D'abord, exprimez vos préoccupations au fournisseur de service de transport. Plusieurs grands fournisseurs de service de transport ont une personne désignée responsable des questions d'accessibilité qui pourra vous aider.

Lorsque vous parlez à un employé ou un représentant du fournisseur de service de transport, expliquez-lui les problèmes que vous éprouvez et l'aide dont vous avez besoin en fournissant le plus de détails possible. Lorsque vous divulguez votre handicap au fournisseur de service de transport, vous déclenchez son obligation légale de vous accommoder jusqu'au point de préjudice injustifié.

Si cela ne donne rien, vous pouvez progressivement transmettre votre plainte à des échelons supérieurs – par exemple, faire appel à un niveau de direction supérieur ou à un processus officiel de dépôt de plainte. Si on ne répond toujours pas à vos préoccupations, vous devriez envisager de consulter un avocat spécialisé en droits de la personne pour vous faire expliquer les options qui s'offrent à vous. Sur le plan juridique, vos options dépendront du [niveau de gouvernement ayant compétence](#) sur le type de service de transport faisant l'objet de vos doléances.

Q : Un autobus, un tramway ou un train que j'utilise est inaccessible. Par exemple, le véhicule n'est pas muni de signaux audio annonçant les arrêts et le chauffeur (ou d'autres membres du personnel) ne peuvent pas m'apporter une aide efficace. Que puis-je faire?

R : Il y a plusieurs actions que vous pouvez prendre pour affirmer vos droits.

Obtenez une aide immédiate

Pour obtenir une aide immédiate à bord du véhicule, approchez le chauffeur (ou un autre membre du personnel) et informez-le de votre perte de vision. Expliquez les problèmes que vous vivez et l'aide dont vous avez besoin en prenant soin de fournir le plus de détails possible. Lorsque vous divulguez votre handicap à un membre du personnel, vous déclenchez l'obligation légale pour ce fournisseur de service de transport de vous accommoder jusqu'au point de préjudice injustifié.

Vous pouvez demander différentes formes d'aide. Par exemple, le personnel pourrait vous aider en :

- vous guidant vers un siège;
- vous aidant à charger ou à décharger vos bagages;
- vous annonçant les arrêts à l'avance;
- vous informant de tous les dangers ou risques de sécurité au moment de descendre du véhicule.

Dans la plupart des cas, le personnel doit vous aider parce qu'il est fort probable que votre demande ne représente pas un [préjudice injustifié](#) pour le fournisseur de service de transport.

Si votre demande pose problème au personnel, vous pouvez lui rappeler son obligation juridique de vous accommoder (jusqu'au point de préjudice injustifié) afin que vous puissiez recevoir un niveau d'accès égal au service de transport.

Si cela ne donne rien, vous pouvez progressivement transmettre votre plainte à des échelons supérieurs – par exemple, faire appel à un niveau de direction supérieur ou à un processus officiel de dépôt de plainte. Si on ne répond toujours pas à vos préoccupations, vous devriez envisager de consulter un avocat spécialisé en droits de la personne pour vous faire expliquer les options qui

s'offrent à vous. Sur le plan juridique, vos options dépendront du [niveau de gouvernement ayant compétence](#) sur le type de service de transport faisant l'objet de vos doléances.

Défense des droits en continu

Pour demander une solution plus permanente, vous devrez probablement en apprendre plus sur le fournisseur de service de transport. Par exemple, posez-vous les questions suivantes :

- Pourquoi n'ont-ils pas mis à niveau leurs véhicules aux normes en matière de signaux audio?
- Pourquoi semble-t-il que son personnel ne semble pas bien informé de ses obligations juridiques ou ne semble pas avoir reçu la formation nécessaire pour fournir un service à la clientèle accessible?

Vous pouvez aussi entrer en communication avec un organisme communautaire comme INCA afin d'élaborer une stratégie de défense.

En vertu de la ***Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario***, les sociétés de transport en commun doivent former leurs employés en matière de prestation de service à la clientèle accessible. De plus, la plupart des autobus et des tramways (certaines exceptions s'appliquent) doivent être munis d'un système d'annonces audio pour informer les passagers de points de destination.

Même si les sanctions juridiques auxquelles s'exposent les sociétés qui ne s'acquittent pas de ces exigences ne sont pas très lourdes, la plupart des sociétés ne veulent pas devoir porter l'odieux d'avoir omis de se conformer à la loi.

Pour plus d'information sur la ***Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario***, consultez le guide d'information juridique essentielle *Connaissez vos droits*.

Q : J'ai parfois de la difficulté à me retrouver dans des stations et terminaux de transport en commun. Que puis-je faire?

R : Il existe aujourd'hui de nombreux [outils technologiques](#) pouvant aider les gens à se retrouver dans des endroits publics, dont des stations et terminaux de transport en commun. Si ces outils

technologiques ne répondent pas à vos besoins, ce que vous ferez par la suite dépendra probablement de la fréquence à laquelle vous utilisez le lieu public en question.

Si vous n'utilisez la station ou le terminal de transport en commun que rarement (par exemple, pour assister à une réunion unique), considérez de demander l'aide de personnes autour de vous pour localiser un membre du personnel comme un agent de sécurité ou un perceuteur de billets. Lorsque vous parlez au personnel, expliquez-lui que vous avez de la difficulté à naviguer dans la station en raison de votre perte de vision. Expliquez l'aide dont vous avez besoin en prenant soin de fournir le plus de détails possible. Lorsque vous divulguez votre handicap à un employé, vous déclenchez l'obligation légale pour son employeur de vous accommoder jusqu'au point de préjudice injustifié.

Si vous utilisez la station ou le terminal plus fréquemment, considérez de communiquer directement avec le fournisseur de service de transport pour explorer des options en matière d'accommodements. Plusieurs sociétés de transport en commun ont une personne désignée responsable des questions d'accessibilité qui pourra vous aider. Si cela ne donne rien, vous pouvez progressivement transmettre votre plainte à des échelons supérieurs – par exemple, faire appel à un niveau de direction supérieur ou à un processus officiel de dépôt de plainte.

Si on ne répond toujours pas à vos préoccupations, vous devriez envisager de consulter un avocat spécialisé en droits de la personne pour vous faire expliquer les options qui s'offrent à vous. Sur le plan juridique, vos options dépendront du [niveau de gouvernement ayant compétence](#) sur le type de service de transport faisant l'objet de vos doléances.

Q : On m'a refusé l'accès à un taxi, un Uber ou un Lyft parce qu'un chien-guide m'accompagnait. Que puis-je faire?

R : À part quelques situations [très rares](#), les chauffeurs de véhicules de transport en commun en Ontario (comme un taxi, un Uber ou un Lyft) ont l'obligation légale de transporter les propriétaires d'un chien-guide **et** leur chien-guide.

INCA a élaboré une [fiche-conseils sur la réservation d'un taxi, d'un Uber ou d'un Lyft](#) qui décrit certaines des mesures pratiques que vous pouvez prendre pour réduire les risques de vivre une mauvaise expérience. Si on continue de vous refuser l'accès en raison de votre chien-guide, il y a de nombreux moyens que vous pouvez prendre pour défendre vos droits.

Envisagez d'abord de porter officiellement plainte contre l'entreprise pour laquelle le chauffeur travaille. Votre plainte pourrait exposer le chauffeur à diverses mesures disciplinaires, dont le congédiement.

Voici un exemple d'une [plainte ayant eu gain de cause](#) contre Uber à Toronto et à Ottawa en février 2018.

Information sur les politiques de compagnies de taxi

Dans le cas d'une compagnie de taxi, vous devrez probablement communiquer avec elle par téléphone pour connaître sa politique de non-discrimination et les conséquences pour un chauffeur d'enfreindre la politique.

Uber publie sa [politique de non-discrimination](#) et sa [politique relative aux animaux d'assistance](#) en ligne. Aussi, Uber offre son programme [Uber Assist](#) pour aider ses passagers handicapés.

Lyft publié également sa [politique contre la discrimination](#) et sa [politique sur les animaux d'assistance](#) en ligne.

Ensuite, envisagez une consultation auprès d'un avocat spécialisé en droits de la personne pour établir si l'une ou l'autre des options suivantes s'offre à vous :

- le dépôt d'une requête au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario;
- le dépôt d'une plainte à l'organisme responsable de l'application des règlements municipaux (si la compagnie de taxi, Uber ou Lyft exploite ses activités en vertu d'un permis municipal);

Voici un exemple d'une [plainte ayant eu gain de cause](#) en matière d'application de règlements municipaux d'Ottawa en février 2019.

- le dépôt d'une plainte à la police qui est investie du pouvoir d'enquêter sur les violations de la **Loi sur les droits des aveugles**.

En vertu de la **Loi sur les droits des aveugles**, il est interdit de vous refuser des services ou l'accès à des lieux normalement mis à la disposition du public

en raison du fait qu'un chien-guide vous accompagne. Voici un exemple d'une [plainte ayant eu gain de cause](#) auprès de la police de Toronto en février 2018.

Quand *puis-je* me faire refuser l'accès à un taxi parce que j'ai un chien-guide?

Un chauffeur de taxi peut **légalement** vous refuser et refuser à votre chien-guide l'accès s'il est en mesure de prouver que cela lui causerait un [préjudice injustifié](#). De telles situations sont très rares. Voici quelques exemples :

- Le chauffeur souffre d'un trouble médical **grave** qui l'empêche de travailler avec des chiens.
- Le chauffeur a une conviction religieuse **sincère** qui l'empêche d'être à proximité de chiens.

Un chauffeur ne peut pas simplement faire semblant d'avoir une condition médicale grave ou une conviction religieuse sincère. Si vous choisissez de déposer une plainte en justice et le chauffeur **ne présente pas une preuve manifeste** au soutien de ses prétentions, il est probable qu'un tribunal le tienne responsable de discrimination.

Il est important de savoir que, même si un chauffeur a un motif valide sur le plan légal de vous refuser le service, sa compagnie et lui ont **néanmoins l'obligation légale** de vous offrir la **deuxième meilleure** mesure d'adaptation. Par exemple, la deuxième meilleure mesure d'adaptation pourrait être pour le chauffeur de s'organiser pour qu'un autre véhicule vous vienne immédiatement en aide et attendre l'arrivée de cet autre véhicule avec vous.

Q : J'ai réservé un véhicule de transport en commun (ex. : un taxi, Uber, Lyft), mais je m'inquiète que le chauffeur ne soit pas en mesure de m'identifier à son arrivée. Que puis-je faire?

R : Au moment de réserver le véhicule, songez à informer la compagnie de taxi que vous avez une perte de vision et que vous aurez besoin que le chauffeur vous guide physiquement (ou vous accommode autrement) pour vous aider à situer son véhicule ou à y monter à bord. Il peut aussi s'avérer utile de s'entendre sur un lieu de cueillette très précis afin de réduire les risques d'erreur.

Bien que vous n'ayez aucune obligation de divulguer votre handicap à une compagnie de taxi au moment de réserver un véhicule, le fait de divulguer cette information et de demander de l'aide déclenche l'obligation pour la compagnie de vous accommoder jusqu'au point de préjudice injustifié. La compagnie et le chauffeur doivent alors prendre les mesures nécessaires pour assurer que vous bénéficiez d'un niveau d'accès égal à leur service que n'importe quelle autre personne.

Obtenir de l'aide

Services d'INCA

Nous sommes là pour vous aider. Communiquez avec INCA pour accéder à d'autres services, soutiens et ressources. Voici quelques-unes des façons dont nous pouvons vous aider :

Réadaptation en déficience visuelle Ontario

[Réadaptation en déficience visuelle Ontario](#) (RDVO) aide les gens à développer les aptitudes pratiques dont ils ont besoin pour vivre en sécurité et de façon autonome, y compris lorsqu'ils utilisent des services de transport. Par exemple :

- Techniques de guidage : une façon confortable de marcher avec une personne voyante et la possibilité d'utiliser sa vision résiduelle et ses autres sens dans ses déplacements
- Utilisation d'une canne blanche et d'autres outils de mobilité
- Repérage et traverse d'intersections
- Navigation dans de nouveaux environnements comme un lieu de travail ou un campus scolaire

Pour plus d'information sur Réadaptation en déficience visuelle Ontario, consultez sa [page Foire aux questions](#).

Programme de chiens-guides d'INCA

Le [programme de chiens-guides d'INCA](#) peut aider les propriétaires d'un chien-guide à défendre leurs droits et à comprendre leurs droits lorsqu'ils utilisent des services de transport. Le programme peut aussi servir à des fins de sensibilisation. En effet, le programme compte des ambassadeurs des chiens-guides pouvant prendre la parole dans le cadre de diverses activités.

Équipe de défense des droits d'INCA

L'[équipe de défense des droits d'INCA](#) peut aider des clients à défendre leurs droits et à comprendre leurs droits en matière de services de transport.

Services juridiques

Aide juridique Ontario

Aide juridique Ontario fournit des services juridiques aux Ontariens à faible revenu. Pour être admissible à recevoir des services d'Aide juridique Ontario :

- vous devez respecter les [critères d'admissibilité financière](#);
- votre problème doit relever d'un des champs suivants : violence familiale, droit de la famille, droit de l'immigration et du statut de réfugié, droit criminel, droit des pauvres.

Même si vous ne respectez pas ces deux exigences, vous pouvez [téléphoner sans frais](#) à Aide juridique Ontario et un représentant pourra [vous rediriger](#) vers d'autres organisations ou organismes pouvant vous aider à régler votre problème juridique.

Cliniques d'aide juridique communautaires de l'Ontario

En Ontario, de l'aide juridique est offerte aux personnes à faible revenu par l'entremise de 73 cliniques d'aide juridique communautaires indépendantes, dont 13 [cliniques spécialisées](#). Pour obtenir les coordonnées de la clinique communautaire de votre région, consultez [ce site Web](#).

Pro Bono Ontario

Pro Bono Ontario est un organisme sans but lucratif qui donne accès à une ligne d'assistance juridique pour aider des personnes à répondre à leurs besoins juridiques. En [communiquant avec cette ligne d'assistance](#), vous pourrez vous entretenir avec un avocat pendant 30 minutes sur une question de droit civil (aucun conseil n'est offert en matière de droit de la famille ou de droit criminel).

Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (le CAJDP) est un organisme indépendant financé par le gouvernement de l'Ontario. Il fournit des services juridiques aux personnes victimes de discrimination. Composez sa [ligne d'assistance sans frais](#) pour obtenir :

- de l'aide juridique pour le dépôt d'une requête auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario;
- des conseils juridiques sur les moyens de remédier à la discrimination dont vous avez été victime.

ARCH Centre du droit des personnes handicapées

ARCH Centre du droit des personnes handicapées (ou simplement ARCH) est une clinique juridique spécialisée qui pratique exclusivement dans le domaine des droits des personnes ayant un handicap. ARCH offre une [ligne d'assistance sans frais](#) vous permettant d'obtenir :

- jusqu'à 30 minutes de conseils juridiques confidentiels gratuits;
- des recommandations d'organismes pouvant vous fournir davantage d'aide.

Si vous respectez certains critères d'admissibilité, ARCH peut vous offrir d'autres services juridiques.

Outils d'orientation

Les ressources suivantes vous fournissent plus d'information sur des outils technologiques pouvant faciliter les déplacements et le sens de l'orientation :

- [Blind Square](#) est une application GPS mise au point pour les personnes ayant une perte de vision. Elle décrit l'environnement et annonce les points d'intérêt ainsi que les intersections de rues.
- [Key 2 Access](#) est une application de mobilité piétonne sans fil qui permet aux utilisateurs de demander la permission de traverser une intersection sans devoir repérer le bouton sur le poteau. Il permet aussi à ses utilisateurs de commander sans fil l'ouverture de portes et d'obtenir des renseignements sur des espaces intérieurs.
- [Access Now](#) est une application cartographique qui partage des données en matière d'accessibilité d'emplacements en fonction de la rétroaction fournie par ses utilisateurs.
- [Be My Eyes](#) est une application alimentée par des bénévoles qui permet à des personnes ayant une perte de vision d'entrer en communication avec des bénévoles

voyants pouvant les aider avec des tâches comme la vérification de dates d'expiration, la différenciation de couleurs, la lecture d'instructions ou la navigation dans un nouvel environnement.

- L'[American Foundation for the Blind](#) présente un survol des applications existantes qui aident les consommateurs à lire des étiquettes de produits, des menus, etc.

Information utile

Gouvernement fédéral

Dans le cas d'un service de transport de réglementation **fédérale**, il est possible que vous puissiez déposer une plainte de discrimination fondée sur un handicap au Tribunal canadien des droits de la personne. Pour plus d'information sur le dépôt d'une plainte, [cliquez ici](#).

L'Office des transports du Canada (l'**OTC**) aide à protéger le droit fondamental des personnes handicapées à accéder à des services de transport de réglementation fédérale. Pour plus d'information sur le dépôt d'une plainte relative à l'accessibilité à l'OTC, [cliquez ici](#). L'OTC publie un éventail de documents utiles comme les suivants :

- [Soyez maître de votre voyage : Un guide à l'intention des personnes handicapées](#)
- [Voyager avec un animal aidant](#)
- [Voyager avec un accompagnateur](#)

L'OTC est également responsable de la mise en œuvre de nouvelles exigences en matière de transport accessible en vertu de la **Loi canadienne sur l'accessibilité**.

La **Loi canadienne sur l'accessibilité** est une loi fédérale adoptée en 2019 et inspirée de la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**. La **Loi canadienne sur l'accessibilité** a créé de [nouvelles exigences applicables aux fournisseurs de service de transport de compétence fédérale](#) qui prendront effet entre 2020 et 2022.

Gouvernement provincial

Le [site Web Vers l'accessibilité](#) offre des modules de formation gratuits à l'intention des fournisseurs de services, incluant les fournisseurs de service de transport, sur leurs obligations en vertu de la ***Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario***. Ce site Web a été créé en partenariat avec le gouvernement de l'Ontario pour aider les organisations à s'acquitter de leurs obligations en matière de formation prévues à la ***Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario***. Pour plus d'information sur la force juridique des normes de la ***Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario***, veuillez consulter le guide d'information juridique essentielle *Connaissez vos droits*.

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

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

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