

Services gouvernementaux et services aux consommateurs

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 services gouvernementaux et de services aux consommateurs en Ontario?	5
Q : D'où viennent mes droits légaux?	6
Q : Qui doit se conformer aux lois ontariennes en matière de services gouvernementaux et de services aux consommateurs?	7
Q : Comment dois-je procéder pour affirmer mes droits légaux?.....	7
Scénarios courants	8
Sites Web et formulaires gouvernementaux	8
Q : En raison de ma perte de vision, j'éprouve de la difficulté à naviguer les sites Web gouvernementaux et à accéder à des services en ligne. Que puis-je faire?	8
Q : Au moment d'essayer de remplir un formulaire papier à un bureau gouvernemental, j'ai demandé de l'aide à un fonctionnaire qui m'a répondu qu'il ne pouvait pas m'aider « pour des questions de responsabilité ». Que puis-je faire?	9
Magasinage	10
Q : Il arrive parfois qu'un commerce me demande de présenter une pièce d'identité valide émise par un gouvernement. Je ne suis pas titulaire d'un permis de conduire et je n'ai pas envie d'apporter mon passeport partout où je vais. Que puis-je faire?	10
Q : Lorsque je magasine, je dois souvent composer avec des files d'attente qui ne sont pas accessibles (par exemple, un système par numéros) ou encore avec un système de poteaux reliés les uns aux autres par des cordes ou des courroies. Que puis-je faire?.....	10
Q : Lorsque je magasine, j'ai souvent de la difficulté à lire les étiquettes et à différencier les produits. Que puis-je faire?	11
Q : Lorsque je magasine ou mange au restaurant, il m'arrive souvent de devoir utiliser un terminal de point de vente inaccessible. Que puis-je faire?	12
Q : Il m'arrive parfois de perdre le sens de l'orientation lorsque je me rends dans de nouveaux magasins, centres commerciaux ou autres lieux publics. Que puis-je faire?	12
Chiens-guides.....	13
Q : On m'a refusé l'accès à un restaurant ou un magasin parce que j'étais accompagné(e) par mon chien-guide. Que puis-je faire?	13
Q : Avant d'accepter de me servir, un employé ou le propriétaire du commerce m'a demandé de présenter une pièce d'identité officielle pour mon chien-guide. Est-ce une pratique autorisée?	14
Obtenir de l'aide	15
Services d'INCA.....	15
Services juridiques.....	16

Aide juridique Ontario.....	16
Cliniques d'aide juridique communautaires de l'Ontario.....	16
Pro Bono Ontario	16
Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne	16
ARCH Centre du droit des personnes handicapées.....	17
Information juridique	17
En savoir plus	18
Identification	18
Orientation.....	18
Prestations gouvernementales.....	19

Mes droits légaux

Q : Quels sont mes droits légaux en matière de services gouvernementaux et de services aux consommateurs en Ontario?

R : En vertu des lois ontariennes, les personnes handicapées ont d'importants droits légaux en matière de services gouvernementaux et de services aux consommateurs :

- Vous avez le droit au même niveau de service des fournisseurs de services gouvernementaux et des services aux consommateurs que quiconque sans discrimination fondée sur votre handicap.
- Vous avez le droit à des **mesures d'adaptation** en raison de votre handicap de la part des prestataires de services gouvernementaux et de services aux consommateurs jusqu'au point de **préjudice injustifié**.
- On ne peut pas vous refuser des services ou l'accès à des espaces normalement mis à la disposition du public en raison du fait qu'un chien-guide vous accompagne.

Obligation d'adaptation et préjudice injustifié

Un prestataire de services a une « obligation d'adaptation » juridique. Cela signifie qu'il est juridiquement obligé de vous fournir les soutiens dont vous avez besoin pour recevoir un niveau de service égal à autrui. 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 prestataire de services 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 les prestataires de services 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 prestataire de services 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 gouvernementaux et de services aux consommateurs;
- la **Loi sur les droits des aveugles**, laquelle établit des droits et interdit la discrimination fondée sur la perte de vision et 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. 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*;

- la **Loi sur la protection du consommateur**, laquelle régit la majorité des transactions avec les consommateurs en Ontario.

Note : Selon le type de transaction de consommateur, d'autres lois peuvent aussi s'appliquer. Si vous envisagez la possibilité de porter plainte, vous voudrez peut-être consulter un avocat pour établir les lois qui s'appliquent à votre situation.

Q : Qui doit se conformer aux lois ontariennes en matière de services gouvernementaux et de services aux consommateurs?

R : Les personnes et organisations suivantes doivent se conformer aux lois susmentionnées :

- les entreprises et autres organisations, incluant tous les employés qui effectuent des transactions courantes avec des consommateurs en Ontario;
- les consommateurs (les personnes qui achètent des produits et des services en Ontario);
- le gouvernement de l'Ontario (incluant ses ministères et organismes) et les municipalités ontariennes.

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

R : Si vous jugez que vous avez été victime de discrimination de la part d'un prestataire de services gouvernementaux ou de services aux consommateurs, 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 le guide d'information juridique essentielle *Connaissez vos droits*.

Si vos doléances ne peuvent être réglées par des discussions collaboratives, vous devriez envisager de consulter un avocat afin d'établir si l'une des options suivantes pourrait être appropriée dans les circonstances :

- le dépôt d'une plainte au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs;
- le dépôt d'une demande au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario;
- l'initiation d'une poursuite devant une cour de justice ontarienne;
- le dépôt d'une plainte à l'Ombudsman de l'Ontario;
- 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 espaces 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 de service égal de la part d'une instance gouvernementale ou d'une entreprise.

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.

Sites Web et formulaires gouvernementaux

Q : En raison de ma perte de vision, j'éprouve de la difficulté à naviguer les sites Web gouvernementaux et à accéder à des services en ligne. Que puis-je faire?

R : Songez à communiquer avec un représentant du service à la clientèle de l'organisme gouvernemental par téléphone.

Par exemple, vous trouverez les coordonnées et les heures de tous les [points de service de ServiceOntario](#) et tous les [bureaux de Service Canada](#) en ligne. Pour obtenir de l'aide dans un

dossier municipal, vous pouvez communiquer avec le bureau du greffier ou encore avec l'hôtel de ville de votre municipalité. Nombre de municipalités ont une personne responsable des questions d'accessibilité qui sera en mesure de vous aider.

Lorsque vous parlez à un représentant du service à la clientèle, expliquez-lui que vous éprouvez de la difficulté à naviguer un site Web gouvernemental (ou à accéder à un service en ligne) en raison de votre perte de vision. Expliquez l'aide dont vous avez besoin en fournissant le plus de détails possible.

Lorsque vous divulguez votre handicap à un représentant du service à la clientèle, vous déclenchez l'obligation légale de l'organisme gouvernemental pour lequel il travaille de vous accommoder jusqu'au point de préjudice injustifié.

Si le représentant se montre réticent ou refuse de vous accommoder, vous pouvez lui rappeler poliment que vous avez le droit de recevoir un service de niveau égal à autrui et qu'il a une obligation légale d'accommoder raisonnablement vos besoins pour que vous receviez un tel niveau de service.

Si cela ne donne rien, vous pouvez, par exemple, vous adresser au supérieur ou au superviseur du représentant en question, puis procéder au dépôt d'une plainte officielle si rien ne change par la suite.

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.

Q : Au moment d'essayer de remplir un formulaire papier à un bureau gouvernemental, j'ai demandé de l'aide à un fonctionnaire qui m'a répondu qu'il ne pouvait pas m'aider « pour des questions de responsabilité ». Que puis-je faire?

R : Planifiez le plus à l'avance possible. Par exemple, si vous devez renouveler votre carte d'assurance maladie ou votre passeport, informez-vous à savoir s'il est possible de remplir les formulaires en ligne. Si ce n'est pas possible, communiquez avec l'organisme gouvernemental à l'avance et demandez que les formulaires vous soient envoyés dans un format accessible.

Par exemple, l'Agence du revenu du Canada fournit l'ensemble de ses formulaires et publications en format accessible [sur demande](#).

Si le formulaire dont vous avez besoin n'existe pas en format accessible, adressez-vous alors à un employé ou un gestionnaire et demandez un accommodement de l'organisme gouvernemental. Si l'employé ou le gestionnaire se montre réticent ou refuse de vous accommoder, vous pouvez lui rappeler poliment que vous avez le droit de recevoir un service de niveau égal à autrui et qu'il a une obligation légale d'accommoder raisonnablement vos besoins pour que vous receviez un tel niveau de service.

Magasinage

Q : Il arrive parfois qu'un commerce me demande de présenter une pièce d'identité valide émise par un gouvernement. Je ne suis pas titulaire d'un permis de conduire et je n'ai pas envie d'apporter mon passeport partout où je vais. Que puis-je faire?

R : Avez-vous envisagé la possibilité de vous procurer une [carte-photo de l'Ontario](#)? La carte-photo de l'Ontario est une pièce d'identité officielle destinée aux personnes qui n'ont pas de permis de conduire. Cependant, il ne remplace pas le passeport comme document de voyage.

Vous pourriez aussi envisager de vous procurer une [carte INCA](#) qui offre divers avantages, dont l'accès à moindre coût à certaines attractions et certains services de transport en commun. La carte INCA est aussi acceptée comme preuve d'invalidité aux fins de certains programmes gouvernementaux et avantages fiscaux.

Q : Lorsque je magasine, je dois souvent composer avec des files d'attente qui ne sont pas accessibles (par exemple, un système par numéros) ou encore avec un système de poteaux reliés les uns aux autres par des cordes ou des courroies. Que puis-je faire?

R : Malheureusement, les entreprises et les organismes gouvernementaux n'ont actuellement aucune obligation légale d'assurer l'accessibilité de leurs files d'attente. Si une file d'attente vous est inaccessible, vous devriez demander l'aide d'un employé ou d'un gestionnaire.

Note : Si un organisme a mis en place une **nouvelle file d'attente « fixe »**, soit intégrée dans le plancher et inamovible, elle doit alors être détectable au moyen d'une canne. Cette exigence est enchâssée dans l'article 80.42 de la LAPHO. Pour en savoir plus sur l'application de la LAPHO, voir le guide d'information juridique essentielle *Connaissez vos droits*.

Lorsque vous parlez à un employé ou un gestionnaire, expliquez-lui pourquoi la file d'attente est inaccessible et non sécuritaire pour vous ainsi que le type d'aide dont vous avez besoin en fournissant le plus de détails possible. Par exemple, demandez à un employé de vous informer quand votre numéro est appelé ou de vous guider dans la file d'attente.

Lorsque vous divulguez votre handicap à un représentant du service à la clientèle, vous déclenchez l'obligation légale de l'organisme gouvernemental pour lequel il travaille de vous accommoder jusqu'au point de préjudice injustifié.

Si l'employé ou le gestionnaire se montre réticent ou refuse de vous accommoder, vous pouvez lui rappeler poliment que vous avez le droit de recevoir un service de niveau égal à autrui et qu'il a une obligation légale d'accommoder raisonnablement vos besoins pour que vous receviez un tel niveau de service.

Si cela ne donne rien, vous pouvez, par exemple, vous adresser au supérieur ou au supérieur du représentant en question, puis procéder au dépôt d'une plainte officielle si rien ne change par la suite.

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.

Q : Lorsque je magasine, j'ai souvent de la difficulté à lire les étiquettes et à différencier les produits. Que puis-je faire?

R : Il existe aujourd'hui de nombreux [outils technologiques](#) pouvant aider les gens à magasiner et à utiliser d'autres services aux consommateurs. Si ces outils technologiques ne répondent pas à vos besoins, vous devriez demander de l'aide d'un employé ou d'un gestionnaire.

Lorsque vous vous adressez à un employé ou un gestionnaire, expliquez-lui que votre perte de vision vous complique le magasinage. Expliquez l'aide dont vous avez besoin en fournissant le plus de détails possible. Lorsque vous divulguez votre handicap à un représentant du service à la

clientèle, vous déclenchez l'obligation légale de l'organisme gouvernemental pour lequel il travaille de vous accommoder jusqu'au point de préjudice injustifié.

Si l'employé ou le gestionnaire se montre réticent ou refuse de vous accommoder, vous pouvez lui rappeler poliment que vous avez le droit de recevoir un service de niveau égal à autrui et qu'il a une obligation légale d'accommoder raisonnablement vos besoins pour que vous receviez un tel niveau de service.

Si cela ne donne rien, vous pouvez, par exemple, vous adresser au supérieur ou au supérieur du représentant en question, puis procéder au dépôt d'une plainte officielle si rien ne change par la suite.

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.

Q : Lorsque je magasine ou mange au restaurant, il m'arrive souvent de devoir utiliser un terminal de point de vente inaccessible. Que puis-je faire?

R : Planifiez le plus à l'avance possible. Si vous vous rendez à un magasin ou un restaurant pour la première fois, tentez de communiquer avec le magasin ou le restaurant à l'avance par téléphone ou par courriel pour vous informer s'il utilise des terminaux de point de vente accessibles.

Malheureusement, les magasins n'ont aucune obligation légale à l'heure actuelle d'offrir des terminaux de point de vente accessibles. Si le magasin duquel vous faites un achat n'utilise pas des terminaux de point de vente accessibles, songez à payer en espèces pour réduire les risques d'erreur de paiement et protéger la confidentialité de vos NIP.

Q : Il m'arrive parfois de perdre le sens de l'orientation lorsque je me rends dans de nouveaux magasins, centres commerciaux ou autres lieux publics. Que puis-je faire?

R : Il existe aujourd'hui de nombreux [outils technologiques](#) qui peuvent aider les gens à s'orienter et à se déplacer dans des magasins, des centres commerciaux et d'autres lieux publics. Si ces outils technologiques ne répondent pas à vos besoins, vous devriez demander de l'aide d'un employé ou d'un gestionnaire.

Lorsque vous vous adressez à un employé ou un gestionnaire, expliquez-lui que vous avez de la difficulté à vous orienter ou vous déplacer dans le magasin. Expliquez l'aide dont vous avez besoin en fournissant le plus de détails possible. Lorsque vous divulguez votre handicap à un représentant du service à la clientèle, vous déclenchez l'obligation légale de l'organisme gouvernemental pour lequel il travaille de vous accommoder jusqu'au point de préjudice injustifié.

Si l'employé ou le gestionnaire se montre réticent ou refuse de vous accommoder, vous pouvez lui rappeler poliment que vous avez le droit de recevoir un service de niveau égal à autrui et qu'il a une obligation légale d'accommoder raisonnablement vos besoins pour que vous receviez un tel niveau de service.

Si cela ne donne rien, vous pouvez, par exemple, vous adresser au supérieur ou au supérieur du représentant en question, puis procéder au dépôt d'une plainte officielle si rien ne change par la suite.

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.

Chiens-guides

Q : On m'a refusé l'accès à un restaurant ou un magasin parce que j'étais accompagné(e) par mon chien-guide. Que puis-je faire?

R : En vertu de la ***Loi sur les droits des aveugles***, on ne peut pas vous refuser un service ou l'accès à un lieu qui est normalement accessible au public simplement en raison du fait qu'un chien-guide vous accompagne.

Si cela vous arrive, demandez à parler immédiatement avec le gérant ou le propriétaire du commerce.

Lorsque vous vous adressez au gérant ou au propriétaire, expliquez-lui que vous ne lui demandez que de se conformer à la loi et qu'il s'expose à des sanctions s'il enfreint la loi. S'il persiste à vous refuser l'accès, plusieurs options s'offrent à vous. Vous pourriez communiquer avec :

- un agent chargé de l'application des règlements municipaux, selon le type de commerce;

- la police (sans toutefois composer le 9-1-1), qui a le pouvoir d'enquêter et de donner des amendes en cas de violation de la **Loi sur les droits des aveugles**;
- des organismes communautaires, comme INCA, qui peuvent vous soutenir dans votre démarche;
- un avocat spécialisé en droits de la personne pour vous informer si d'autres options s'offrent à vous.

Q : Avant d'accepter de me servir, un employé ou le propriétaire du commerce m'a demandé de présenter une pièce d'identité officielle pour mon chien-guide. Est-ce une pratique autorisée?

R : En règle générale, un commerce est légalement autorisé à demander au propriétaire d'un animal d'assistance de présenter de la documentation officielle – par exemple, une carte de chien-guide ou une lettre d'un professionnel de la santé – afin de démontrer qu'il s'agit bel et bien d'un animal d'assistance.

Cependant, cela va habituellement de soi que si quelqu'un est accompagné d'un chien-guide, c'est parce qu'il a une perte de vision. Des tribunaux ontariens ont déterminé que, comme il est habituellement évident d'établir si un chien-guide est légitime ou non, un commerce qui demande une pièce d'identité officielle pour un chien-guide fait habituellement preuve de discrimination illégale en vertu du **Code des droits de la personne** de l'Ontario.

Cependant, nombre de clients d'INCA nous ont dit qu'ils sont à l'aise de se déplacer avec leur carte de chien-guide et de la présenter sur demande à des fins d'identification officielle. Ces clients sont d'avis que la plupart des employés et des propriétaires de commerces qui demandent une identification officielle le font de bonne foi. Ils font valoir qu'il existe aujourd'hui de nombreux autres types d'animaux d'assistance légitimes – par exemple, des chiens d'assistance pour autistes, des chiens d'assistance psychiatrique et des chiens entraînés en cas de crise d'épilepsie entre autres. Et, malheureusement, il existe aujourd'hui de nombreux incidents de fraude impliquant des animaux d'assistance, à des niveaux « épidémiques » à la fois au [Canada](#) et à [l'étranger](#).

Au bout du compte, c'est à vous de décider si vous allez garder une pièce d'identité pour votre chien-guide sur vous afin de pouvoir la présenter si un commerce vous la demande.

Si un différend survient et vous souhaitez intenter une poursuite, nous vous recommandons de consulter un avocat spécialisé en droits de la personne pour connaître les options qui s'offrent à vous.

Obtenir de l'aide

Services d'INCA

- INCA offre le service de [carte INCA](#) aux personnes légalement aveugles. La carte INCA vous donne accès à des services à moindre coût et peut être présentée comme preuve d'invalidité aux fins de certains programmes gouvernementaux.
- L'[équipe de défense des droits d'INCA](#) peut aider des clients à se défendre et à comprendre leurs droits en matière de services gouvernementaux en Ontario. Les membres de cette équipe peuvent aussi offrir de la formation aux entreprises et aux organismes gouvernementaux sur les droits des personnes vivant une perte de vision, l'étiquette et l'obligation d'accommodement.
- Le [programme de chiens-guides d'INCA](#) peut aider les maîtres à se défendre et à comprendre leurs droits en matière de logement. Le programme peut aussi servir à des fins de sensibilisation auprès d'entreprises et d'organismes, etc. En effet, le programme compte des ambassadeurs des chiens-guides pouvant prendre la parole dans le cadre de diverses activités.
- Les [programmes de formation sur divers appareils d'INCA](#) portent notamment sur les nouvelles fonctions technologiques accessibles d'appareils existants, comme les applications pour téléphones intelligents, et sur les appareils les plus récents pour les personnes vivant avec divers degrés de perte de vision. L'apprentissage, le partage et la résolution de problèmes en groupe ou individuellement sont au rendez-vous.

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.

Information juridique

[Protection du consommateur de l'Ontario](#) est une excellente ressource pour vous informer de vos droits légaux avant, pendant ou après que vous faites un achat. Son site Web et son numéro de téléphone sans frais vous donnent accès à l'information dont vous avez besoin pour vous protéger.

Le [ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs](#) fournit de l'information détaillée à propos de comment et quand porter plainte contre un commerce ayant violé vos droits comme consommateur.

Justice pas-à-pas

Justice pas-à-pas est une ressource qui fournit de l'information pratique sur des questions juridiques courantes, concernant notamment [la protection des consommateurs](#). Vous y trouverez des réponses détaillées aux questions suivantes entre autres:

- Prêts sur salaire
- Vol d'identité

- Achat de biens et de services
- Sollicitation à domicile

L'Ombudsman de l'Ontario surveille plus de 1000 organismes du gouvernement provincial et du secteur parapublic. Vous trouverez sur son [site Web de l'information sur la procédure à suivre pour porter plainte](#).

En savoir plus

Identification

- [Carte-photo de l'Ontario](#) : Information sur les avantages de la carte-photo de l'Ontario et sur la procédure pour vous la procurer
- [Passeport canadien](#) : Information et conseils utiles en matière de dépôt d'une demande de passeport canadien

Orientation

Outils technologiques qui facilitent 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.

Prestations gouvernementales

Le site Web du gouvernement du Canada fournit de l'information et des ressources pour aider les Canadiens handicapés, notamment :

- l'outil [Chercheur de prestations](#) aide les résidents du Canada à déterminer les prestations gouvernementales auxquelles ils sont admissibles;
- des survols des prestations fédérales offertes aux [personnes handicapées](#) et aux parents d'[enfants handicapés](#);
- de l'information sur le [Crédit d'impôt pour personnes handicapées](#) (et sur comment le demander) et d'autres crédits d'impôt connexes.

Le site Web du gouvernement de l'Ontario présente de l'information sur les prestations gouvernementales, les crédits d'impôt et les programmes à l'intention des [personnes atteintes d'un handicap en Ontario](#).

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

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

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