

Connaissez vos droits

Transports



Un projet de la Legal Information Society of Nova Scotia (LISNS) en partenariat avec la Fondation de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA)

Contributeurs :

Peter Duke, Service d'aide juridique de Dalhousie, Schulich School of Law, Université Dalhousie

Étudiants pro bono :

- Liam Gilbert-Walsh
- Regina Vdovina
- Jason Stephanian
- Danielle Wierenga
- Jenna Robertson
- David Sykes
- Keita Szemok-Uto
- Caraid McGinty

D^r Wayne MacKay, professeur émérite à la Schulich School of Law, est un érudit reconnu à l'échelle nationale ainsi qu'un auteur accompli dans les domaines du droit constitutionnel, de la Charte des droits, des droits de la personne, du droit relatif à la protection de la vie privée et du droit de l'éducation. La LISNS est fière de pouvoir compter sur le D^r MacKay en tant qu'expert pour son projet sur le harcèlement sexuel au travail, un projet d'une durée de cinq ans qui est financé par le gouvernement fédéral.



Transports

Mes droits légaux

En vertu des lois de la Nouvelle-Écosse, les personnes en situation de handicap ont d'importants droits légaux en matière de transports. Que ce soit pour se rendre au travail ou à un rendez-vous médical ou encore pour participer à des activités entre amis ou en famille, toute personne en Nouvelle-Écosse a les droits suivants :

- Le droit d'avoir un niveau d'accès égal à celui de toute autre personne aux services de transport en commun, sans discrimination en raison d'un handicap.
- Le droit à la prise de mesures d'adaptation pour un handicap de la part des sociétés de transport en commun jusqu'au point de la contrainte excessive.
- Vous ne pouvez pas vous voir refuser des services ou l'accès à des espaces normalement accessibles au public parce qu'un chien-guide vous accompagne.

Obligation de prendre des mesures d'adaptation et contrainte excessive

Les handicaps physiques, y compris la cécité, sont protégés par la **Loi sur les droits de la personne** de la Nouvelle-Écosse. Par conséquent, les sociétés de transport en commun ont l'obligation légale de prendre des mesures d'adaptation à l'endroit de personnes en situation de handicap. Autrement dit, les sociétés de transport doivent vous apporter le soutien dont vous avez besoin pour avoir un accès égal au service de transport que toute autre personne. Les mesures d'adaptation se présentent sous de nombreuses formes et peuvent inclure des modifications aux règles, aux politiques ou aux pratiques afin de les adapter pour permettre aux personnes handicapées d'accéder aux services au même titre que toute personne sans handicap.

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation a toutefois une limite. Cette limite, c'est la contrainte excessive. Par conséquent, si un certain type de mesure d'adaptation s'avère extrêmement difficile à prendre pour la société de transport, celle-ci peut ne pas être tenue de le prendre.

Il n'existe aucune formule établie pour déterminer ce qui constitue une contrainte excessive et l'évaluation se fait au cas par cas. Les facteurs qui sont pris en compte pour déterminer si une mesure d'adaptation entraînerait une contrainte excessive incluent les suivants :

- La sécurité des employés et des clients;
- Le coût financier;
- La perturbation de services rendus au public;
- La taille de l'organisation de l'employeur.

Dans nombre de cas, il est facile d'accueillir une personne ayant une limitation visuelle, par exemple en annonçant les arrêts à venir ou en aidant la personne à trouver un siège.

D'où viennent mes droits légaux?

En Nouvelle-Écosse, plusieurs lois vous confèrent des droits légaux en matière de transports, notamment :

- La **Loi sur les droits de la personne** de la Nouvelle-Écosse interdit la discrimination dans la plupart des sphères de la vie publique, dont les services de transport.
- La **Loi canadienne sur les droits de la personne** interdit la discrimination fondée sur le handicap dans la plupart des sphères de la vie publique relevant de la compétence du gouvernement fédéral.
- La **Loi sur les transports au Canada** et son **Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées** régissent les fournisseurs de services de transport relevant de la compétence fédérale et décrivent certaines mesures d'adaptation auxquelles les gens ont droit pour avoir accès à un moyen de transport relevant de la compétence du gouvernement fédéral.
L'**Accessibility Act** exige la prévention et l'élimination d'obstacles que des personnes en situation de handicap peuvent rencontrer lorsqu'elles utilisent les transports en commun et l'infrastructure de transport, entre autres facteurs.
- La **Blind Persons' Rights Act** autorise la police à porter des accusations si une personne se voit refuser l'accès à des services ou à des installations parce qu'elle est accompagnée d'un chien-guide. La **Service Dog Act** protège également contre la discrimination fondée sur l'utilisation d'un chien d'assistance.

Qui doit se conformer aux lois de la Nouvelle-Écosse en matière de transports?

Les particuliers, les entreprises, d'autres organisations et organismes gouvernementaux ainsi que leurs représentants sont tenus de respecter les lois sur les transports de la Nouvelle-Écosse. Cela comprend :

- L'ensemble des fournisseurs de services de transport publics et privés et leur personnel;
- Les entreprises et organisations qui fournissent des services de transport en Nouvelle-Écosse;
- Les services de transport d'exploitation provinciale ou municipale en Nouvelle-Écosse ainsi que les services de transport exploités par le gouvernement fédéral à l'intérieur des frontières de la Nouvelle-Écosse.

Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?

Si vous estimez qu'un fournisseur de services de transport a été injuste à votre égard en discriminant à votre égard au moment d'accéder à son service ou de tenter d'y accéder, il y a des gestes que vous pouvez faire pour défendre vos droits.

En règle générale, il est préférable de commencer par communiquer avec le fournisseur de services de transport directement en cause afin de résoudre votre problème de manière collaborative.

Par où commencer pour obtenir une mesure d'adaptation?

Les stratégies suivantes constituent un bon point de départ pour répondre à des préoccupations découlant de nécessaires mesures d'adaptation de la part d'un fournisseur de services de transport :

1. Expliquez que vous avez besoin d'une mesure d'adaptation pour accéder au service;
2. Décrivez précisément vos besoins, restrictions ou limitations;
3. Participez à des discussions sur de possibles mesures d'adaptation;
4. Gardez à l'esprit que vous n'obtiendrez peut-être pas exactement ce que vous voulez, mais faites preuve d'ouverture à l'égard de mesures d'adaptation raisonnables.

S'il n'est pas possible d'aborder vos préoccupations dans le cadre de discussions

collaboratives, envisagez de communiquer avec un avocat spécialisé en droits de la personne pour discuter des options juridiques qui s'offrent à vous.

Résumé des services de transport régis par chaque ordre de gouvernement

Il est important que vous gardiez à l'esprit que vos options juridiques peuvent dépendre de l'ordre de gouvernement ayant autorité sur le type de service de transport qui vous concerne.

La réglementation des services de transport au Canada est répartie entre les autorités fédérales, provinciales et municipales. En règle générale, le gouvernement fédéral est responsable des transports internationaux et interprovinciaux, ce qui comprend le transport aérien, le transport maritime et les autoroutes interprovinciales, tandis que les gouvernements provinciaux et les municipalités sont responsables du transport intraprovincial, dont les autoroutes provinciales, les autobus, les taxis, les sociétés exploitant un réseau de transport (comme Uber et Lyft, par exemple) ainsi que les systèmes de métro.

Options pouvant s'offrir à vous

- Porter plainte auprès de la **Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse**. Vous pouvez **communiquer** avec la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse ou consulter sa page **Complaint Self-Assessment** pour déterminer si la **Loi sur les droits de la personne** s'applique à l'expérience que vous avez vécue. Si la Loi sur les droits de la personne s'applique à votre situation, le personnel de la Commission pourra vous aider à déposer une plainte. En règle générale, vous devez déposer une plainte dans les douze mois suivant l'incident. Consultez le Guide des droits de la personne pour plus d'information.
- Porter plainte auprès de la **Commission canadienne des droits de la personne** ou de l'**Office des transports du Canada** (dans le cas d'un fournisseur de services de transport réglementé par le gouvernement fédéral).
- Porter plainte auprès de l'autorité municipale chargée de l'application des règlements (si la municipalité délivre un permis au fournisseur de services de transport, par exemple pour l'exploitation de véhicules de taxi).
- Si on vous refuse un service ou l'accès à un lieu public parce qu'un chien-guide vous accompagne, vous pouvez composer la ligne non urgente de votre service de police local. La police a l'autorité nécessaire pour enquêter et porter des accusations en vertu de la **Blind Persons' Rights Act**.

Scénarios courants

Même s'il existe des lois qui vous protègent contre la discrimination, les personnes en situation de handicap sont toujours confrontées à des obstacles qui les empêchent d'avoir un accès égal aux services de transport.

Cette section décrit des obstacles couramment rencontrés et propose des mesures pratiques à prendre. En gardant cela à l'esprit, dans la plupart des situations, vous devriez d'abord essayer de résoudre la situation en discutant avec les personnes directement en cause de manière collaborative.

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

R : Dans un premier temps, envisagez de faire part de vos préoccupations au fournisseur de services de transport. Nombre de grands fournisseurs de services de transport ont désigné une personne responsable de l'accessibilité qui pourra vous aider. Par exemple, dans la Municipalité régionale d'Halifax, vous pouvez composer le 311 ou le 1 800 835-6428 pour poser une question ou porter plainte une plainte contre la société Halifax Transit.

Si cela ne porte pas fruit, vous pouvez progressivement faire remonter votre plainte à des niveaux de direction plus élevés dans la hiérarchie ou avoir recours à une procédure de plainte officielle. Par exemple, lorsque vous voyagez à bord d'un train de VIA Rail, vous pouvez **déposer une plainte relative à l'accessibilité** en ligne pour exprimer vos préoccupations.

Si vos préoccupations ne sont pas résolues, envisagez de consulter un avocat spécialisé en droits de la personne qui saura vous expliquer les options qui s'offrent à vous. Pour en savoir plus sur les options pouvant s'offrir à vous, consultez la section de ce guide intitulée **Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?**

Q : Un autobus que j'emprunte n'est pas accessible. Par exemple, le véhicule n'émet pas de signaux sonores permettant de connaître les arrêts et le chauffeur (ou d'autres membres du personnel) ne m'offre pas d'aide fiable. Que puis-je faire?

R : Pour bénéficier d'une assistance immédiate à bord d'un autobus, adressez-vous au chauffeur ou à tout autre membre du personnel et informez-le de votre limitation visuelle. Expliquez-lui les problèmes que vous vivez et l'assistance dont vous avez besoin en prenant soin de fournir le plus de détails possible. Lorsque vous révélez votre handicap à un membre du personnel, vous déclenchez l'obligation légale du fournisseur de services de transport de prendre des mesures d'adaptation à votre endroit jusqu'au point de la contrainte excessive.

Vous pouvez demander différentes formes d'assistance; par exemple, vous pouvez demander au personnel de vous :

- Aider à trouver un siège;
- Aider à charger ou décharger des sacs;
- Annoncer des arrêts;
- Avertir de tout danger ou problème de sécurité au moment de sortir du véhicule.

Si le personnel peine à répondre à vos demandes, pensez à lui rappeler son obligation légale de prendre des mesures d'adaptation à votre endroit afin que vous puissiez avoir un niveau d'accès égal au service de transport que toute autre personne.

Si cela ne suffit toujours pas, vous pouvez progressivement faire remonter votre plainte dans la hiérarchie, par exemple auprès de la municipalité responsable de l'exploitation du service d'autobus.

Si vos préoccupations ne sont pas résolues, envisagez de consulter un avocat spécialisé en droits de la personne qui saura vous expliquer les options qui s'offrent à vous. Pour en savoir plus sur les options pouvant s'offrir à vous, consultez la section de ce guide intitulée **Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?**

Un mot à propos d'Halifax Transit

Chaque arrêt que fait un véhicule d'Halifax Transit le long de son itinéraire doit faire l'objet d'une annonce sonore et d'un message visuel. Cette mesure vise à aider les usagers du service de transport en commun qui ont une perte d'audition ou une limitation visuelle. Si vous avez du mal à vous fier à ces annonces ou messages en raison d'incohérences technologiques, d'un faible volume ou pour d'autres raisons, vous pouvez composer le 311 pour faire part de vos préoccupations. Vous pouvez également composer le 311 pour exprimer vos préoccupations concernant le comportement d'un membre du personnel d'Halifax Transit.

Un mot à propos des transports accessibles en Nouvelle-Écosse

En Nouvelle-Écosse, il existe quelques options de rechange aux services de transport réguliers, offrant des moyens de transport en commun plus accessibles. Ces services varient d'une municipalité à l'autre et comprennent :

Municipalité régionale d'Halifax

- **Access-A-Bus** – Il s'agit d'un service de transport partagé de porte à porte pour les personnes qui ne peuvent pas utiliser le système de transport en commun conventionnel en raison d'une déficience physique ou cognitive. Si vous avez une limitation visuelle, vous êtes peut-être admissible à vous inscrire à ce service.
- **Taxis accessibles** – Il existe plusieurs taxis accessibles dans la Municipalité régionale d'Halifax. Ces taxis peuvent parcourir de plus grandes distances pour prendre des passagers et leurs chauffeurs sont formés pour passer plus de temps à fournir une assistance aux passagers qui en ont besoin.

Collectivités hors de la Municipalité régionale d'Halifax

- La **Rural Transportation Association** est un organisme présent à l'échelle de la province qui fournit de l'information et un réseau de fournisseurs communautaires de transport accessible de porte à porte.
- Le **service Handi-Trans** de la municipalité régionale du Cap-Breton est un service de transport spécialisé offert aux clients inscrits qui sont incapables d'utiliser le système de transport en commun conventionnel.
- D'autres services indépendants – par exemple, les services de transport par l'intermédiaire du **Community Transportation Network**.

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

R : À quelques très rares exceptions près, les chauffeurs de véhicules publics sont légalement tenus d'assurer le transport d'utilisateurs accompagnés de leur chien-guide. Si on vous refuse l'accès en raison de votre chien-guide, il y a plusieurs gestes que vous pouvez faire pour défendre vos droits.

Premièrement, envisagez de déposer une plainte officielle auprès de l'entreprise qui emploie le chauffeur. À la suite du dépôt de votre plainte, il est possible que le chauffeur fasse l'objet d'une série de mesures disciplinaires, dont l'interdiction de continuer à travailler pour l'entreprise.

Deuxièmement, envisagez de dénoncer la situation à la police, qui a l'autorité nécessaire pour enquêter et porter des accusations en vertu de la **Blind Persons' Rights Act**.

Troisièmement, envisagez de consulter un avocat spécialisé en droits de la personne qui saura vous expliquer les options qui s'offrent à vous. Pour en savoir plus sur les options pouvant s'offrir à vous, consultez la section de ce guide intitulée **Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?**

Enfin, vous pouvez aussi vous adresser au **Programme de chiens-guides d'INCA**, qui peut aider les utilisateurs de chiens-guides à défendre et à comprendre leurs droits en matière d'utilisation de services de transport.

Quand *puis-je* me voir refuser l'accès à un taxi, un Uber ou un Lyft parce qu'un chien-guide m'accompagne?

Un chauffeur peut légalement vous refuser l'accès, à vous et à votre chien-guide, s'il peut démontrer que cela entraînerait pour lui une « **contrainte excessive** ». Ces situations sont très rares; en voici quelques exemples :

- Le chauffeur souffre d'une maladie grave qui l'empêche de travailler avec des chiens.
- Le chauffeur a une conviction religieuse sincère qui l'empêche d'être près de chiens.

Le chauffeur ne peut pas simplement prétendre qu'il souffre d'une maladie grave ou qu'il a une conviction religieuse sincère. Dans nombre de cas, la maladie grave ou la conviction religieuse sincère est consignée dans le dossier du chauffeur.

Il est important de savoir que, même si un chauffeur a une raison juridique valable de vous refuser le service, lui et sa société mère sont toujours légalement tenus de prendre la meilleure mesure d'adaptation de rechange à votre endroit. Par exemple, la meilleure mesure d'adaptation de rechange serait que le chauffeur prenne des dispositions pour qu'un autre véhicule vous assiste immédiatement et qu'il attende avec vous jusqu'à l'arrivée de cet autre véhicule.

Un mot à propos des plaintes et des politiques lorsqu'il est question de compagnies de taxis et d'options de covoiturage

Les options de covoiturage sont populaires en remplacement des compagnies de taxis à l'extérieur de la Nouvelle-Écosse. Au moment de la publication de ce document, Uber est actuellement la seule option en Nouvelle-Écosse et le service n'est offert que dans la Municipalité régionale d'Halifax.

Compagnies de taxis

Lorsqu'il est question d'une compagnie de taxis, vous devrez probablement communiquer avec la compagnie par téléphone pour connaître sa politique de non-discrimination et les conséquences auxquelles s'expose un chauffeur qui l'enfreint.

Si la compagnie de taxis est titulaire d'un permis délivré par votre municipalité (par exemple, la Municipalité régionale d'Halifax), vous pouvez communiquer avec le service d'application des permis (Licensing Enforcement) et déposer une plainte auprès d'un agent chargé de l'application des règlements. **Conformément au règlement T-1000 de la Municipalité régionale d'Halifax** : [TRADUCTION] « Un chauffeur ne doit pas refuser de transporter une personne en situation de handicap ou un animal d'assistance, sauf si le refus est justifié par le fait que le chauffeur a des limitations physiques ou des handicaps et si le chauffeur a fourni à l'autorité délivrant les permis un rapport médical étayant les limitations physiques ou les handicaps qu'il prétend avoir.

Uber

Uber publie sa **Politique en matière de lutte contre les discriminations** et sa **Politique sur les animaux d'assistance et les appareils d'assistance** en ligne. Si vous éprouvez des problèmes liés à votre chien-guide (notamment si un chauffeur vous refuse l'accès au véhicule), vous pouvez signaler le problème à Uber directement en remplissant son **formulaire de signalement en ligne**.

Q : J'ai parfois des difficultés à m'orienter dans les stations et les terminus de transport en commun. Que puis-je faire?

Certains outils technologiques d'orientation peuvent s'avérer utiles pour vous aider à naviguer dans des espaces publics, dont des stations et des terminus de transport en commun. Par exemple :

- **BlindSquare** : une appli GPS développée pour les personnes ayant une limitation visuelle qui décrit l'environnement et annonce des points d'intérêt et des intersections.
- **Key 2 Access** : une appli de mobilité pour piétons qui permet aux utilisateurs de demander sans fil de traverser aux intersections sans avoir à localiser le bouton sur le poteau. L'appli permet également aux utilisateurs d'ouvrir des portes sans fil et d'obtenir de l'information concernant des espaces intérieurs.
- **Access Now** : une appli cartographique qui partage de l'information sur l'accessibilité des lieux en fonction de la rétroaction d'utilisateurs.
- **Be My Eyes** : une appli volontariste qui met en relation des personnes ayant une limitation visuelle avec des bénévoles voyants pouvant les aider avec des tâches comme lire des instructions ou s'orienter dans un nouvel environnement.

Il peut aussi être utile de vérifier si le fournisseur de services de transport dispose de ressources ou de guides en ligne sur l'utilisation de ses services. Par exemple, à Halifax, « **Se déplacer à Halifax** », **guide d'utilisation des services d'Halifax Transit** propose plusieurs guides et vidéos en plusieurs langues présentant de l'information sur la manière de consulter les horaires, de planifier un déplacement en autobus ou en traversier et d'utiliser les services d'Halifax Transit en toute sécurité.

Si aucune de ces ressources ne répond à vos besoins, vos prochaines étapes dépendront probablement de la fréquence de vos déplacements dans cet espace public. Si vous utilisez rarement la station ou le terminus de transport en commun en question, pensez à demander de l'aide à des personnes autour de vous pour trouver un membre du personnel, comme un agent de sécurité ou un perceuteur de billets. Lorsque vous vous entretenez avec un membre du personnel, expliquez que votre limitation visuelle vous complique la tâche de vous orienter dans l'espace. Expliquez de manière aussi détaillée que possible l'aide dont vous avez besoin. Lorsque vous révélez votre handicap à un employé, vous déclenchez l'obligation légale de l'organisation en question de prendre des mesures d'adaptation à votre endroit jusqu'au point de la contrainte excessive.

Si vous utilisez la station ou le terminus plus fréquemment, envisagez de communiquer directement avec le fournisseur de services de transport afin d'étudier de possibles mesures d'adaptation permanentes. Nombre de sociétés de transport en commun ont désigné une personne responsable de l'accessibilité qui pourra vous aider. Si cela n'aide pas, vous pouvez progressivement faire remonter votre plainte dans la hiérarchie, par exemple en ayant recours à une procédure de plainte officielle ou en saisissant un membre de la haute direction.

Si vous n'obtenez toujours pas des réponses à vos préoccupations, envisagez de consulter un avocat spécialisé en droits de la personne pour connaître les options pouvant s'offrir à vous. Pour en savoir plus sur les options pouvant s'offrir à vous, consultez la section de ce guide intitulée **Que puis-je faire pour faire valoir mes droits légaux?**

Information destinée aux fournisseurs de services de transport

En vertu de la **Loi sur les droits de la personne** de la Nouvelle-Écosse, les personnes ayant une limitation visuelle ont d'importants droits légaux en matière d'accès aux services de transport. Cela inclut le droit d'avoir un niveau d'accès aux services de transport égal à celui de toute autre personne ainsi que le droit à la prise de mesures d'adaptation raisonnables par des fournisseurs de services de transport jusqu'au point de la contrainte excessive.

Solutions à court terme

Souvent, des employés tels que des chauffeurs, des agents de sécurité et des percepteurs de billets peuvent prendre des actions qui servent de solutions à court terme à des problèmes d'accessibilité. Les employés doivent être conscients de leur obligation de prendre des mesures d'adaptation jusqu'au point de la contrainte excessive et reconnaître cette obligation. Au besoin, ils doivent prendre des mesures d'adaptation sur-le-champ à l'endroit de personnes en situation de handicap même s'ils doivent, ce faisant, effectuer des tâches au-delà de leurs tâches habituelles.

Il peut s'agir simplement d'avoir du personnel à disposition pour aider une personne à s'orienter dans un terminal ou de veiller à ce qu'un chauffeur d'autobus puisse et veuille bien indiquer les arrêts et fournir d'autres renseignements aux passagers ayant besoin d'une telle aide pour être à l'aise d'utiliser votre service. Si l'ensemble du personnel est sensibilisé à l'importance de cette obligation et fait tout son possible pour prendre des mesures d'adaptation au quotidien selon les besoins, les personnes ayant une limitation visuelle qui utilisent les services de transport en commun peuvent s'en trouver grandement soulagées.

Stratégies d'adaptation à long terme

Si votre service présente un problème d'accessibilité auquel il n'est pas facile de remédier, il est probable que votre société doive adopter une stratégie à plus long terme pour s'acquitter de son obligation de prendre des mesures d'adaptation et d'aider de manière fiable les passagers ayant une limitation visuelle.

Il existe de nombreuses ressources pouvant aider à développer une telle approche.

- **Vers l'accessibilité** propose des modules de formation en ligne gratuits portant sur les exigences applicables aux fournisseurs de transports en commun de l'Ontario en matière d'amélioration de l'accessibilité. Bien que les obligations légales puissent différer légèrement en Nouvelle-Écosse, comme point de départ, les stratégies de planification et de conception peuvent être appliquées à des collectivités d'un bout à l'autre du pays.
- Le **Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles** (un règlement pris en application de la **Loi canadienne sur l'accessibilité**) énonce d'importants détails concernant la préparation de plans et de rapports en matière d'accessibilité par les fournisseurs de services de transport. Ce règlement s'applique aux fournisseurs de services de transport dans le réseau de transport fédéral tout en constituant un modèle utile pour les fournisseurs de services provinciaux, municipaux et communautaires, qui peuvent s'en inspirer lorsqu'ils prennent en compte des mesures d'adaptation et l'accessibilité. Vous pourriez envisager de réfléchir à ce règlement, en particulier si votre entreprise ou organisation ne s'est pas dotée d'un plan d'accessibilité ou d'un plan ou processus de rétroaction bien développé.
- Pour ce qui est de l'accessibilité des technologies, il est possible que de nombreuses personnes qui utilisent vos services de transport comptent sur votre site Web pour accéder à d'importants renseignements sur les tarifs, les horaires et les processus de réservation. Il est important de concevoir un site Web ou toute autre ressource technologique que vous mettez à la disposition du public de manière à en assurer l'accessibilité pour les personnes ayant une limitation visuelle. Les ressources suivantes peuvent s'avérer utiles à cette fin :
 - La page Web **Comment rendre les services gouvernementaux accessibles** du gouvernement de l'Ontario;
 - **W3C Accessibility**

- Si vous utilisez une appli mobile pour fournir votre service de transport, il est conseillé de veiller à ce qu'elle soit conçue en tenant compte de fonctions d'accessibilité qui feront en sorte que les personnes ayant une limitation visuelle soient à l'aise de l'utiliser.