



Ontario  
Human Rights Commission  
Commission ontarienne des  
droits de la personne

---

**Recherche et politiques en matière de  
droits de la personne et de santé mentale**

*Document de consultation*

---

**Janvier 2011**

**ISBN: 978-1-4435-5762-7**

## Table des matières

1. Introduction .....	3
2. Sensibiliser le public et venir à bout de la discrimination.....	5
3. Discrimination et emploi .....	5
4. Discrimination et services.....	7
5. Discrimination et logement locatif.....	8
6. Autres sujets de préoccupation .....	9
7. Comment participer .....	11
8. Avez-vous des questions? .....	12
Notes en fin de texte .....	13

## 1. Introduction

En Ontario, les droits de la personne des gens qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances sont protégés dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario en vertu du motif de « handicap ». Ces personnes sont protégées contre la discrimination et le harcèlement concernant ce qui suit : travail, logement, biens, services et installations, contrats, adhésion à un syndicat ou à des associations professionnelles. Cette mesure concerne non seulement les personnes qui ont un handicap, mais également celles qui sont perçues par les autres comme ayant ou ayant eu un handicap.

En dépit de ces protections, les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances continuent de faire face à de la discrimination en matière d'emploi, de logement et de services. La discrimination affecte la dignité de ces personnes, accroît leur isolement social, et les rend incapables de participer pleinement à la vie de la société. Les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances font face au préjugé et à la discrimination dans de nombreux domaines de leur vie. Des obstacles dans un domaine (comme l'éducation ou l'emploi) peuvent souvent en susciter dans d'autres domaines (comme le logement). L'incidence peut être différente ou pire pour des personnes qui font déjà face à de la discrimination en raison de ce qui suit : race, sexe, orientation sexuelle, citoyenneté, handicap, identité sexuelle, âge et origine ethnique, ou parce qu'elles sont bénéficiaires de l'aide sociale.

En raison de ces préoccupations, la Commission ontarienne des droits de la personne (CODP) a consulté l'année dernière un grand nombre de personnes et d'organisations afin d'élaborer un plan pour venir à bout de la discrimination fondée sur la maladie mentale et l'accoutumance. En avril 2010, la CODP a publié son plan, et commencé à utiliser bon nombre des fonctions figurant dans son mandat pour :

- élaborer une politique en matière de droits de la personne et de santé mentale;
- effectuer une recherche d'intérêt public sur les préoccupations affectant les personnes qui ont des problèmes de santé mentale et des accoutumances;
- participer à des causes du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, en intervenant, en fournissant de l'aide ou en déposant des requêtes dont elle avait l'initiative dans des causes concernant la santé mentale et les accoutumances qui sont dans l'intérêt du public;
- sensibiliser le public à la discrimination fondée sur la santé mentale et les accoutumances;
- faire rapport sur l'état des droits de la personne pour les personnes qui ont des problèmes de santé mentale et des accoutumances;
- instaurer des partenariats avec d'autres organismes pour venir à bout de la discrimination;
- dire au public ce qu'elle fait dans ce domaine (pour plus de renseignements, voyez [notre page Web sur la santé mentale](http://www.ohrc.on.ca) à l'adresse [www.ohrc.on.ca](http://www.ohrc.on.ca)).

Nous élaborons une politique sur les droits de la personne et la santé mentale qui sera axée sur les droits et les responsabilités visés par le *Code* en matière d'emploi, de logement locatif et de services. Nous ferons également davantage de recherche sur les barrières discriminatoires en matière d'emploi pour les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances.

Pour nous guider dans ces démarches, nous tenons des consultations publiques dans tout l'Ontario au cours de l'hiver et du printemps 2011; elles comprendront ce qui suit :

- des entretiens en profondeur avec des particuliers et des organisations clés;
- un sondage sur la discrimination à laquelle font face les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances;
- des tables rondes à Toronto, Windsor, Ottawa et North Bay;
- des groupes de discussion avec des personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales ou des accoutumances, des employeurs, des fournisseurs de logements, des fournisseurs de services et autres;
- un appel pour recevoir des mémoires.

La CODP cherche à obtenir de la rétroaction sur un certain nombre de questions touchant les droits de la personne, et elle propose différentes façons de vous faire participer. La consultation aura les objectifs suivants :

- recueillir des récits individuels sur la discrimination;
- repérer des domaines et des thèmes importants de discrimination vécue par des personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances, individuellement et à un niveau systémique;
- comprendre les points de vue des personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales, des personnes qui ont des accoutumances, des fournisseurs de logements locatifs, des fournisseurs de services, des employeurs, des défenseurs des droits, et autres;
- définir comment la CODP et d'autres organismes peuvent le mieux faire connaître les droits et les responsabilités aux termes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario;
- définir des solutions et des pratiques exemplaires pour prévenir la discrimination et y réagir.

Ce *Document de consultation* met l'accent sur les domaines très importants pour lesquels nous vous demandons des commentaires. Nous publierons un rapport après la consultation pour définir les thèmes et la problématique qui s'en dégagent.

## 2. Sensibiliser le public et venir à bout de la discrimination

Dans le cadre de la recherche que nous avons menée jusqu'à présent, nous avons entendu dire que bien des gens ne savent pas qu'ils ont le droit d'être à l'abri de la discrimination en matière de logement locatif, d'emploi et de services en raison d'un handicap causé par une maladie mentale ou en raison d'une accoutumance. Bon nombre de ces personnes ne savent pas comment demander de l'aide ni comment pouvoir faire respecter leurs droits.

Également, les employeurs, les fournisseurs de logements locatifs et les fournisseurs de services peuvent ne pas savoir qu'aux termes de la loi, ils doivent protéger les droits des personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances. Ils peuvent également trouver difficile de répondre aux besoins de ces personnes qui, en raison de leur handicap, peuvent avoir du mal à demander un logement.

*Que peut faire la CODP pour sensibiliser le public aux questions de droits de la personne en matière de logement locatif, d'emploi et de services pour les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et par des accoutumances?*

## 3. Discrimination et emploi

Les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales ou des accoutumances se heurtent souvent à des obstacles pour trouver et conserver un emploi. Celles qui ont des handicaps graves causés par des maladies mentales ont tendance à avoir des taux de chômage très élevés. Le rapport du Sénat du Canada sur la santé mentale indique que des études ont montré qu'un tiers à la moitié des personnes qui ont une maladie mentale ont déclaré s'être vu refuser un emploi pour lequel elles étaient qualifiées après avoir révélé leur maladie, avoir été congédiées ou bien avoir été obligées de démissionner à cause de leur maladie mentale.<sup>1</sup> Des gens peuvent faire l'objet de harcèlement au travail de la part de leurs collègues et de leurs employeurs à cause de leur handicap.

Les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances peuvent faire face à divers obstacles à l'emploi, comme des lacunes dans les antécédents professionnels, une expérience professionnelle limitée, un manque de confiance, de la discrimination et de la rigueur en milieu de travail, et des stéréotypes négatifs. Elles peuvent trouver que les règles de l'aide sociale font qu'il leur est difficile de passer à un emploi rémunéré. Également, les règles rigides des programmes de soutien du revenu et des programmes de prestations en place peuvent empêcher les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances d'obtenir des soutiens en milieu de travail.<sup>2</sup>

De nombreux employeurs ne savent pas qu'ils ont une obligation juridique d'accommodement envers les personnes handicapées pendant les entrevues d'emploi et au travail. Les employeurs peuvent faire des suppositions concernant l'aptitude d'une employée ou d'un employé à effectuer les tâches essentielles d'un emploi parce qu'ils manquent de connaissances sur la maladie mentale et sur les accoutumances, ou bien parce qu'ils ont peur ou se méfient des personnes qui ont des problèmes de santé mentale ou des accoutumances.

Il se peut que les employeurs ne sachent pas comment s'informer sur l'accommodement ou sur la façon de prendre des mesures d'accommodement pour une personne qui est manifestement souffrante et incapable de formuler ses besoins. Certains employeurs peuvent aussi avoir besoin de vérifications de casier judiciaire quand ils recrutent pour des postes sensibles. Si on ne les fait pas correctement, ces vérifications peuvent également avoir des conséquences discriminatoires à cause de la santé mentale.

L'un des objectifs de cette consultation consistera à recueillir des renseignements pour la recherche d'intérêt public de la CODP sur l'emploi. Nous voulons examiner d'une part les obstacles à l'emploi pour les personnes qui ont des problèmes de santé mentale et des accoutumances, et d'autre part la discrimination qui a lieu au travail.

*Quels sont les exemples de discrimination qui existent pour les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances quand elles cherchent un emploi? Quels sont les exemples de discrimination qui existent au travail?*

*Quels renseignements faut-il aux employeurs concernant la façon de remplir leurs obligations aux termes du Code des droits de la personne de l'Ontario en matière d'embauche, d'évaluation, de mesures disciplinaires ou pour mettre fin à un emploi et satisfaire les besoins des employés qui ont des handicaps causés par des maladies mentales ou des accoutumances, ou bien les deux?*

*Quelles mesures peut-on prendre pour éliminer la discrimination au travail? Quels sont les exemples de pratiques exemplaires et de bons programmes qui contribuent à éliminer les obstacles discriminatoires au travail?*

*Y a-t-il des lois, des règles, des règlements ou des programmes qui créent des obstacles discriminatoires empêchant les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales ou des accoutumances, ou bien les deux, de pouvoir être pleinement en mesure de chercher un emploi ou d'en tirer profit.*

## 4. Discrimination et services

Le *Code* protège les gens dans le domaine social des biens, des services et des installations. Les services sont définis sommairement, mais englobent ce qui suit : soins de santé (y compris les soins de santé mentale), justice pénale et organisation judiciaire (par exemple la police), services gouvernementaux (y compris l'aide sociale), éducation, bien-être de l'enfance, assurance, magasins et restaurants. Quand elles demandent des services, les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances peuvent avoir de nombreux problèmes. Par exemple, on peut leur refuser un service en raison d'un handicap causé par une maladie mentale ou en raison d'une accoutumance ou bien parce que l'on considère qu'elles ont des handicaps causés par des maladies mentales ou des accoutumances. Elles peuvent se voir refuser un traitement égal dans les services, être traitées de façon non professionnelle en raison de leur handicap, ou leur handicap peut ne pas faire l'objet d'accommodement au point de constituer un préjudice injustifié.

La Norme pour les services à la clientèle de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) exige de rendre les services accessibles aux personnes handicapées.<sup>3</sup> Cette mesure inclut les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances. Toutefois, de nombreux fournisseurs de services peuvent avoir besoin de plus de renseignements sur la façon dont ils peuvent créer un service inclusif pour ces personnes, et sur la façon de satisfaire leurs besoins. Nous recherchons de l'information sur la façon dont tous les types d'organisations et de programmes peuvent faire la prestation de services équitables et inclusifs qui protègent les droits des personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances.

Certains services ou programmes sont conçus pour répondre aux besoins particuliers des personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances, comme les programmes d'emplois spéciaux, les programmes des tribunaux, ou le système de santé mentale. Certains de ces services traiteront de situations dans lesquelles des personnes n'ont pas de capacité juridique dans un certain domaine ou passent pour avoir besoin de certains services aux termes de la législation actuelle en matière de santé mentale (par exemple la *Loi sur la santé mentale*). Nous voulons apprendre comment la discrimination peut avoir fait son temps dans ce contexte de service, et comment les questions de consentement et de capacité peuvent s'entrecroiser avec le droit d'être à l'abri de toute discrimination.

*Quels types de discrimination existent dans différents types de services, y compris dans les services propres à la santé mentale?*

*Y a-t-il des situations de discrimination qui affectent tout particulièrement les personnes qui n'ont pas de capacité juridique dans un domaine ou qui reçoivent des services tout en étant présentes dans le système de santé mentale?*

*Quels renseignements peuvent aider les fournisseurs de services à concevoir des services inclusifs et à assumer leur obligation d'accommodement pour les besoins des personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances? De quels renseignements les fournisseurs de services ont-ils besoin dans ce domaine pour lesquels la CODP pourrait les aider?*

## 5. Discrimination et logement locatif

En 2007, la CODP a effectué une consultation sur la discrimination dans le logement locatif. Nous avons entendu parler des préoccupations qui assaillent de nombreuses personnes qui ont des problèmes de santé mentale et d'accoutumance pour louer un logement ou le conserver. Nous avons signalé ces préoccupations dans [Le droit au logement : Rapport de consultation sur les droits de la personne en matière de logements locatifs en Ontario](#), et nous avons élaboré notre [Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif](#).

Pour les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et par des accoutumances, l'accès à un logement abordable est une préoccupation importante en matière de droits de la personne. Elles peuvent rencontrer des difficultés sur le marché du logement locatif en raison des attitudes négatives et des stéréotypes. Dans un sondage canadien de personnes qui ont une maladie mentale, la moitié des personnes interrogées ont dit que le logement était le domaine de leur vie le plus affecté par la discrimination. Elles ont déclaré que le fait d'être des patients d'établissements psychiatriques signifiait qu'elles étaient moins susceptibles d'obtenir un bail de location pour un appartement.<sup>4</sup> Les personnes qui ont un problème de santé mentale sont surreprésentées dans la population des sans-abri de l'Ontario, et bon nombre d'entre elles courent de grands risques de devenir sans-abri.

Les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances n'ont souvent pas accès à un logement supervisé adéquat et abordable. Les problèmes de logement peuvent s'entrecroiser avec des vécus de pauvreté et avec d'autres motifs figurant dans le *Code*, comme l'état d'assisté social, le sexe, la race, l'âge, et l'état familial.

Il se peut que les fournisseurs de logements sociaux et de logements privés aient besoin de plus amples renseignements sur la façon dont le *Code* s'applique quand on sélectionne des locataires, pendant la location et durant les expulsions. Ils peuvent avoir besoin de savoir comment accommoder le handicap mental d'une personne dans un logement, en particulier en trouvant un équilibre entre cette situation et les besoins et les droits des autres locataires. Les fournisseurs de logements peuvent aussi avoir besoin de conseils sur la façon d'assumer leur obligation d'accommodement envers une personne, tout en respectant ses droits à la protection de sa vie privée.



Les stéréotypes concernant la maladie mentale ont également eu une incidence sur le phénomène « pas dans ma cour » ou phénomène d'opposition au logement abordable et supervisé. L'opposition au logement abordable pour les personnes protégées par le Code a conduit à élaborer des règlements municipaux et des pratiques pouvant interdire aux personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales de vivre dans certains quartiers.

*Quels obstacles existe-t-il pour les personnes qui ont des problèmes de santé mentale et des accoutumances quand elles accèdent à un logement adéquat, abordable et approprié?*

*La [Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif](#) comporte des renseignements sur le droit d'être à l'abri de la discrimination et sur l'obligation d'accommodement. Quels autres renseignements faut-il aux fournisseurs de logements sociaux et de logements privés pour protéger les droits des personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances, au moment de la sélection des locataires, pendant la location et durant les expulsions?*

*Quelles sont les pratiques exemplaires en matière d'obligation d'accommodement en logement locatif envers des personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances?*

## 6. Autres sujets de préoccupation

### Caractère intersectionnel :

Les problèmes de discrimination résultent souvent d'une combinaison de motifs touchant les droits de la personne. La CODP a défini la discrimination fondée sur un ou plusieurs motifs qui produisent ensemble des vécus uniques de discrimination comme un point important dont il faut tenir compte dans tous les aspects de ses travaux. Par exemple, une jeune mère célibataire ayant un trouble bipolaire, qui est bénéficiaire de l'aide sociale et cherche un logement locatif, pourrait faire l'objet de discrimination pour les motifs suivants : handicap, sexe, âge, état familial et état d'assistée sociale. Si elle fait partie d'un groupe racialisé, son vécu de discrimination peut changer ou s'aggraver.

*Quels types de discrimination se produisent en raison d'un problème de santé mentale ou d'une accoutumance, ou des deux, combinés à un ou plusieurs autres motifs figurant dans le Code?*

**L'existence de stéréotypes :**

Les stéréotypes font partie des stigmates négatifs de la maladie mentale. La CODP s'inquiète de la façon dont des stéréotypes négatifs peuvent conduire à pratiquer de la discrimination envers des personnes qui ont des problèmes de santé mentale ou des accoutumances, ou bien les deux. Par exemple, des stéréotypes concernant le fait que les personnes qui ont des problèmes de santé mentale sont dangereuses ou imprévisibles peuvent limiter injustement les possibilités de travailler et d'avoir un logement locatif. Les stéréotypes peuvent aussi concerner plus d'un motif figurant dans le Code.

*Quels types d'attitudes négatives et de stéréotypes concernant les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances conduisent à un traitement inégalitaire en matière de logement locatif, d'emploi et de services? Y a-t-il des stéréotypes particuliers à des personnes en raison de leur état de santé mentale et d'accoutumance qui sont combinés à d'autres motifs figurant dans le Code?*

**Discrimination systémique – lois, politiques et pratiques :**

Souvent, la discrimination envers les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances est systémique; elle est enchâssée dans les lois, les politiques, les règles, les règlements ou les pratiques d'une institution ou d'un secteur. Ces règles ont souvent une apparence neutre, mais elles occasionnent un préjudice pour les personnes qui ont des handicaps causés par des maladies mentales et des accoutumances. Par exemple, la CODP a fait des travaux sur les vérifications de casier judiciaire; ils faisaient suite à des préoccupations concernant le fait que la police donnait aux employeurs potentiels ou aux organismes bénévoles des renseignements sur la santé mentale ou l'accoutumance d'une personne, comme une hospitalisation effectuée en application de la *Loi sur la santé mentale*.

*Y a-t-il des lois, des politiques, des procédures ou des pratiques systémiques spécifiques concernant le logement, l'emploi ou les services qui désavantagent de façon disproportionnée les personnes qui ont des problèmes de santé mentale ou des accoutumances?*

**Questions d'ordre général :**

*Y a-t-il d'autres questions de droits de la personne, d'autres pratiques discriminatoires ou d'autres obstacles systémiques en matière de logement, d'emploi ou de services dont vous aimeriez parler à la CODP?*

*Avez-vous d'autres commentaires sur ce que la CODP ou d'autres organismes peuvent faire pour sensibiliser le public, promouvoir les droits de la personne, et élaborer des positions de principe sur les droits de la personne, la santé mentale et les accoutumances?*

## 7. Comment participer

La CODP est heureuse de recevoir vos commentaires sur les sujets de préoccupation que nous mentionnons dans le présent document. Il y a bien des façons de participer à la consultation :

### 1. Présenter un mémoire

Si vous voulez envoyer un mémoire à la CODP, veuillez utiliser les questions susmentionnées pour vous guider dans votre réponse, et n'hésitez pas à faire des commentaires sur tout renseignement fourni dans le présent document. Vous pouvez nous envoyer vos commentaires écrits par la poste, par télécopieur ou par courriel :

**Par la poste :** Commission ontarienne des droits de la personne  
Consultation sur les droits de la personne et la santé mentale  
Politiques, surveillance, sensibilisation et liaison  
180, rue Dundas Ouest, 8<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario)  
M7A 2R9

**Par télécopieur :** 416 314-4533

**Par courriel :** consultations@ohrc.on.ca

Veuillez fournir vos commentaires écrits d'ici le **15 mars 2011**.

Les renseignements fournis pendant la consultation sont assujettis aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Les renseignements et les récits obtenus pendant la consultation peuvent faire partie d'un rapport qui peut être rendu public. Les renseignements personnels serviront seulement aux fins du présent projet, et demeureront confidentiels.

Nous préserverons la confidentialité de vos coordonnées. Toutefois, si vous le souhaitez, vous pouvez fournir un mémoire anonyme. Dans ce cas, veuillez préciser que vous désirez demeurer anonyme, et nous détruirons tout détail concernant vos coordonnées. Cela peut limiter notre aptitude à nous fonder sur les faits que vous mentionnez dans le document, sauf s'ils peuvent être confirmés de façon indépendante. Nous pourrions toutefois utiliser les renseignements pour poursuivre la recherche sur les problèmes que vous soulevez.

Si vous écrivez pour le compte d'une organisation, votre mémoire **doit** mentionner vos nom, organisation, adresse, numéro de téléphone et adresse de courriel. *Nous n'accepterons pas de mémoires anonymes d'organisations.*

**Veuillez faire vos commentaires sur un maximum de huit (8) pages.**

## **2. Participer à une table ronde**

Les tables rondes auront lieu aux dates suivantes :

**Toronto :** 3 février 2011  
**Windsor :** 17 février 2011  
**Ottawa :** 2 mars 2011  
**North Bay :** 28 mars 2011

Si vous désirez prendre part à l'une de ces tables rondes, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse : [consultations@ohrc.on.ca](mailto:consultations@ohrc.on.ca)

Les places sont limitées, nous vous demandons donc d'inscrire une représentante ou un représentant par organisation.

## **3. Remplir notre sondage**

Pour accéder au sondage sur la discrimination et la santé mentale, voyez notre site Web à l'adresse [www.ohrc.on.ca](http://www.ohrc.on.ca) ou [cliquez ici – lien]. Nous avons créé deux sondages : un pour les personnes qui ont des problèmes de santé mentale ou des accoutumances, et un pour les défenseurs des droits de ces personnes. Le sondage pose des questions sur la discrimination, la santé mentale et les accoutumances; vous pouvez le remplir jusqu'au 28 février 2011.

## **8. Avez-vous des questions?**

Si vous avez des questions sur le processus de consultation, veuillez communiquer avec la CODP par téléphone aux numéros suivants :

416 314-4526 ou  
1 800 387-9080

Suivez les instructions pour parler à un membre du personnel au sujet de la sensibilisation du public.

ATS : 416 326-0603 ou 1 800 308-5561

## Notes en fin de texte

---

<sup>1</sup> *Discrimination Against People with Mental Illness and their Families :Changing Attitudes, Opening Minds*, (A Report of the BC Minister of Health's Advisory Council on Mental Health, April 2002), page 10, selon la citation figurant dans le Rapport du Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie, *Santé mentale, maladie mentale et toxicomanie : Aperçu des politiques et des programmes au Canada – Rapport 1* (Ottawa : Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie, 2004), page 50.

<sup>2</sup> L'Association canadienne pour la santé mentale. Article trouvé à l'adresse : [www.cmha.ca/bins/content\\_page.asp?cid=3-109&lang=2](http://www.cmha.ca/bins/content_page.asp?cid=3-109&lang=2) et accédé le 8 mai 2009. Kerzner critique le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels du gouvernement de l'Ontario et la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* comme ayant des exigences en matière d'admissibilité et de financement qui sont différentes pour les handicaps physiques par opposition aux handicaps causés par des maladies mentales. Dans Kerzner, L. (2008). *Les droits légaux et les avantages des consommateurs et survivants. Rendre hommage au passé, bâtir l'avenir : 25 ans de progrès dans la défense et la protection des droits en matière de santé mentale*. Ontario : Imprimeur de la Reine pour l'Ontario.

<sup>3</sup> Les organisations désignées du secteur public doivent déjà se conformer à la Norme pour les services à la clientèle. Toutes les entreprises qui comptent au moins une employée ou un employé devront se conformer à la norme d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

<sup>4</sup> *Discrimination Against People with Mental Illness and their Families :Changing Attitudes, Opening Minds*, (A Report of the BC Minister of Health's Advisory Council on Mental Health, April 2002), page 10, selon la citation figurant dans le Rapport du Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie, *Santé mentale, maladie mentale et toxicomanie : Aperçu des politiques et des programmes au Canada – Rapport 1* (Ottawa : Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie, 2004), page 49.