

# Droits de la personne, troubles mentaux et dépendances



Ontario  
Human Rights Commission  

---

Commission ontarienne des  
droits de la personne

## **Code des droits de la personne de l'Ontario**

Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario assure à tous les mêmes droits et les mêmes chances, sans discrimination. Le *Code* reconnaît la dignité et la valeur de toute personne en Ontario, en matière d'emploi, de logement, de biens, d'installations et de services, de conclusion de contrats et d'adhésion à un syndicat ou à une association commerciale ou professionnelle.

Dans tous ces domaines, le *Code* protège les droits des personnes aux prises avec des troubles mentaux ou des dépendances. En matière d'emploi et de logement, et au moment d'obtenir des services, vous avez droit aux mêmes possibilités et aux mêmes avantages que les personnes qui n'ont pas de trouble mental ou de dépendance. Les écoles, centres d'apprentissage, restaurants, boutiques, hôtels, cinémas, transports en commun, services de police et gouvernements sont des exemples de fournisseurs de services.

Dans certains cas, vous pourriez avoir besoin d'aménagements particuliers, appelés « mesures d'adaptation » pour assurer votre pleine participation en matière d'emploi, de logement ou de services.

## Troubles mentaux et dépendances

Les problèmes de santé mentale et les dépendances sont des « handicaps » qui sont protégés aux termes du *Code*. Par exemple, le *Code* protège les personnes aux prises avec des troubles anxieux, des crises de panique, un état de stress post-traumatique (ESPT), une dépression, de la schizophrénie, un trouble bipolaire ou des dépendances, pour nommer que quelques-uns de ces handicaps.

Les personnes qui ont des troubles mentaux et des dépendances réagissent de différentes manières à la déficience et aux obstacles connexes. Souvent « invisibles » aux yeux des autres, les handicaps peuvent inclure des périodes de bien-être et d'invalidité. Toutes les personnes handicapées ont le même droit à l'égalité des chances aux termes du *Code*, que leur handicap soit visible ou non.

Les personnes aux prises avec des dépendances ont le même droit de vivre à l'abri de la discrimination que les autres personnes handicapées. Il y a souvent des chevauchements entre les troubles mentaux et les dépendances, et de nombreuses personnes composent avec les deux à la fois. Le *Code* protège aussi les gens contre la discrimination fondée sur des handicaps passés ou perçus.

---

**Exemple :** Une personne se voit refuser un emploi d'enseignante parce qu'elle a eu un problème de dépendance à l'alcool des années auparavant. Il s'agit de discrimination fondée sur le handicap.

---

## **Discrimination et harcèlement**

La discrimination à l'égard des personnes ayant des troubles mentaux ou des dépendances est souvent liée aux attitudes préjudiciables, aux stéréotypes négatifs, ainsi qu'à la stigmatisation générale de ces handicaps.

Il peut s'agir de discrimination en matière d'emploi, de logement ou de services lorsqu'on réserve à une personne un traitement pouvant avoir sur elle un effet négatif en raison d'un trouble mental ou d'une dépendance.

---

**Exemple :** Un locateur n'accepte pas de locataires ayant des troubles mentaux parce qu'il pense qu'ils ne prendront pas soin de leur logement et ne paieront pas leur loyer.

**Exemple :** Un employeur apprend qu'un employé a une dépression. L'employeur pense donc qu'il ne pourra pas faire son travail et le congédie.

---

Il n'est pas nécessaire que la discrimination soit intentionnelle. Pour qu'il y ait discrimination, le trouble mental ou la dépendance n'a pas, non plus, besoin d'être le seul facteur à l'origine du traitement. La discrimination peut être directe, manifeste ou plus subtile.

Il peut aussi s'agir de discrimination si on vous réserve une attention plus grande ou on vous traite comme si vous constituiez un risque pour la sécurité d'autrui en raison de stéréotypes à propos de votre handicap plutôt que de « motifs raisonnables ». On appelle ça du « profilage fondé sur la santé mentale ».

---

**Exemple :** Dans un hôpital, on demande couramment au personnel de sécurité d'être présent lorsqu'on examine des patients dont le dossier indique un trouble mental, quel que soit le comportement de la personne.

---

Il peut y avoir de la discrimination quand les règles, les politiques ou les pratiques d'une organisation sont neutres en apparence, mais excluent les personnes aux prises avec des troubles mentaux ou de dépendances, ou ont sur elle un effet préjudiciable.

---

**Exemple :** Une coopérative de logements adopte une règle selon laquelle tous les membres doivent effectuer un nombre fixe de tâches par mois. Elle tente d'expulser une personne parce qu'elle n'effectue pas les tâches qui lui sont assignées, malgré qu'elle a une note de son médecin indiquant qu'elle ne peut les effectuer pour des raisons médicales. La règle relative au bénévolat de la coopérative a un effet préjudiciable sur la femme en raison de son trouble mental. Si la plaignante ne peut pas effectuer les tâches de bénévolat assignées « pour des raisons médicales valables », conclut le tribunal, l'en exempter ne causera probablement pas de « préjudice injustifié ».

---

Si une organisation ne tient pas compte de vos problèmes de santé mentale ou de dépendance jusqu'au point de préjudice injustifié, elle contrevient au *Code*.

## **Harcèlement**

Le terme « harcèlement » désigne le « fait pour une personne de faire des remarques ou des gestes vexatoires (autrement dit, pénibles ou agaçants) lorsqu'elle sait ou devrait savoir que ces remarques ou gestes sont importuns ». Cela se produit lorsqu'une personne prend l'habitude de faire ou de dire quelque chose en lien avec

le trouble mental ou la dépendance d'une personne alors qu'elle sait ou devrait savoir que cela est importun. S'il est assez grave, un seul de ces incidents peut empoisonner le milieu d'une personne.

Le harcèlement peut inclure ce qui suit :

- ✧ insultes, surnoms ou interpellations insultantes
- ✧ graffiti, images ou caricatures offrant une représentation négative des personnes ayant des troubles mentaux ou des dépendances
- ✧ moqueries ou plaisanteries à votre égard en raison de votre trouble mental ou dépendance
- ✧ commentaires qui vous ridiculisent en raison de caractéristiques liées à la santé mentale ou aux dépendances
- ✧ questions ou observations déplacées à propos de votre handicap, de votre médication ou de vos besoins en matière d'accommodement
- ✧ fait de vous exclure à répétition de l'environnement social, ou de vous « ostraciser »
- ✧ divulgation de votre problème de santé mentale ou de dépendance à des parties qui n'ont pas besoin d'avoir cette information
- ✧ diffusion de matériel offensant sur les personnes ayant des troubles mentaux et des dépendances au sein d'une organisation par courriel, messages textes, Internet ou autre.

## Élimination des obstacles et conception inclusive

Les personnes ayant des troubles mentaux ou des dépendances se heurtent tous les jours à différents types d'obstacles. Cela inclut les obstacles physiques ou systémiques, et les obstacles sur le plan des attitudes et des communications. Les organisations doivent cerner et éliminer les obstacles, et assurer une conception inclusive pour réduire la nécessité de demander des mesures d'adaptation.

---

**Exemple :** Une municipalité adopte un règlement exigeant que 10 p. 100 des logements qu'offrent les nouveaux ensembles de logements locatifs soient abordables. La municipalité prend cette décision en reconnaissance du fait que beaucoup de groupes protégés aux termes du *Code*, y compris les personnes ayant des troubles mentaux et des dépendances, ont besoin de logements abordables.

---



---

**Exemple :** Un fournisseur de services veille à offrir aux usagers potentiels de ses services un endroit privé et calme où s’asseoir et effectuer l’évaluation de leur admissibilité. Cela avantage beaucoup de personnes protégées aux termes du *Code*, y compris des personnes aux prises avec des troubles mentaux ou des dépendances qui pourraient avoir besoin d’un environnement calme et d’un endroit où parler de questions médicales confidentielles.

---

Les attitudes négatives à l’égard des personnes ayant des troubles mentaux ou des dépendances peuvent aussi constituer des obstacles. La prévention du « capacitisme », c’est-à-dire les attitudes sociétales qui dévalorisent et limitent le potentiel des personnes handicapées, contribue à promouvoir le respect et la dignité, et aide les personnes handicapées à prendre pleinement part à la vie communautaire.

## **Obligation d’accommodement**

En vertu du *Code*, les employeurs, syndicats, locateurs, fournisseurs de services et d’autres parties sont légalement tenus de tenir compte des besoins des personnes aux prises avec des troubles mentaux ou des dépendances.

Cela signifie que les employeurs et les fournisseurs de logements et de services

pourraient devoir modifier leurs règles, politiques ou procédures pour assurer l'égalité d'accès et des chances.

---

**Exemple :** Une personne ne peut pas déposer de demande de prestations à temps parce qu'elle suit un programme de toxicomanie en établissement. Le fournisseur de services retarde la date d'échéance pour tenir compte de son handicap.

---

L'accommodement est une responsabilité partagée. Toutes les personnes concernées, y compris la personne qui fait la demande d'accommodement, devraient mettre l'information en commun et examiner ensemble les options possibles en matière d'accommodement.

Certaines personnes ayant des troubles mentaux ou des dépendances peuvent ne pas réaliser qu'elles ont besoin de mesures d'adaptation. Les fournisseurs de mesures d'adaptation doivent tenter d'aider les personnes qui sont de toute évidence mal-en-point ou semblent avoir un trouble mental ou une dépendance. Ils ont l'obligation de s'informer des besoins que pourraient avoir ces personnes en raison d'un handicap, et d'offrir de l'assistance et des mesures d'adaptation.

---

**Exemple :** Un employeur n'est pas conscient du trouble mental d'un employé, mais pense qu'un handicap puisse être à l'origine des changements à son comportement. L'employeur constate que l'employé a de la difficulté à faire son travail et manifeste des signes évidents de détresse qui incluent des crises de larmes à son poste de travail. Il lui demande s'il a des besoins en matière d'accommodement et offre de le mettre en contact avec un programme d'aide aux employés.

---

Cependant, les organisations doivent se garder de diagnostiquer une maladie ou de mettre en doute l'état de santé d'un employé.

Bon nombre de mesures d'adaptation sont faciles à mettre en place à peu de frais. Si l'adoption de la meilleure mesure d'adaptation possible pourrait créer un « préjudice injustifié » en raison de coûts élevés ou de facteurs liés à la santé et à la sécurité, la personne ou l'organisation responsable d'offrir la mesure d'adaptation doit examiner et mettre en œuvre la solution de rechange la plus appropriée, qui ne créerait pas de préjudice injustifié. Une solution de rechange appropriée doit être adoptée uniquement jusqu'à ce que de meilleures solutions puissent être mises en place.

Si vous avez besoin d'accommodement en raison d'un handicap :

- ✧ expliquez par écrit, si possible, à votre employeur, votre syndicat, votre locateur ou votre fournisseur de services quels sont vos besoins en lien avec votre handicap au travail ou en matière de logement ou d'autres services rendus
- ✧ fournissez-lui des renseignements sur les besoins et restrictions en lien avec votre handicap, y compris de l'information provenant de professionnels de la santé, au besoin.
- ✧ collaborez de manière continue avec la partie responsable de fournir la mesure d'adaptation afin de gérer le processus d'accommodement.

Les employeurs, syndicats et fournisseurs de logements et de services doivent :

- ✧ accepter de bonne foi les demandes de mesure d'adaptation, à moins d'avoir des raisons légitimes d'agir autrement
- ✧ demander uniquement les renseignements nécessaires pour fournir la mesure d'adaptation. Par exemple, les employeurs pourraient devoir savoir qu'une personne a besoin de congés pour se rendre à des consultations médicales ayant trait à son handicap, mais non qu'elle a la schizophrénie
- ✧ contribuer activement à la recherche de mesures d'adaptation qui répondent aux besoins individuels de la personne

- ✧ traiter les demandes de mesure d'adaptation le plus rapidement possible, même lorsque cela signifie de mettre en place une mesure temporaire en attendant de planifier une mesure à long terme
- ✧ respecter la dignité des personnes qui demandent des mesures d'adaptation et maintenir le caractère confidentiel de leurs renseignements
- ✧ assumer les coûts de l'accommodement, y compris le coût d'obtention d'opinions, d'expertise ou de documents médicaux ou autres.

---

**Exemple :** Une employée envoie à son employeur un courriel indiquant qu'en raison de son handicap, elle doit se rendre à un rendez-vous médical tous les mercredis matin pendant le prochain mois. L'employeur accueille cette information de bonne foi et assouplit l'horaire du mercredi de l'employée à titre de mesure d'adaptation.

---

En général, l'organisation ou la personne responsable de fournir une mesure d'adaptation n'a pas le droit d'obtenir vos renseignements médicaux confidentiels, comme la cause de votre handicap, votre diagnostic, vos symptômes ou la nature de votre traitement, à moins qu'il y ait un lien direct entre ces renseignements et l'accommodement demandé.

Dans les **rare**s cas où vos besoins sont complexes, difficiles à combler ou peu clairs, on pourrait vous demander de fournir des renseignements supplémentaires, y compris la nature de votre diagnostic. Dans ce cas, le fournisseur de la mesure d'adaptation doit être en mesure d'indiquer clairement pourquoi l'information est requise.

Voici quelques exemples de mesures d'adaptation :

## Emploi

- ✧ tâches modifiées
- ✧ modifications à un immeuble (p. ex. l'ajout de cloisons à un espace de travail commun pour accroître la capacité de concentration d'une personne)
- ✧ encadrement au travail (pour aider la personne à s'adapter au milieu de travail)
- ✧ acheminement vers un programme d'aide aux employés
- ✧ mode de supervision de rechange (p. ex. réunions plus fréquentes)
- ✧ moyens différents de communiquer avec l'employé (p. ex. directives écrites)
- ✧ formations additionnelles ou formations prodiguées de façon différente
- ✧ modification des politiques relatives aux pauses (p. ex. pour faciliter la prise plus fréquente de médicaments)
- ✧ congés d'invalidité à court et long terme

- ✧ horaire de travail flexible
- ✧ regroupement de tâches (jumeler plusieurs tâches de postes existants pour créer un nouveau poste qui appuie les besoins d'affaires de l'employé)
- ✧ solutions de rechange en matière de travail.

## Services

- ✧ différentes façons de prendre contact avec un fournisseur de services, y compris par téléphone, par la poste, par courriel ou en personne
- ✧ temps supplémentaire (p. ex. pour les examens scolaires)
- ✧ pauses additionnelles au besoin (p. ex. durant des audiences devant le tribunal)
- ✧ exigences flexibles en matière de participation, si possible, si on peut établir un lien entre l'absentéisme et le handicap
- ✧ règles flexibles en matière d'échéances, si on peut établir un lien entre le non-respect d'une échéance et le handicap
- ✧ endroit calme et confortable où s'asseoir
- ✧ prise en compte du handicap lorsqu'il est lié à un comportement qui mènerait autrement à la perte d'un service ou une autre conséquence.

## Logement

- ✧ aide en vue de remplir une demande (p. ex. de logement social ou de logement avec services de soutien)
- ✧ adaptation des critères de sélection des locataires (p. ex. faire appel à un garant en l'absence d'information comme des antécédents de crédit ou de location)
- ✧ modification des dates d'échéance (comme celles qui ont trait à la divulgation de modifications au revenu dans le contexte des logements sociaux ou des logements avec services de soutien)
- ✧ modification de la façon de communiquer l'information aux locataires (p. ex. veiller à expliquer de façon simple l'information juridique)
- ✧ liste de personnes-ressources que le locateur peut contacter en cas d'urgence
- ✧ modifications structurales aux logements (p.ex. insonorisation)
- ✧ collaboration du locateur avec des professionnels externes dans le but de répondre aux besoins du locataire, moyennant son consentement (p. ex. quand des personnes accumulent des biens au point où la situation constitue un risque pour eux-mêmes et autrui).



## Confidentialité

En matière d'accommodement, la confidentialité revêt une grande importance, surtout lorsqu'il s'agit de personnes ayant des troubles mentaux et des dépendances. Le fait de s'entretenir avec ces personnes en privé, loin des regards d'autres locataires ou usagers des services, est un important premier pas.

Les fournisseurs de mesures d'adaptation devraient uniquement partager les documents relatifs à l'accommodement avec les personnes qui doivent être mises au courant de l'information qu'ils contiennent.

En raison de la stigmatisation sociale et des stéréotypes négatifs considérables à l'égard des troubles mentaux et des dépendances, il est particulièrement important d'assurer la confidentialité des renseignements des personnes aux prises avec ces handicaps.

---

**Exemple :** Un employeur affiche des détails confidentiels sur l'état de santé d'une employée sur le babillard du club, à la vue de tous. Cela stigmatise l'employée et empoisonne son milieu de travail, et constitue donc de la discrimination.

---

## **Pour plus d'information :**

Vous trouverez la *Politique sur la prévention de la discrimination fondée sur les troubles mentaux et les dépendances* et les autres publications de la CODP sur Internet, à l'adresse [www.ohrc.on.ca/fr](http://www.ohrc.on.ca/fr). Le site Web offre des renseignements sur :

- ✧ les formes d'accommodement
- ✧ le capacitisme, les attitudes négatives, les stéréotypes et la stigmatisation
- ✧ le profilage fondé sur la santé mentale
- ✧ le pouvoir des mots
- ✧ l'obligation d'accommodement
- ✧ les droits et responsabilités des employeurs
- ✧ les droits et responsabilités des fournisseurs de logements
- ✧ les droits et responsabilités des fournisseurs de services.

Si vous pensez avoir fait l'objet de discrimination, vous pouvez en parler avec votre fournisseur de services, fournisseur de logements ou employeur. Vous pouvez aussi déposer une plainte (appelée « requête ») auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO).

Si vous avez besoin de plus d'information sur vos droits ou le processus des droits de la personne, ou d'aide pour déposer une requête, vous pouvez communiquer avec le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne. Vous pouvez aussi

demander à une organisation ou à une autre personne de déposer une requête en votre nom.

Vous avez le droit d'exercer vos droits, de vous plaindre ou de déposer une requête auprès du TDPO, sans subir de représailles. Cela signifie qu'on n'a pas le droit, aux termes du *Code*, de vous punir ou de menacer de vous punir parce que vous vous êtes opposé à de la discrimination.

Pour déposer une « requête », communiquez avec le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario :

Ligne sans frais : | 866 598-0322

ATS sans frais : | 866 607-1240

Site Web : [www.hrto.ca](http://www.hrto.ca)

Pour discuter de vos droits ou obtenir de l'aide juridique, communiquez avec le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne :

Ligne sans frais : | 866 625-5179

ATS sans frais : | 866 612-8627

Site Web : [www.hrlsc.on.ca](http://www.hrlsc.on.ca)

**Suivez-nous!**



[www.facebook.com/the.ohrc](http://www.facebook.com/the.ohrc)

**twitter**  @OntHumanRights

Also available in English.

© 2014, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario.

ISBN : 978-1-4606-4127-9 (Imprimé)

ISBN : 978-1-4606-4128-6 (HTML)

ISBN : 978-1-4606-4129-3 (PDF)

Illustrations de couverture © A. Jay, Arcadia I, 2012