« EST-CE QUE JE PEUX VOUS AIDER ? » LE PROFILAGE RACIAL DE CLIENTS DANS LE SECTEUR DE LA VENTE AU DÉTAIL EN ONTARIO

Tomee Elizabeth Sojourner est une candidate au LLM at la Osgoode Law School à l'Université York. Sojourner est également directrice de *Prevent CRP* (prévenir le profilage racial des consommateurs) et possède de l'expérience dans le secteur de la sécurité privée et de l'engagement des consommateurs.

Le profilage racial des consommateurs (PRC) est une pratique discriminatoire fondée sur des préjugés conscients/inconscients et des stéréotypes négatifs tenus par des gardes de sécurité et des employés à propos de l'identité de certains consommateurs, notamment leur race, leur couleur, leur sexe, leur âge et leur religion. Ces perceptions négatives sont responsables du mauvais traitement subi par certains consommateurs. Afin d'étudier le profilage racial des consommateurs dans le secteur du commerce en Ontario, cet article va tenter de définir le profilage racial des consommateurs, examiner le PRC en discutant de certaines décisions rendues par le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, McCarthy v Kenny Tan Pharmacy Inc et Nassiah v Peel (Regional Municipal) Services, et finalement, nous allons nous concentrer sur les activités des gardes de sécurité privés en Ontario et offrir deux recommandations.

INTRODUCTION

Dans le secteur de la vente au détail en Ontario et dans d'autres services aux consommateurs, le profilage racial sur les consommateurs (PRC) est une pratique où des consommateurs racialisés ou autochtones sont perçus comme représentant une « menace à la sécurité », comme n'étant pas dignes de confiance et considérés comme des suspects par des arbitres privés (par ex des gardes de sécurité, des employés aux services à la clientèle, des gérants, des propriétaires d'entreprises et des représentants d'organisations). Ces perceptions sont fondés sur des préjugés conscients et inconscients, et sur les stéréotypes que ces juges privés possèdent à propos de la race, de la couleur de la peau, de l'ethnicité ainsi que d'autres identités des consommateurs (par ex le sexe, l'âge, l'expression de genre, l'handicap, la langue, la religion), et par rapport à leur estimation de la capacité de payer de ces individus ou leur droit de ce trouver sur ces lieux. Ces perceptions ont mené à l'application arbitraire des politiques de l'établissement, à des stratégies de prévention des pertes et à l'application de la loi (par ex la Loi sur l'entrée sans autorisation). En tant que pratique, le profilage racial de certains consommateurs empiète sur les droits protégés par la section 1 du Code des droits de la personne de l'Ontario, qui stipule que :

> toute personne a droit à un traitement égal en matière de services, de biens ou d'installations, sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression de l'identité sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap.

Ce texte se divise en trois parties. La première partie concerne la définition du profilage raciale de consommateurs. La seconde partie examine l'expression du PRC à travers l'étude

de deux décisions récentes rendues par le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. Finalement, dans la troisième partie, nous allons énumérer quelques recommandations visant à enrayer le PRC chez les gardes de sécurité privés de l'Ontario.

PREMIÈRE PARTIE : DÉFINITION DU PROFILAGE RACIAL DES CONSOMMATEURS

Le profilage racial de consommateurs est généralement défini comme « … des employés de magasin qui ciblent un client ou plusieurs clients et les traitent de façon discriminatoire à cause de leur race ou de leur ethnicité » (Gabbidon et coll., 2008, p.1). Les définitions du PRC ont tendance à être axées sur le secteur du commerce. Certains chercheurs, dont Harris (2003, p.4), ont cependant tenté d'en élargir le sens afin de leur inclure « tout type de traitement réservé à des consommateurs dans un lieu commercial qui est basé sur la race ou l'ethnicité et qui constitue un déni ou une dégradation du produit ou du service offert au consommateur. » Je crois que la définition du PRC doit être élargie encore plus afin d'y inclure les variantes de ce phénomène sur les consommateurs par rapport aux différentes intersections de leurs identités, incluant, sans toutefois s'y limiter, leur race, la couleur de leur peau, l'appartenance autochtone, le statut socioéconomique, la situation géographique, la religion, l'expression de l'identité sexuelle, leur genre, l'orientation sexuelle, le statut d'immigrant, l'handicap, l'ethnicité, la nationalité et la langue.

Bien que le PRC est complexe et se produit principalement dans un environnement de vente au détail lors de l'établissement de relation transactionnel entre des consommateurs et des propriétaires d'entreprises ou de leurs représentants, mon approche prend en compte que le PRC peut aussi se produire dans d'autres environnements de services à la clientèle (par ex dans les bibliothèques, les cabinets de médecins, les établissements secondaires et postsecondaires, et en ligne). Un élargissement de cette définition offre aux chercheurs, aux communautés touchées par ce phénomène et aux arbitres privés cherchant à développer et à mettre en œuvre des mesures correctives une définition plus nuancée qui vise à répondre aux complexités entourant le profilage racial de consommateurs.

SECONDE PARTIE : LE PROFILAGE RACIAL DE CONSOMMATEURS DANS LE SECTEUR DE LA VENTE AU DÉTAIL DE L'ONTARIO

La jurisprudence à propos du profilage racial de consommateurs dans le secteur de la vente au détail en Ontario est limitée et les plaintes qui ont été gagnées au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) constituent l'exception plutôt que la règle. Cette réalité s'explique en partie par les façons subtiles par lesquels le PRC opère, ainsi que les exigences relatives mises sur les plaignants afin prouver qu'il y a eu discrimination sur une prépondérance des probabilités. Le cas de Nassiah v. Peel (Regional Municipal) Services (2007) et celui de McCarthy v. Kenny Tan Parmacy Inc (2015) illustre bien cette exception.

Dans *Nassiah*, la requérante, Mme Jaqueline Nassiah, était une femme noire de 40 ans Trinidadocanadienne et mère monoparentale d'un jeune enfant, et qui avait un accent. L'incident de profilage racial s'est produit le 18 février 2003 dans un Sears Entrepôt dans le centre commercial de Dixie, à Mississauga. L'incident impliquait un agent de police de la région de Peel, l'agent R. Elkington, et un garde de sécurité blanc plus âgé. Le garde et le magasin n'ont pas été désignés comme intimés. En 2007, le Tribunal a reconnu que Mme Nassiah avait été victime de discrimination sur la base de sa race par un agent de police alors qu'elle recevait un service puisque celui-ci l'avait appelée « une maudite immigrée », qu'il « lui a demandé si elle parlait l'anglais » et lui a fait faire une seconde fouille intégrale malgré une vidéo attestant de son innocence et qu'« il l'a menacé de l'emmené en prison si elle ne lui retournait pas la brassière ».

Ce jugement est révélateur à deux égards. Premièrement, le TDPO a reconnu que l'agent de sécurité s'était livré à du profilage racial envers la cliente. Il n'avait pas vérifié les sacs ni les factures de Mme Nassiah avant de l'arrêter, il l'avait fait subir une fouille intégrale par une employée qui n'a pas trouvé la brassière disparue, il lui a dit de « se la fermer », il a refusé de lui donner la permission d'appeler sa gardienne et il a appelé les services de police de Peel. Le TDPO a noté que le garde de sécurité avait « fait une grave erreur en appréhendant Mme Nassiah » et en lui faisant subir une détention illégale malgré le fait qu'il ne détenait aucune preuve contre elle. En fait, ces données ont été prises en comptes lors de l'évaluation de la compensation pour dommages subis. Deuxièment, le dommage cumulatif causé à Mme Nassiah, tel qu'elle l'a décrit dans une conférence de presse, « la peur a changé ma vie » (Cotroneo, *Toronto Star*, 18 mai 2007), est un excellent exemple de ce dont les chercheurs nomment les effets psychologiques et le stress lié au racisme associé au profilage racial. Ces résultats témoignent de pourquoi les chercheurs et les défenseurs des droits de la personne ont besoin de considérer les dommages subis lorsqu'ils analysent critiquement ce phénomène.

Dans *McCarthy*, la requérante, Mme Mary McCarthy, une femme noire dans la mi-cinquantaine était une cliente régulière du Shopper's Drug Mart et vivait près de la Kenny Tan Pharmacy, une franchise appartenant à la Shoppers Drug Mart. Le 22 mai 2011, Mme McCarthy a subi une fouille arbitraire de son sac à dos dans l'allée des soins dentaires par Mme Balachandra, une femme sud-asiatique qui travaillait à

la pharmacie depuis 5 ans comme surveillante du quart de nuit à la Tan Pharmacy (l'intimée). En octobre 2015, le Tribunal a jugé que « objectivement, le profilage racial et la discrimination subie par la postulante, notamment le fait de s'être fait approché de manière très grossière… de se faire faussement accuser de tenter de commettre un vol et la fouille de son sac… et de ne pas avoir eu droit à des excuses parce qu'elle est noire, est une violation extrêmement sérieuse du Code… (le Tribunal) n'a aucun doute qu'elle va ressentir les effets négatifs de cet évènement pour le reste de sa vie. »

Ce jugement contient deux points révélateurs principaux. D'abord, le profilage racial sur les clients peut se produire entre des employés et des clients appartenant à différents groupes raciaux minoritaires. Avec ceci à l'esprit, les chercheurs et les employés doivent utiliser une approche intersectionnelle afin de tenter de mieux comprendre la situation et leurs réactions envers le profilage racial. Deuxièmement, ce résultat s'enligne avec les recherches académiques existantes sur l'exclusion sociale de consommateurs faisant partie d'un groupe racialisé lors de transaction commerciale où les fournisseurs d'un service traitent ces groupes comme des criminels à cause de leurs préjugés et leurs stéréotypes conscients ou inconscients.

TROISIÈME PARTIE : LES GARDES DE SÉCURITÉ PRIVÉS ET LA LUTTE CONTRE LE PROFILAGE RACIAL DES CONSOMMATEURS

Les gardes de sécurité privés sont souvent considérés comme d'importants acteurs dans le PRC, comme en témoignent les cas du TDPO mentionnés plus haut. La plupart des 34 985 gardes de sécurité de l'Ontario sont régies par la *Loi sur les services privés de sécurité et d'enquête* (2005). La *Loi* requiert qu'ils complètent une formation de base obligatoire pour agents de sécurité d'un minimum de 40 heures, qu'ils réussissent un examen écrit et qu'ils se conforment à un Code de conduite. Sous le protocole de la prévention des pertes, les gardes de sécurité sont souvent les premiers ou les seconds à être contactés lorsque des clients sont soupçonnés d'avoir commis un délit ou un vol dans un commerce.

Sur la base de l'analyse précédente, je recommande que :

- une formation obligatoire sur le profilage racial des clients soit ajoutée au programme de formation des gardes de sécurité par le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, Direction de la sécurité et des investigations. Cette formation offrirait aux gardes de sécurité des stratégies observationnelles alternatives lorsqu'ils interagissent avec des clients racialisés et autochtones ;

- la collecte de données démographiques soit menée lors de contacts entre des clients, des gardes de sécurité et des commerçants afin d'évaluer si les politiques du milieu de travail sont suivies et afin de déterminer si des groupes de consommateurs sont ciblés par un traitement différentiel.

RÉFÉRENCES

Christian Cotroneo, « A victim of racial profiling » *Toronto Star* (May 18, 2007). Online www.torontostar.ca

Gabbidon, Shaun L., *et al*, « The consumer racial profiling experiences of Black students at historically Black colleges and universities: An exploratory study » (2008) 36:4 *Journal of Criminal Justice*.

Harris, Anne-Marie, « Shopping While Black: Applying 42 U.S.C. ∬1981to Case of Consumer Racial Profiling » (2003) 23:1 *Boston College Third World Law Journal* 1.

Harris, Anne-Marie, Geraldine R. Henderson, & Jerome D. Williams, « Courting Customers: Assessing Consumer Racial Profiling and Other Marketplace Discrimination » (2005) 24:1 *Journal of Public Policy & Marketing*.

Higgins, George E., & Shaun L Gabbidon, « Public Opinion on the Use of Consumer Racial Profiling to Identify Shoplifters: An Exploratory Study » (2011) 36:2 *Criminal Justice Review* 201.

McCarthy v. Kenny Tan Pharmacy Inc., 2015. HRTO 1303 (CanLII) (Ontario). [McCarthy]

Nassiah v. Peel (Regional Municipal) Services, 2007. HRTO 14 (Ontario). [Nassiah]

Nova Scotia Human Rights Commission, *Working Together to Better Serve All Nova Scotians: A Report on Consumer Racial Profiling in Nova Scotia*. Halifax: Nova Scotia Human Rights Commission, 2013.

Scheer, George, *et al,* « "Shopping While Black": Examining Racial Discrimination in a Retail Setting » (2009) 39:6 *Journal of Applied Social Psychology* 1432.