



**Commission des droits de la personne
de Nouvelle-Écosse**

**Travailler ensemble pour mieux servir
tous les résidents de la Nouvelle-Écosse**

**Rapport sur le profilage racial
des consommateurs de Nouvelle-Écosse**

Sommaire
Mai 2013

Table des matières

À quoi ressemble le profilage racial du consommateur?.....	5
Pourquoi étudier le profilage racial?.....	5
Le profilage racial du consommateur—	
un nouveau terme pour des comportements anciens	5
Qui a participé à l'étude?	6
Comment avons-nous recueilli nos informations?.....	7
Quelles questions avons-nous posées?	7
Qu'avons-nous appris?	8
Un nouveau genre de racisme	9
Que se passe-t-il ensuite?	9
Remerciements	10
Coordonnées des personnes-ressources	11

Travailler ensemble pour mieux servir tous les résidents de la Nouvelle-Écosse

Plus que les autres groupes ethniques en Nouvelle-Écosse, les Autochtones et les Afro-Néo-Écossais disent qu'ils ne sont pas bien traités lorsqu'ils achètent des biens et des services. C'est la conclusion d'une nouvelle étude réalisée par la Commission des droits de la personne de Nouvelle-Écosse.

L'étude de la Nouvelle-Écosse est la première au Canada à s'intéresser au profilage racial du consommateur, une forme de racisme dans lequel les clients ne sont pas bien traités en raison de leur race.

À quoi ressemble le profilage racial du consommateur?

Vous pouvez faire du profilage racial du consommateur sans le savoir si vous agissez d'une des façons suivantes à l'égard des clients en raison de leur race :

- vous les ignorez
- vous prenez beaucoup de temps pour les servir même si vous n'êtes pas occupé
- vous refusez de les servir
- vous les suivez
- vous leur demandez s'ils ont les moyens de payer un produit ou un service
- vous utilisez des termes blessants comme des insultes racistes
- vous les fouillez ou fouillez leurs affaires
- vous les obligez à quitter le magasin ou l'établissement
- vous les détenez alors qu'ils ne sont pas en possession de biens volés

Pourquoi étudier le profilage racial?

Les détaillants et les fournisseurs de services doivent être au courant du profilage racial du consommateur pour être conscients de leur comportement lorsqu'ils ont affaire à des clients. Le profilage racial du consommateur est une forme de racisme. Le personnel peut ne pas se rendre compte qu'il le fait. L'étudier permettra de créer de meilleurs services pour les Néo-Écossais.

Le profilage racial du consommateur—un nouveau terme pour des comportements anciens

Bien des membres des groupes racialisés ont déjà été victimes de profilage racial du consommateur, mais ce comportement était ignoré. Or, ces comportements ont

maintenant un nom et ont fait l'objet d'une étude qui nous permet de les considérer comme du racisme.

Groupes racialisés—Groupes que la société ne traite pas sur un pied d'égalité en raison de leur race, en particulier dans le contexte de la vie économique, politique, et sociale.

Notre étude est la première au Canada à mettre en lumière le profilage racial du consommateur. Grâce à cette étude, les détaillants et les fournisseurs de services peuvent apprendre à reconnaître les comportements considérés comme du profilage racial du consommateur. Ceux qui ont eu ces comportements par le passé peuvent prendre conscience du tort qu'ils ont causé aux gens qu'ils ont profilés, de même qu'à leur propre entreprise.

Qui a participé à l'étude?

Nous avons parlé avec 1 219 personnes de la municipalité régionale de Halifax, Millbrook, Digby, et Sydney entre le 28 mars et le 21 août 2012. La plupart des gens ont participé à une enquête. D'autres personnes ont pris part à des discussions de groupe. Les Figures 1 et 2 indiquent le nombre de personnes des différents groupes ethniques qui ont participé à l'étude.

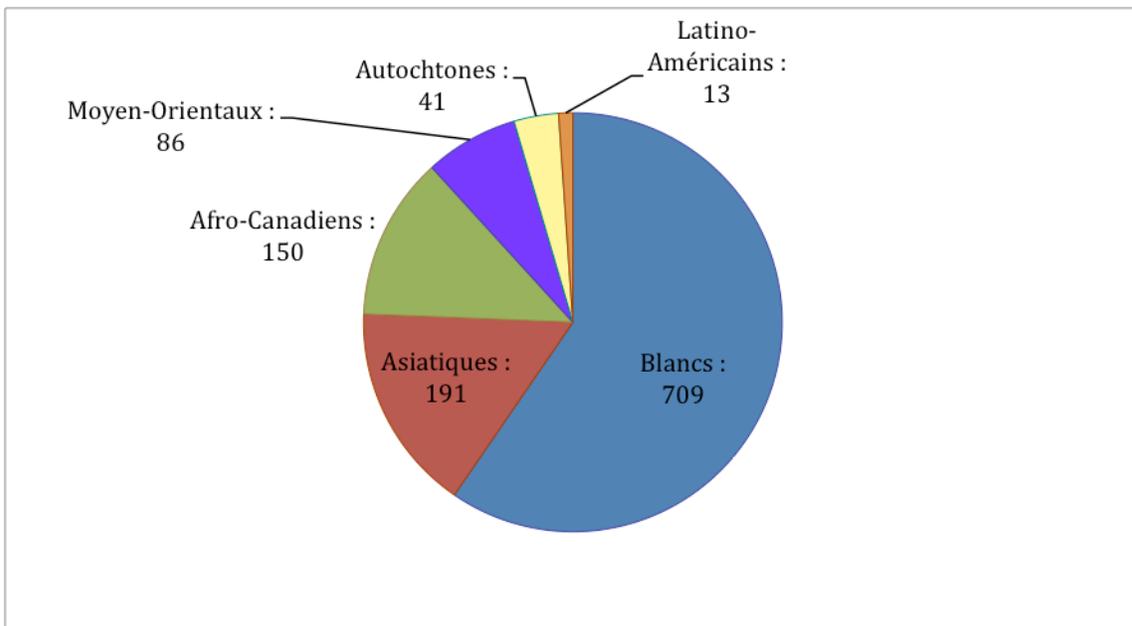


Figure 1 : Nombre de participants à l'enquête du Projet de profilage racial du consommateur et leur ethnicité.

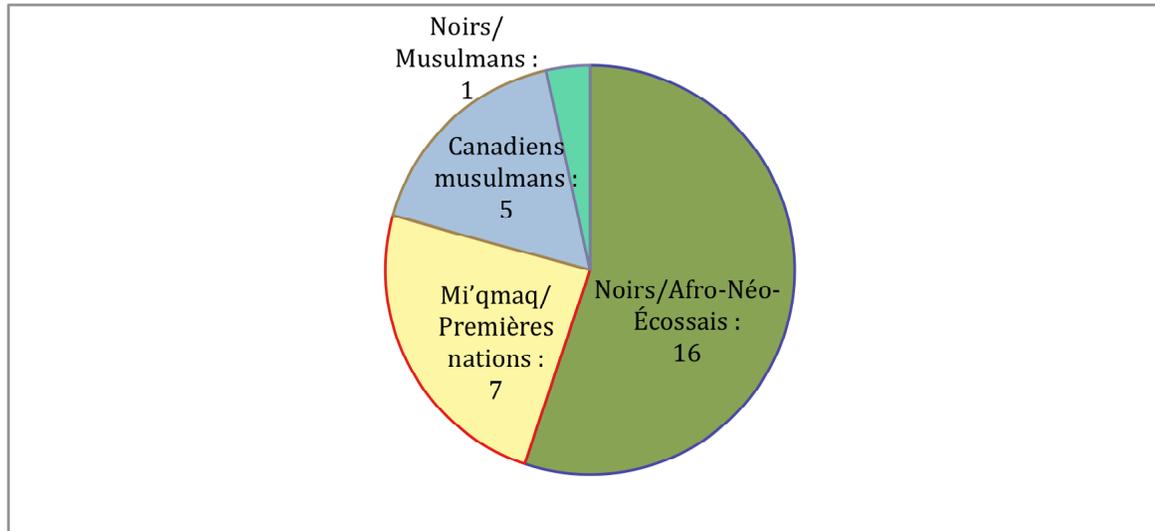


Figure 2 : Nombre de participants aux groupes de discussion pour le Projet de profilage racial du consommateur et leur ethnicité.

Comment avons-nous recueilli nos informations?

Nous avons créé un questionnaire que 1 190 participants ont rempli. Dans des entretiens en personne, nous avons posé à chaque personne les mêmes questions sur la façon dont le personnel de vente les avait traités au cours de l'année écoulée. Ces entretiens ont eu lieu dans des lieux publics, notamment des coins de rue animée, à différents moments de la journée. Nous voulions rejoindre un vaste échantillon représentatif. Nous avons ensuite organisé des groupes de discussion avec 29 personnes choisies pour leur capacité à parler de leurs expériences du profilage racial du consommateur.

Quelles questions avons-nous posées?

- Nous avons posé à chaque participant les questions suivantes :
- Au cours de la dernière année, avez-vous été **ignoré par le personnel** lorsque vous avez voulu acheter des biens ou des services?
- Au cours de la dernière année, vous a-t-on **fait attendre** lorsque vous avez voulu acheter des biens ou des services?
- Au cours de la dernière année, a-t-on **refusé de vous servir** lorsque vous avez voulu acheter des biens ou des services?
- Au cours de la dernière année, avez-vous été **suivi par le personnel ou le personnel de sécurité** lorsque vous avez voulu acheter des biens ou des services?

- Au cours de la dernière année, le personnel ou le personnel de sécurité vous a-t-il posé des **questions sur votre capacité à payer un produit** lorsque vous avez voulu acheter des biens ou des services?
- Au cours de la dernière année, avez-vous été la **cible de remarques blessantes** de la part du personnel ou du personnel de sécurité lorsque vous avez voulu acheter des biens ou des services?
- Au cours de la dernière année, le personnel ou le personnel de sécurité vous a-t-il **fouillé ou a-t-il fouillé** vos effets personnels lorsque vous avez voulu acheter des biens ou des services?
- Au cours de la dernière année, le personnel ou le personnel de sécurité vous a-t-il **fait sortir d'un magasin** lorsque vous avez voulu acheter des biens ou des services?
- Au cours de la dernière année, avez-vous été **détenu à tort** (détenu alors que vous n'étiez pas en possession de biens volés) lorsque vous avez voulu acheter des biens ou des services?

Nous avons demandé aux personnes qui avaient répondu « oui » à une ou plusieurs des questions combien de fois cela leur était arrivé au cours des 12 derniers mois.

Nous avons utilisé les questions suivantes pour orienter les discussions de groupe :

- Quelle est votre expérience du profilage racial du consommateur?
- En qualité de consommateur, comment savez-vous que vous faites l'objet d'un profilage racial?
- En quoi votre expérience du profilage racial du consommateur a-t-elle influé sur vos habitudes d'achat?
- Quelle a été l'incidence du profilage racial du consommateur sur votre vie personnelle : famille, emploi, éducation, accès à des services généraux, et ainsi de suite?
- Quels changements seraient nécessaires pour que vous puissiez magasiner dans toute la Nouvelle-Écosse sans crainte de faire l'objet de profilage racial du consommateur?

Qu'avons-nous appris?

Dans notre enquête, de tous les groupes, ce sont les peuples autochtones et les Afro-Canadiens qui ont le plus souvent déclaré qu'ils avaient été mal traités par le personnel. De fait, les personnes appartenant à tous les groupes racialisés, dont les Asiatiques, les Latino-Américains et les Moyen-Orientaux ont été beaucoup plus nombreuses que les Blancs à déclarer avoir été mal traitées par le personnel.

Dans des groupes de discussion, plusieurs participants ont dit qu'ils avaient eu le sentiment d'être de « classe inférieure » ou des « citoyens de seconde zone » lorsqu'ils magasinaient. Les Autochtones, les Afro-Canadiens, et les personnes d'origine musulmane ont trois choses en commun :

- Ils ont été la cible de remarques blessantes.
- Ils ont été traités comme s'ils représentaient une menace physique.
- Ils étaient considérés comme des voleurs potentiels.

Un participant a déclaré : « J'ai été profilé comme un homme de race noire potentiellement violent, même si je faisais tout pour ne pas donner cette impression ».

Les Autochtones ont déclaré que leurs droits n'étaient pas reconnus. Ils ont dit qu'ils devaient souvent aller à l'arrière d'un magasin pour la détaxe de leurs achats.

Les musulmans ont dit qu'on les complimentait souvent sur leur anglais et qu'on les interrogeait sur leur première langue. Cela les dérangeait, car la plupart étaient nés au Canada et avaient toujours parlé anglais.

Les participants de tous les groupes racialisés ont parlé des efforts qu'ils font pour éviter de faire l'objet d'un profilage racial :

- Ils s'habillent bien pour faire leur magasinage.
- Ils ne prennent pas de sacs d'autres magasins avec eux.
- Ils s'assurent que leurs poches sont vides.
- Ils ne laissent pas leurs enfants apporter des jouets quand ils vont dans des magasins.
- Ils saluent le personnel de sécurité en entrant dans un magasin.

Un participant a décrit ces efforts comme « mentalement et émotionnellement épuisants ». D'autres ont dit qu'ils ne prenaient plus de plaisir à magasiner, mais se contentaient d'acheter ce dont ils avaient besoin et s'en allaient. Beaucoup ont dit qu'ils évitaient les détaillants et les fournisseurs de services qui les avaient déjà profilés.

Un nouveau genre de racisme

Notre recherche étaye l'idée qu'aujourd'hui, le racisme est rarement ouvert et public. Le profilage racial du consommateur est fondé sur des stéréotypes. Les détaillants et les fournisseurs de services peuvent même ne pas être conscients qu'ils sont racistes.

Que se passe-t-il ensuite?

La Commission des droits de la personne de Nouvelle-Écosse contribuera à réduire le profilage racial du consommateur. Notre travail aidera les gens à apprendre à reconnaître le profilage racial du consommateur et à comprendre le tort qu'il cause à ceux qui en sont la cible. Ce travail bénéficiera à l'ensemble de la collectivité ainsi qu'aux propriétaires d'entreprises.

Nous voulons aider les détaillants et les fournisseurs de services à améliorer les services aux groupes racialisés par les moyens suivants :

- sensibiliser davantage au profilage racial du consommateur
- préparer des ressources de formation
- encourager les meilleures pratiques

Nous espérons que ce rapport encouragera les entreprises à examiner la formation de leurs employés, ainsi que leurs politiques, et leurs pratiques commerciales pour que notre province soit un endroit accueillant qui respecte les acheteurs de tous les groupes ethniques.

Pour sa part, la Commission des droits de la personne de Nouvelle-Écosse utilisera cette recherche pour orienter ses futurs travaux.

Remerciements

La Commission des droits de la personne de Nouvelle-Écosse aimerait remercier tous ceux qui ont contribué à la réalisation de ce projet.

Premièrement, nous tenons à remercier tous les Néo-Écossais qui ont donné de leur temps pour participer à ce projet de recherche. Des remerciements tout particuliers aux collectivités de Millbrook, Dartmouth, et Halifax pour leur partenariat et pour avoir bien voulu accueillir les groupes de discussion.

Nous tenons à remercier les responsables universitaires qui ont animé un groupe d'experts sur la compétence culturelle dans la recherche : Wanda Thomas Bernard, Gail Baikie et Brian Noble de l'Université Dalhousie, et Judy Haiven de l'Université Saint Mary.

Cette étude a été rendue possible grâce au travail acharné de nombreuses personnes. Cristal Taylor, propriétaire de CT-Ebony Consulting Company, a animé des groupes de discussion. Les étudiants-chercheurs qui ont recueilli les données comprennent Olanrewaju Dada, Bryanne Harris, Elizabeth McGiffin, et Fatima Mensah.

Ce projet n'aurait pas été possible sans le dévouement et la participation de notre personnel qui a siégé au comité sur le projet de profilage racial du consommateur :

- Ann Divine – Gestionnaire des relations raciales, de l'équité et de l'inclusion
- Gerald Hashey – Gestionnaire du règlement des différends
- Shawn MacKenzie – Chercheur et auteur
- Alise Browne – Chercheure
- Linda Nicholl – Agente d'éducation sur les droits de la personne
- Rosemarie Cadogan – Ancienne agente des droits de la personne

Nous aimerions exprimer plus particulièrement notre gratitude à David Shannon, notre directeur et chef de la direction, pour sa détermination à voir une société libre de toute discrimination. Nous remercions également les membres de notre commission pour leur enthousiasme et leur dévouement, qui ont permis la réalisation de ce travail.

Coordonnées des personnes-ressources

Si vous voulez en savoir plus sur cette étude ou obtenir une copie du rapport complet, veuillez communiquer avec la Commission des droits de la personne de Nouvelle-Écosse ou consulter notre site Web.

Téléphone : (902) 424-4111
Sans frais : 1-877-269-7699

www.gov.ns.ca/humanrights



**Commission des droits de la personne
de Nouvelle-Écosse**

www.gov.ns.ca/humanrights

