

Comment prévenir la discrimination et le harcèlement envers les Autochtones dans les commerces de détail

Fiche d'information



Commission ontarienne des droits de la personne

Juillet 2025

Accessible en ligne : www.ohrc.on.ca/fr

Available in English

Fiche d'information 2 : Comment prévenir la discrimination et le harcèlement envers les Autochtones dans les commerces de détail

ISBN :

978-1-4868-8998-3 (Print)

978-1-4868-9000-2 (HTML)

978-1-4868-9002-6 (PDF)

La CODP ne traite aucune plainte (requête) individuelle.

Si vous avez besoin d'une aide juridique en matière de droits de la personne ou d'un accompagnement pour déposer une requête auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, veuillez communiquer avec le [Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne](#) en composant le 416 597-4900 ou le 1 866 625-5179 afin d'échanger avec une conseillère spécialisée ou un conseiller spécialisé.

Consultez la marche à suivre pour déposer directement une requête auprès du [Tribunal des droits de la personne de l'Ontario](#).

Renseignez-vous sur le [système des droits de la personne](#) de l'Ontario.



Ontario
Human Rights Commission
Commission ontarienne des
droits de la personne

Connaissez-vous vos responsabilités de prévenir la discrimination et le harcèlement envers les Autochtones?

La **Commission ontarienne des droits de la personne (CODP)** et le **Programme des droits de la personne des peuples autochtones** (un partenariat entre Étudiant(e)s pro bono du Canada (EPBC) et la Fédération des centres d'amitié autochtones de l'Ontario (Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres, OFIFC)) ont rédigé ensemble un guide afin d'informer le public sur la discrimination envers les Autochtones qui sévit dans les commerces de détail.

La présente fiche d'information accompagne le guide. Elle vise à aider les détenteurs d'obligations à comprendre ce qui constitue de la discrimination et du harcèlement envers les Autochtones dans un commerce de détail, et à savoir ce qu'ils peuvent faire pour prévenir les atteintes aux droits de la personne.

Avertissement : Le présent guide traite de sujets susceptibles d'être traumatisants pour certains lecteurs. Le guide mentionne les mauvais traitements et la discrimination raciale que subissent les membres de Premières Nations, les Inuit, les Métis et les Autochtones vivant en milieu urbain. Veuillez prendre soin de vous-même en lisant ce document. De nombreuses ressources sont à la disposition des lecteurs qui auraient besoin de soutien, dont certaines sont affichées sur le site Web de la Commission ontarienne des droits de la personne, à :

<https://www.ohrc.on.ca/fr/liste-des-supports>.

1. Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario

Le [Code des droits de la personne](#) de l'Ontario (le « *Code* ») confère à tout le monde le droit de vivre à l'abri de la discrimination qui se fonde sur un ou plusieurs attributs personnels (appelées motifs protégés), dans les domaines de l'emploi, du logement, des installations et des services, des contrats, et de l'adhésion à des syndicats, associations de métier ou associations professionnelles.

Les 17 motifs protégés sont les suivants :

1. L'âge
2. L'ascendance
3. La citoyenneté
4. La couleur
5. La croyance
6. Le handicap
7. L'origine ethnique
8. Le lieu d'origine
9. L'état familial
10. L'état matrimonial
11. L'identité sexuelle
12. L'expression de l'identité sexuelle
13. Le sexe
14. L'orientation sexuelle
15. La race
16. L'assistance sociale (en matière de logement seulement)
17. Le casier judiciaire (dans le domaine de l'emploi seul)

En vertu du *Code*, les Autochtones ont le droit de ne pas faire l'objet de discrimination lorsqu'ils obtiennent des services publics et privés. Cela englobe le droit de ne pas faire l'objet de discrimination ou de harcèlement dans un magasin, pour les motifs protégés de la race, de l'ascendance, de la couleur, de l'origine ethnique, du lieu d'origine ou de la croyance, entre autres.

Il est important de noter que les protections du *Code* s'appliquent dans les cas où une personne est perçue comme faisant partie d'un groupe protégé, même si la personne n'appartient pas à ce groupe.

Les entreprises ont l'obligation de répondre aux allégations de discrimination, de mener une enquête à leur égard et de les résoudre. Elles sont aussi tenues de veiller à ne pas créer de milieu empoisonné pour leurs clients autochtones (et les autres personnes protégées par le *Code*).

Vous devriez prendre des mesures proactives de prévention de la discrimination en créant des espaces sécuritaires pour les acheteurs et le personnel autochtones. En créant des espaces sécuritaires, vous établissez un lien de confiance avec vos clients et vos employés autochtones, et préviendrez toute violation des droits de la personne.

2. Qu'est-ce qu'un milieu empoisonné?

Un milieu empoisonné est **créé par des commentaires ou des actions qui ridiculisent ou insultent une personne ou un groupe protégé par le *Code*, et lui font sentir que l'environnement est hostile ou peu accueillant.** La création d'un environnement empoisonné enfreint le droit de la personne ou du groupe ciblé à l'égalité de traitement. Il n'est pas nécessaire que les actions ou les commentaires visent des individus spécifiques. Par exemple, des blagues insultantes, des insultes ou des caricatures qui dénigrent les peuples autochtones sont tous des actes qui contribuent à la création d'un milieu empoisonné pour les Autochtones.

Pour éviter de créer un milieu empoisonné, vous devez éliminer la discrimination et le harcèlement envers les clients autochtones de la part de propriétaires du magasin et des membres du personnel, mais également la discrimination et le harcèlement provenant d'autres clients.

3. Comment puis-je reconnaître la discrimination envers les Autochtones dans mon entreprise?

La discrimination envers les Autochtones peut prendre plusieurs formes, mais elle résulte souvent du **profilage racial**, qui est toute action prise à l'égard d'une personne, pour des raisons de sécurité, sûreté ou protection du public, qui repose sur des stéréotypes liés à la race, la couleur, l'origine ethnique, l'ascendance, la religion ou le lieu d'origine, ou une combinaison de ces facteurs, et qui a pour effet d'exposer la personne à un examen ou à un traitement différent. Le profilage racial en soi peut ne pas enfreindre le *Code*, mais il peut conduire à de la discrimination ou à du harcèlement qui ont des répercussions préjudiciables sur les Autochtones et les personnes racialisées.

Dans votre entreprise, le profilage racial peut se manifester par de la **surveillance ciblée** de la part du personnel du magasin ou du personnel de sécurité. Par exemple : observer ou suivre des clients autochtones, leur poser des questions, les fouiller, vérifier leurs reçus ou les étiquettes des marchandises, arrêter des clients autochtones sans autorité légale suffisante, ou encore retirer physiquement les clients autochtones d'un magasin ou leur demander de partir en raison de soupçons infondés de vol à l'étalage ou en raison de stéréotypes ou d'attitudes négatives à l'égard des Autochtones.

La discrimination peut aussi se produire dans les activités normales d'une entreprise, par exemple si le propriétaire, un employé ou même un autre client s'adresse à un client autochtone sur un ton hostile, agressif, condescendant ou soupçonneux, s'il profère des insultes raciales ou l'agresse physiquement, s'il lui refuse un service ou lui fournit un service lentement, s'il exprime des opinions négatives ou stéréotypées envers le client, ou s'il lui vend

des marchandises qui contiennent des termes désobligeants ou des images offensantes liés aux peuples autochtones.

Enfin, il peut y avoir discrimination lorsqu'une personne appartenant à une Première Nation **essaie d'utiliser sa carte de statut d'Indien** pour recevoir une remise partielle de taxe au point de vente ou comme pièce d'identité.

En effet, de nombreuses personnes, y compris les propriétaires d'entreprise et les employés de l'industrie du commerce de détail, ne savent pas ce que sont les cartes de statut. Vous ou votre personnel ne savez peut-être pas que les cartes de statut sont une forme d'identification valide, que le statut n'expire pas et que des procédures particulières doivent être suivies lorsque vous accordez une remise de taxe au point de vente.

Le fait de ne pas offrir aux clients des Premières Nations l'option d'obtenir la remise de taxe à laquelle ils ont droit au point de vente ne constitue probablement pas en soi une discrimination en vertu du *Code*, car les vendeurs n'ont pas l'obligation légale d'octroyer la remise de taxe au point de vente aux termes du par. 8 (1) du Règl. de l'Ont. 317/10.

Cependant, un acte de **discrimination fondée sur un motif protégé par le Code** peut être commis si, lorsqu'un client membre d'une Première Nation présente sa carte de statut, le propriétaire du magasin ou un employé fait des remarques liées à la race, exprime des attitudes négatives au sujet du statut d'Indien (y compris par son langage corporel), agit grossièrement envers le client après que ce dernier lui ait demandé d'appliquer la remise de taxe, ou refuse d'accepter une carte de statut parce qu'il a des opinions négatives envers les Autochtones et leurs droits.

Il y a lieu de souligner que d'autres formes valides de pièce d'identité peuvent parfois être utilisées par des Autochtones pour obtenir des services. Par exemple, une personne membre d'une Première Nation ou inuite peut présenter son numéro du Programme des SSNA pour payer des médicaments sur ordonnance à la pharmacie. Dans ce cas, les mêmes considérations s'appliquent.

Les fournisseurs de services (qu'il s'agisse du propriétaire, d'un employé ou d'un sous-traitant) ont l'obligation, en vertu du Code, de prêter attention à ces comportements, de les éliminer s'ils les observent et de mettre tout en œuvre pour les prévenir.

4. Que puis-je faire?

Vous pouvez **favoriser la création d'un environnement inclusif et accueillant** dans votre entreprise et le respect du *Code* en prenant les mesures suivantes :

- Examiner les politiques et procédures internes et les contrats (notamment avec des fournisseurs tiers) pour s'assurer qu'ils ne produisent pas d'effets négatifs involontaires sur les clients autochtones.
- Élaborer des procédures transparentes de dépôt des plaintes pour le personnel et les clients et proposer des mesures de redressement efficaces si un client autochtone est victime de harcèlement ou de discrimination, y compris par un fournisseur tiers ou d'autres clients.
- S'assurer que vos employés et/ou collègues sont pleinement conscients de leurs devoirs et responsabilités en matière de respect du *Code* et de ses principes dans le lieu de travail.
- Engager du personnel autochtone tout en assurant un environnement de travail accueillant et exempt de discrimination.
- Offrir aux employés une formation sur la diversité, l'égalité réelle, la lutte contre la discrimination, les techniques de désamorçage et la sécurité culturelle pour les Autochtones.
- Offrir des directives en réponse à l'appel à l'action n° 92 de la Commission de vérité et réconciliation du Canada.

- Exiger du personnel qu'il lise les politiques et les ressources de la CODP ainsi que d'autres modules de formation sur la lutte contre le racisme et des rapports sur le racisme envers les Autochtones et la compétence culturelle, dont la présente fiche d'information.
- Demander au personnel et aux fournisseurs tiers (tels que les gardiens de sécurité) de ne pas se livrer à une surveillance ciblant en particulier les clients autochtones.
- Intégrer des indicateurs liés à la lutte contre la discrimination dans les évaluations du rendement.
- Octroyer la remise de taxe au point de vente ou apprendre au personnel d'orienter les clients membres des Premières Nations vers le site Web du ministère des Finances de l'Ontario qui explique l'option de demander la remise par la poste (de nombreux membres des Premières Nations ne savent pas qu'ils ont une autre option si un vendeur ne peut pas leur octroyer la remise de taxe au point de vente).
- Former le personnel au sujet du statut d'Indien, de la validité des cartes de statut comme pièces d'identité, de la possibilité d'octroyer une remise de taxe au point de vente, de la démarche à suivre pour octroyer la remise de taxe et du fait que le statut d'Indien n'expire pas.
- Placer des affiches à un endroit bien en vue des clients qui déclarent clairement que l'établissement accepte les cartes de statut comme pièces d'identité et invite les clients titulaires d'une carte de statut à se renseigner sur la remise de taxe.
- Former le personnel à se comporter avec respect et sensibilité envers les clients autochtones qui invoquent leur statut.
- Éviter de vendre de la marchandise contenant des termes désobligeants liés à l'identité autochtone, des images offensantes, comme des noms et des logos d'équipes sportives, et des costumes d'Halloween sur un thème autochtone. Ces articles portent atteinte à la dignité des Autochtones et empoisonnent le milieu de commerce d'une manière qui les empêche d'avoir un accès équitable aux services.

- Éviter de vendre des articles qui ont approprié la culture autochtone, car ils risquent de créer un milieu empoisonné pour les clients autochtones.

La présente fiche d'information ne constitue pas un avis juridique. Pour plus de renseignements, y compris des politiques, brochures et outils d'apprentissage électronique, consultez le site Web de la CODP: <https://www3.ohrc.on.ca/fr>