

**Date : 20081103**

**Dossier : A-576-07**

**Référence : 2008 CAF 340**

**CORAM : LE JUGE DÉCARY  
LE JUGE SEXTON  
LA JUGE SHARLOW**

**ENTRE :**

**GLEN MORRISON**

**appellant**

**et**

**BANQUE HSBC CANADA**

**intimée**

Audience tenue à Toronto (Ontario), le 2 octobre 2008.

Jugement rendu à Ottawa (Ontario), le 3 novembre 2008.

**MOTIFS DU JUGEMENT :**

**LA JUGE SHARLOW**

**Y ONT SOUSCRIT :**

**LE JUGE DÉCARY  
LE JUGE SEXTON**

**Date : 20081103**

**Dossier : A-576-07**

**Référence : 2008 CAF 340**

**CORAM : LE JUGE DÉCARY  
LE JUGE SEXTON  
LA JUGE SHARLOW**

**ENTRE :**

**GLEN MORRISON**

**appellant**

**et**

**BANQUE HSBC CANADA**

**intimée**

**MOTIFS DU JUGEMENT**

**LA JUGE SHARLOW**

[1] Le présent appel porte sur le jugement du juge Gibson (2007 CF 1232) rejetant la demande de contrôle judiciaire, présentée par M. Glen Morrison, à l'égard d'une décision de la Commission canadienne des droits de la personne rejetant sa plainte de discrimination contre la Banque HSBC Canada. Pour les motifs qui suivent, je suis d'avis de rejeter l'appel sans frais.

**Les faits**

[2] M. Morrison est un citoyen canadien d'origine caribéenne. Entre juin 2004 et septembre 2005, il était un client de la banque à sa succursale de Mississauga (Ontario), où il avait

un compte en devises britanniques (un compte GBP). À l'époque, la succursale avait 9 000 clients, dont 75 avaient un compte GBP comme compte unique. La politique de la banque était de ne pas émettre une carte bancaire à un client dont le seul compte était un compte en devises étrangères. Pour cette raison, M. Morrison n'avait jamais reçu une carte bancaire. M. Morrison a cependant effectué des transactions à la succursale de la banque à de nombreuses reprises sans aucun problème.

[3] Le 16 septembre 2005, M. Morrison s'est rendu à la banque en personne. Il affirme qu'il y avait un certain nombre de clients, mais qu'il était la seule personne de race noire. Il s'est joint à la file de clients. Lorsque son tour est arrivé, il s'est approché du guichet, a remis son livret de banque à la représentante du service à la clientèle et a demandé à retirer 2 500 \$ en liquide. Normalement, on demande à un client qui souhaite retirer du liquide de signer un document de transaction. Un représentant du service à la clientèle se sert du système informatique centralisé de la banque pour vérifier la signature et le solde de compte du client. Aucune fiche de spécimen de signature n'est conservée à la succursale.

[4] Or, le 16 septembre 2005, le système informatique centralisé de la banque ne fonctionnait pas. Il y a un désaccord quant à la question de savoir si la représentante du service à la clientèle a dit à M. Morrison que le système informatique était en panne. Ce dernier affirme que si on le lui avait dit, il serait parti et serait revenu un autre jour. Quoiqu'il en soit, comme l'ordinateur ne fonctionnait pas, la représentante du service à la clientèle s'est vue dans l'obligation d'utiliser une autre procédure pour vérifier l'identité de M. Morrison. Elle lui a demandé de lui fournir deux

pièces d'identité avec photographie. Il lui a montré son permis de conduire et sa carte de citoyenneté, laquelle renfermait sa photographie et sa signature mais datait de plus de 30 ans.

[5] M. Morrison affirme qu'il n'a pas vu d'autres clients à qui l'on demandait ainsi de fournir des pièces d'identité. Il ne pouvait évidemment pas savoir si les autres clients avaient été priés de produire de tels documents, s'ils avaient une carte bancaire ou si les employés à la banque les connaissaient personnellement. Il ne pouvait pas non plus savoir s'ils retiraient des sommes d'argent aussi importantes que lui.

[6] La perception de M. Morrison était que la représentante du service à la clientèle examinait de très près ses pièces d'identité [TRADUCTION] « comme si elle était une agente d'immigration à un aéroport ». Il se peut fort bien qu'elle les ait examinées attentivement, mais c'était peut-être parce qu'elle ne voyait que d'un œil, fait qui n'était pas connu de M. Morrison à l'époque. Quoiqu'il en soit, elle a pris ses pièces d'identité et a longuement discuté, aux yeux de M. Morrison, avec un autre membre du personnel de la banque, qui a été par la suite identifié comme le directeur principal du service à la clientèle.

[7] La représentante du service à la clientèle est revenue au comptoir et a demandé à M. Morrison de signer un document de transaction, et il l'a fait. Elle a dit que sa signature ne ressemblait pas à la signature figurant sur sa carte de citoyenneté. Même s'il a fait remarquer qu'il avait signé sa carte de citoyenneté une trentaine d'années plus tôt, cette réponse ne l'a pas satisfaite et elle lui a demandé de signer encore trois fois. M. Morrison avait alors l'impression d'être devenu

le point de mire des autres clients. Il s'est senti humilié parce qu'il avait l'impression qu'on le traitait comme quelqu'un qui s'apprêtait à commettre un faux.

[8] M. Morrison a expliqué à la représentante du service à la clientèle qu'il était un client de la succursale depuis plus de 15 mois et qu'il s'y était rendu à de nombreuses reprises et a demandé une explication. Il prétend que la représentante du service à la clientèle aurait dit à voix basse [TRADUCTION] « vous vous ressemblez tous ». Plus tard, on a demandé à la représentante du service à la clientèle de répondre à cette allégation et elle a nié avoir fait ce commentaire ou avoir dit quelque chose de semblable. La représentante du service à la clientèle a demandé une signature supplémentaire, mais l'appelant a refusé de la fournir. Finalement, elle lui a remis l'argent et M. Morrison a quitté les lieux.

[9] M. Morrison a attribué le traitement qu'il avait subi à la banque à sa race, à sa couleur ou à son origine nationale ou ethnique. Il a décidé de porter plainte. Dans cette optique, il est retourné à la banque quelques jours plus tard et a demandé de voir le directeur, mais on lui a dit qu'il était absent. M. Morrison a ensuite communiqué sa plainte au directeur principal du service à la clientèle et a fermé son compte.

[10] M. Morrison a déposé une plainte de discrimination auprès de la Commission canadienne des droits de la personne le 26 septembre 2005, alléguant que la manière dont il avait été traité à la banque l'avait amené à penser qu'il avait été victime de discrimination à cause de sa race, de sa

couleur ou de son origine nationale ou ethnique, en contravention de l'article 5 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, L.R.C. 1985, ch. H-6.

[11] La plainte de M. Morrison a été confiée à une enquêteuse. Celle-ci s'est entretenue avec la représentante du service à la clientèle qui s'était occupée de M. Morrison le jour de l'incident, le directeur qu'elle avait consulté ce jour-là, le directeur de succursale et un autre représentant du service à la clientèle. L'enquêteuse a également examiné un certain nombre de dossiers de la banque, y compris les principes commerciaux de la banque et son code de déontologie, sa politique de « connaissance du client », sa politique d'identification et les examens de rendement de la représentante du service à la clientèle qui avait transigé avec M. Morrison.

[12] Dans un rapport daté du 14 août 2006, l'enquêteuse a indiqué que, d'après la banque, M. Morrison figurait parmi un certain nombre de clients de la banque qui avaient été priés de signer des documents plus d'une fois pendant la panne du système informatique. La banque a également déclaré que la représentante du service à la clientèle qui avait traité avec M. Morrison n'avait jamais fait l'objet de plaintes semblables. Selon la banque, les échanges entre M. Morrison et la représentante du service à la clientèle le 16 septembre 2005 s'étaient déroulés conformément aux politiques et procédures de la banque. La banque a nié que l'un ou l'autre des gestes posés par la représentante du service à la clientèle était motivé par la race, la couleur, ou l'origine nationale ou ethnique de M. Morrison.

[13] L'enquêteuse a également indiqué dans son rapport que, d'après les éléments de preuve obtenus, cet incident n'aurait occasionné aucune conséquence négative pour M. Morrison, sauf que le retrait de son argent a nécessité plus de temps qu'à l'ordinaire. M. Morrison ne remet pas en question cette conclusion.

[14] L'enquêteuse a conclu que la plainte devrait être rejetée parce que la preuve n'appuyait pas les allégations de discrimination formulées par M. Morrison et ne démontrait pas qu'il y avait un lien entre les incidents allégués et les motifs de distinction prévus par la loi. M. Morrison a été invité à faire des commentaires au sujet du rapport, ce qu'il a fait le 5 septembre 2006, faisant entre autres valoir que l'enquête n'était pas rigoureuse et qu'on n'avait pas examiné de façon équitable sa plainte. La banque a également fourni une réponse.

[15] Dans une lettre datée du 30 novembre 2006, la Commission a informé M. Morrison du rejet de sa plainte pour les motifs énoncés par l'enquêteuse. Il est reconnu qu'on présume dans de telles circonstances que la Commission a adopté la conclusion et le raisonnement de l'enquêteur.

[16] M. Morrison a présenté à la Cour fédérale une demande de contrôle judiciaire de la décision de la Commission. Il a remis en question la rigueur et la neutralité de l'enquête. Il a également affirmé que la Commission n'avait pas appliqué correctement le critère juridique de distinction et qu'elle avait commis des erreurs de fait.

[17] Le juge Gibson a rejeté la demande de contrôle judiciaire. Selon mon interprétation de ses motifs, il l'a fait parce qu'il a conclu, en premier lieu, que l'enquête avait été rigoureuse et équitable et, en second lieu, qu'il était raisonnablement loisible à l'enquêtrice, et par conséquent à la Commission, de ne trouver aucun lien entre les faits énoncés dans la plainte et un motif de distinction illicite.

### Appel

[18] Les motifs d'appel présentés par l'avocat de M. Morrison différaient quelque peu des motifs d'appel contenus dans l'exposé des faits et du droit de l'appelant. L'intimée n'a pas formulé d'opposition. Les questions seront abordées dans l'ordre dans lequel elles ont été présentées à l'audience d'appel.

#### (1) Appréciation de la crédibilité par l'enquêtrice

[19] L'avocat de M. Morrison a déclaré que l'enquêtrice était arrivée à ses conclusions et avait formulé sa recommandation en se basant sur son appréciation de la crédibilité de M. Morrison et des employés à la banque avec qui elle s'était entretenue et que, pour cette raison, le rapport et la décision de la Commission ne peuvent être maintenus. Cet argument repose sur la proposition qu'il est inacceptable pour une enquêtrice d'apprécier la crédibilité. Je n'exprime aucune opinion sur la question de savoir si la proposition est solide du point de vue juridique. À mon avis, ce moyen d'appel ne tient pas parce que le rapport ne révèle aucun fondement permettant de conclure que l'enquêtrice aurait apprécié la crédibilité de qui que ce soit.



[20] L'enquêteuse était tenue de mener une enquête équitable et rigoureuse et, à cet effet, de réunir des éléments de preuve ayant trait à la plainte et de les apprécier afin de recommander soit le rejet de la plainte soit la tenue d'une audition. Il était donc nécessaire pour elle de déterminer si la preuve était crédible et, dans l'affirmative, si elle pouvait prouver un fait qui était pertinent parce qu'elle appuyait ou contredisait la plainte.

[21] En présence d'une preuve documentaire, l'enquêteur peut examiner l'authenticité du document (question qui ne s'est pas présentée en l'espèce) et les questions de savoir si le contenu du document était pertinent compte tenu de la plainte et de quelle façon il l'était, le cas échéant. Par exemple, en l'espèce, l'enquêteuse a examiné des documents censés représenter les politiques de la banque sur un certain nombre de questions, y compris le code de déontologie de la banque et les instructions communiquées par celle-ci à son personnel à propos de la façon de vérifier l'identité d'un client. L'enquêteuse a conclu implicitement que les documents étaient pertinents parce qu'ils traitaient de la norme qu'applique la banque dans la conduite de ses affaires ainsi que de la norme devant servir à évaluer les actions de la représentante du service à la clientèle.

[22] De même, l'enquêteuse devait apprécier des éléments de preuve se présentant sous la forme de déclarations orales et écrites qui lui ont été faites. À cet égard, il était nécessaire qu'elle examine la question de savoir si les affirmations faites par M. Morrison et les employés de la banque étaient crédibles et, si elles l'étaient, si elles pouvaient prouver un fait pertinent.

[23] En l'espèce, l'enquêteuse devait examiner des éléments de preuve contradictoires à deux égards. Premièrement, M. Morrison a dit que la représentante du service à la clientèle a fait un commentaire à voix basse qu'il a interprété comme une insulte raciale, mais la représentante du service à la clientèle a nié avoir tenu un tel propos. Deuxièmement, M. Morrison a affirmé qu'on ne lui avait pas dit que le système informatique de la banque était en panne, mais la représentante du service à la clientèle a dit qu'il en avait été informé. La position de M. Morrison était et continue d'être que le commentaire qui aurait été fait à voix basse prouvait que le comportement de la représentante du service à la clientèle ce jour-là était motivé par un préjugé racial, conclusion qui était également appuyée par l'absence d'explication ce jour-là. Quant à la banque, elle continue de soutenir que la représentante du service à la clientèle n'a pas fait la remarque qui lui est attribuée et que M. Morrison avait reçu une explication justifiant les demandes de documents d'identité et de signatures.

[24] Dans son rapport, l'enquêteuse a décrit les déclarations de M. Morrison et de la représentante du service à la clientèle illustrant les deux différends factuels. Elle a également résumé la preuve concernant l'ordinateur de la banque, la panne de celui-ci qui a duré quelques jours en septembre 2005, dont le jour en cause, et les politiques et pratiques de la banque, y compris sa politique d'identification des clients. L'enquêteuse n'a toutefois ni affirmé ni laissé entendre qu'elle avait procédé à une appréciation de la crédibilité de M. Morrison ou de la représentante du service à la clientèle ou que l'un ou l'autre des différends d'ordre factuel devrait être tranché en faveur de la banque. Selon mon interprétation du rapport, l'enquêteuse avait décidé de recommander le rejet de la plainte de M. Morrison principalement en raison de la preuve fournie par la banque selon laquelle

elle avait traité M. Morrison comme elle aurait traité n'importe quel client de la banque dans des circonstances semblables, à savoir en lui demandant de fournir une preuve de son identité et des spécimens de signature.

[25] La conséquence de l'approche suivie par l'enquêteuse est que les faits contestés, même s'ils avaient été tranchés à l'avantage de M. Morrison, n'auraient pas pu l'emporter sur la preuve fournie par la banque selon laquelle il était normal, dans les circonstances du 16 septembre 2005, qu'un représentant du service à la clientèle demande et examine des documents d'identité et des spécimens de signature. C'était ces requêtes qui étaient au cœur de la plainte déposée par M. Morrison.

[26] Le juge Gibson a conclu que l'enquêteuse pouvait raisonnablement parvenir à la recommandation qu'elle a formulée et qu'il était raisonnable que la Commission accepte cette recommandation. À mon avis, sa conclusion ne se fondait pas sur une erreur de droit ou autre erreur justifiant l'intervention de la Cour.

## (2) Rigueur de l'enquête

[27] L'avocat de M. Morrison a fait valoir que l'enquêteuse avait omis de mener une enquête rigoureuse parce qu'elle n'avait pas apprécié à sa juste valeur la signification du traitement discourtois subi par M. Morrison ou la signification du fait qu'on avait demandé à M. Morrison de produire deux pièces d'identité avec photographie, quand la politique de la banque n'exigeait qu'une seule pièce d'identité avec photographie et une autre pièce d'identité comme une carte de crédit comportant une signature. Il a soutenu que l'enquêteuse aurait dû tenter de vérifier

l'allégation de M. Morrison selon laquelle aucun autre client de la banque n'avait été traité comme il l'avait été, qu'elle aurait dû essayer de trouver d'autres clients qui avaient peut-être été témoins de l'incident ou à qui l'on avait peut-être demandé de soumettre des spécimens de signature pendant que l'ordinateur de la banque était en panne, et qu'elle aurait dû essayer de découvrir pourquoi la représentante du service à la clientèle avait demandé deux pièces d'identité avec photographie.

[28] La lecture que je fais de la politique d'identification de la banque est qu'elle accorde une certaine discrétion aux représentants du service à la clientèle. Je ne suis pas convaincue qu'il s'agissait d'une violation de la politique de demander des pièces d'identité avec photographie.

[29] En ce qui concerne l'identification d'autres clients de la banque, le rapport de l'enquêtrice ne précise pas si elle a demandé à la banque de fournir le nom de ses autres clients. Le rapport ne précise pas et ne laisse pas non plus entendre qu'il aurait été difficile ou impossible pour la banque de fournir cette information. L'avocat de la banque a déclaré qu'on pourrait inférer que des difficultés seraient survenues parce que le système informatique était en panne, mais également parce que la divulgation de l'identité d'autres clients aurait soulevé des questions difficiles en matière de protection des renseignements personnels. Je ne suis pas disposée à tirer de telles inférences en l'absence de la preuve que la question de savoir si l'on a essayé d'identifier d'autres clients a tout le moins été soulevée au cours de l'enquête.

[30] Par conséquent, la question est de savoir si l'enquête était entachée d'un vice fatal en raison de l'omission de l'enquêtrice de chercher à identifier les autres clients de la banque. Selon moi, la réponse à cette question est négative.

[31] Il est maintenant bien établi que l'enquête sur une plainte déposée en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* doit être neutre et rigoureuse. Cependant, la décision de la Commission quant à l'étendue et à la profondeur d'une enquête commande une certaine déférence. Un enquêteur n'est pas obligé de retourner chaque pierre possible, mais une enquête n'est pas rigoureuse si l'enquêteur omet d'examiner des éléments de preuve manifestement cruciaux : *Slattery c. Canada (Commission des droits de la personne) (1<sup>re</sup> inst.)*, [1994] 2 C.F. 574, au paragraphe 55 (confirmé (1996), 205 N.R. 383 (C.A.F.)), *Tahmourpour c. Canada (Solliciteur général)*, 2005 A.C.F. 113, au paragraphe 8.

[32] L'enquête sur la plainte de M. Morrison aurait peut-être été plus rigoureuse si l'enquêtrice avait tenté d'identifier d'autres clients. Cependant, étant donné la nature de la plainte et les éléments de preuve dont disposait l'enquêtrice, je ne puis conclure que l'enquêtrice a omis d'examiner des éléments de preuve manifestement cruciaux du fait qu'elle n'a pas identifié d'autres clients. À mon avis, le juge Gibson n'a pas commis d'erreur lorsqu'il a conclu que l'enquête était rigoureuse et équitable.

(3) Les observations du juge à propos d'une autre affaire

[33] Dans ses motifs, le juge Gibson a indiqué qu'il avait entendu la veille de l'audition de la demande de M. Morrison une autre plainte similaire qu'il avait accueillie (*Powell c. TD Canada Trust*, 2007 CF 1227). Il a fait quelques observations au sujet des différences entre les deux demandes. On a fait valoir au nom de M. Morrison qu'il était injuste de la part du juge Gibson de tenter d'établir une distinction factuelle entre les deux affaires sans donner à M. Morrison la possibilité de faire des observations à ce sujet. L'avocat de M. Morrison n'a pas par ailleurs soutenu que les deux affaires étaient similaires au point où elles auraient dû avoir eu le même aboutissement. À mon avis, ce moyen d'appel n'est pas fondé.

Conclusion

[34] Je suis d'avis de rejeter l'appel. Étant donné qu'aucune demande de dépens n'a été présentée, aucuns dépens ne devraient être adjugés.

« K. Sharlow »

---

j.c.a.

« Je suis d'accord.  
Robert Décary, j.c.a. »

« Je suis d'accord.  
J. Edgar Sexton, j.c.a. »

**COUR D'APPEL FÉDÉRALE**  
**AVOCATS INSCRITS AU DOSSIER**

**DOSSIER :** A-576-07

**(APPEL D'UNE ORDONNANCE, EN DATE DU 23 NOVEMBRE 2007, RENDUE PAR L'HONORABLE JUGE GIBSON DANS LE DOSSIER NUMÉRO T-2219-06)**

**INTITULÉ DE LA CAUSE :** Glen Morrison c.  
Banque HSBC Canada

**LIEU DE L'AUDIENCE :** Toronto (Ontario)

**DATE DE L'AUDIENCE** Le 2 octobre 2008

**MOTIFS DU JUGEMENT DE LA COUR :** LA JUGE SHARLOW

**Y ONT SOUSCRIT :** LE JUGE DÉCARY  
LE JUGE SEXTON

**DATE DES MOTIFS :** Le 3 novembre 2008

**COMPARUTIONS :**

Barry Weintraub POUR L'APPELANT

Vincent P. Johnston POUR L'INTIMÉE

**PROCUREURS INSCRITS AU DOSSIER :**

Rueter Scargall Bennett s.r.l.  
Toronto (Ontario) POUR L'APPELANT

Harris & Company  
Vancouver (Colombie-Britannique) POUR L'INTIMÉE