

Dossier n° 46-181

Syndicat des fonctionnaires municipaux de Saint-Laurent inc.

c.

Ville de Saint-Laurent

Étaient présents :

M. Jean-Claude Rondeau

M^{me} Alison d'Anglejan

M. Aimé Gagné

formant quorum.

Le 17 janvier 1992

M^e Serge Benoit, pour l'employeur

M^e Louis Morin, pour le requérant

Décision

Le 9 mars 1990, le Syndicat des fonctionnaires municipaux de Saint-Laurent inc. demandait à l'Office de la langue française de trancher le litige qui l'oppose à la Ville de Saint-Laurent concernant deux postes de Secrétaire II à pourvoir, postes pour lesquels l'employeur exige la connaissance de la langue anglaise.

La requête du syndicat se fonde sur l'article 46 de la *Charte de la langue française* (L.R.Q., chap. C-11), qui se lit comme suit :

« Il est interdit à un employeur d'exiger, pour l'accès à un emploi ou à un poste, la connaissance d'une langue autre que la langue officielle, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance de cette autre langue. »

« Il incombe à l'employeur de prouver à la personne intéressée, à l'association de salariés intéressée ou, le cas échéant, à l'Office de la langue française que la connaissance de l'autre langue est nécessaire. L'Office de la langue française a compétence pour trancher le litige, le cas échéant. »

Dans sa requête, le syndicat allègue que le 23 février 1990, l'employeur a affiché un avis de concours afin de pourvoir deux postes de Secrétaire II : l'un au Service de l'ingénierie et de l'environnement, Division des permis, poste d'affectation numéro 249, et l'autre au Service des communications, Division de la direction, poste d'affectation numéro 185. Lorsqu'il énonce les qualités exigées des candidats, l'employeur précise qu'il faut : « être bilingue ». Le syndicat a pris soin d'annexer à sa requête une copie de cet affichage, ce qui permet à l'Office de prendre connaissance des faits.

Les parties sont convoquées une première fois pour le 11 octobre 1990. Le 10 octobre, M^e Louis Morin, après avoir obtenu l'aval de l'employeur, demande à l'Office de reporter l'audition des parties à une date ultérieure. Les parties sont alors convoquées pour le 11 avril 1991, mais le 2 avril 1991, l'Office doit annuler la séance faute de quorum. Finalement, l'audition des parties dans cette affaire a débuté le 5 septembre 1991, a été ajournée au début de l'après-midi pour être poursuivie le 7 novembre 1991.

Au moment de présenter sa preuve, M^e Benoit a déposé plusieurs documents. Parmi ceux-ci on trouve les parties 1 et 2 du rapport publié par Statistique Canada au mois de janvier 1988 à la suite du recensement de 1986, concernant plus particulièrement la Ville de Saint-Laurent. On trouve aussi, en deux liasses, les rapports mensuels du Service des communications s'échelonnant du mois de septembre 1989 au mois de juillet 1991. M^e Benoit a donné à l'Office quelques explications sur la teneur de ces documents.

M^e Benoit note en passant que la Ville de Saint-Laurent possède un certificat de francisation qui lui a été délivré par l'Office, et que la langue de travail de cette municipalité est le français.

Les parties se sont entendues sur le fait que l'affichage du 23 février 1990 mentionne deux postes d'affectation de secrétaire II, qu'il s'agit de postes identiques mais rattachés à des services différents, l'un au Service de l'ingénierie et de l'environnement, Division des permis, et l'autre au Service des communications, Division de la direction. Le débat portera donc sur les fonctions de secrétaire II dans l'un et l'autre de ces postes d'affectation.

M^e Benoit a d'abord fait témoigner M. Richard Pilon, directeur adjoint à la Division des permis du Service de l'ingénierie et de l'environnement. M. Pilon est au service de l'employeur depuis 27 ans. La Division des permis comprend elle-même la Division technique et la Division de l'inspection. Chacune de ces divisions est encadrée par un chef de division. Le travail à la Division technique consiste en grande partie à examiner et à corriger, au besoin, les plans qui sont soumis à la municipalité, et aussi à répondre aux demandes d'information sur la réglementation visant notamment le zonage et la construction. Cette Division dispose de trois examinateurs de plans, de trois secrétaires à temps plein et d'une surnuméraire. Le travail à la Division de l'inspection est réparti entre six inspecteurs à temps plein en plomberie, salubrité et construction, plus trois inspecteurs surnuméraires. Les postes de secrétaire à temps plein et de surnuméraire sont tous des postes de secrétaire II, dont la description de tâche est la même.

La tâche de l'inspecteur l'oblige à passer la plus grande partie de son temps à l'extérieur des locaux du service. Ainsi, un inspecteur est à son bureau de 8 h 30 à 9 h 30 le matin, de 13 h à 13 h 30 et finalement de 16 h jusqu'à la fermeture des bureaux à 16 h 30. Ce service délivre environ 4 000 permis et certificats de toute sorte par année. Parmi les secrétaires II, deux ont leur bureau à proximité du comptoir où se présente le public; ce sont elles qui accueillent les gens, qui répondent à leurs demandes de renseignements et qui remplissent les formulaires de demande de permis. À cet égard, elles sont en situation de premier contact avec le public.

M. Pilon explique à l'Office que pour obtenir un permis on doit nécessairement se présenter au comptoir en personne. Selon le genre de permis demandé, la secrétaire remplit le formulaire approprié. Elle y inscrit les coordonnées du demandeur, le lieu des travaux prévus et divers autres renseignements, ce qui semble assez simple. Elle s'assure que le dossier est complet, c'est-à-dire que toutes les pièces requises telles que copie du plan et certificat de localisation y soient annexées; elle achemine ensuite le dossier à la personne compétente pour étude. Par la suite, elle communique avec la personne qui a fait la demande, soit pour lui dire que le permis a été établi et lui demander de passer en prendre possession, soit pour lui dire pourquoi il ne l'a pas été.

La secrétaire répond aux demandes d'information qui ne présentent pas de difficultés particulières et dirige les autres demandes vers la personne-ressource du service approprié. La secrétaire qui répond à une personne qui s'exprime en anglais doit être en mesure de comprendre la nature de la demande et doit pouvoir y répondre adéquatement.

Selon M. Pilon, il y a affluence au comptoir; en outre, le service reçoit en moyenne 2 000 appels téléphoniques par semaine. Il a pris la peine de les dénombrer pendant une semaine pour arriver en fin

de compte à 2 381 appels. Les appels sont automatiquement dirigés vers le bureau des inspecteurs lorsqu'ils sont présents. En leur absence, les secrétaires répondent aux demandes. Les appels que reçoit M. Pilon sont toujours filtrés par sa secrétaire. Il affirme que 30 % des appels téléphoniques du service proviennent de personnes qui s'expriment en anglais. Il s'occupe surtout des promoteurs immobiliers et des autres représentants d'entreprise, dont 50 % à 60 % s'adressent à lui en anglais.

Toujours selon M. Pilon, une bonne partie du travail de la secrétaire II est de répondre au téléphone et aux personnes qui se présentent au comptoir. Il ne précise pas, toutefois, quel pourcentage du temps de travail est alloué à ces tâches, mais il se contente d'affirmer que ce pourcentage est important. Il insiste sur le fait que toutes les secrétaires II doivent, de façon générale, répondre au téléphone et recevoir les personnes qui se présentent au comptoir. En ce qui concerne les appels téléphoniques, ce sont les secrétaires II qui en la répartition entre les inspecteurs selon leur domaine respectif de compétence, plomberie, salubrité, construction, ou les acheminent aux techniciens.

Le personnel de la Division des permis utilise le français comme langue de communication, sauf à la demande expresse d'un individu. Les communications avec les entreprises ne se qu'en français. M. Pilon se dit incapable de quantifier le volume de demandes de communications en anglais.

Contre-interrogé par M^e Louis Morin, M. Pilon précise que ce sont surtout les promoteurs immobiliers et les architectes qui s'adressent à lui en anglais. Il reconnaît aussi que les affaires que traite la Division des permis n'ont rien d'urgent, et que l'on peut attendre qu'un inspecteur ou un examinateur de plans soit de retour à son bureau pour s'en occuper. Il reconnaît, de plus, que les formulaires de demande de permis sont simples, faciles à remplir et ne présentent aucune difficulté particulière pour la secrétaire II. Pour ce qui est du service au comptoir, ce sont habituellement les deux mêmes secrétaires en fait, qui accueillent les gens. Cependant, toutes les secrétaires sont appelées à répondre au public, même si elles ont chacune un domaine de spécialité, notamment les demandes de permis de construire.

Fait à noter, M. Pilon ne sait pas, en ce qui concerne l'ensemble des appels téléphoniques reçus à la Division des permis, combien d'appels proviennent de personnes utilisant l'anglais. Quant au système téléphonique de la Ville de Saint-Laurent, on doit constater que les contribuables ont accès aux divers services par un numéro central unique et qu'ils sont ensuite dirigés vers le service demandé. Toutefois, on peut joindre un salarié directement si on connaît son poste téléphonique. En cas d'absence, l'appel est automatiquement transféré au bureau de la secrétaire.

En somme, l'employeur met l'accent sur la communication entre la secrétaire II et les gens qui se présentent au comptoir. Finalement, M. Pilon reconnaît que ce que l'on demande à la secrétaire II est relativement simple, et que dès qu'un appel semble quelque peu compliqué, elle le transfère immédiatement à un inspecteur ou à un technicien. Il termine en disant qu'il n'existe pas d'analyse fonctionnelle des tâches, et il ne peut dire combien de temps la secrétaire II passe à recevoir les gens au comptoir.

M^e Benoit a ensuite fait témoigner M^{me} Nicole Juteau-Gaulin, qui occupe depuis deux ans et demi le poste de secrétaire II à la Division des permis, Section de la salubrité. M^{me} Juteau-Gaulin, employée permanente à temps plein, affirme qu'elle reçoit beaucoup d'appels téléphoniques, ce qui confirme les propos de M. Pilon. Comme les inspecteurs sont absents de leur bureau pendant une bonne partie de la journée, elle doit répondre aux demandes d'information dans la mesure du possible. Parfois, elle prend tout simplement en note le nom et le numéro de téléphone de son interlocuteur afin que l'inspecteur puisse le rappeler. Selon elle, que ce soit au téléphone ou au comptoir, il importe que l'on se comprenne bien.

M^{me} Juteau-Gaulin s'occupe surtout des personnes âgées. En général, au moins 50 % des appels téléphoniques qu'elle reçoit viennent de personnes qui s'expriment en anglais. Elle n'a toutefois jamais

fait de compilation. Contre-interrogée par M^e Louis Morin, elle pense qu'il serait peu pratique de confier à une seule personne tout ce qui doit se faire en anglais. Elle insiste sur le fait qu'il y a beaucoup de va-et-vient dans son secteur et qu'il est essentiel que tous et chacun puissent s'occuper du comptoir et du téléphone.

M^e Benoit a ensuite fait témoigner M^{me} Micheline Schwalb, directrice du Service des communications. M^{me} Schwalb est au service de l'employeur depuis près de 28 ans et est responsable du Service des communications depuis sa création, en 1975. Ce service comprend les aspects information (documentation), publicité, relations publiques et information aux citoyens. Il reçoit en moyenne 6 300 visiteurs ou appels par année. Le Service des communications est composé de la responsable des requêtes et plaintes, de trois agents d'information, de la secrétaire de direction, d'une téléphoniste, d'une secrétaire II, c'est-à-dire M^{me} Burke, d'un directeur adjoint et de la directrice, M^{me} Schwalb. Les rapports mensuels couvrant la période de septembre 1989 à juillet 1991, tels qu'ils ont été déposés devant l'Office, témoignent de la variété des appels reçus à ce service. Selon les statistiques que M^{me} Schwalb a compilées sur une période de sept mois, 33 % des appels proviennent de personnes qui s'expriment en anglais.

M^{me} Schwalb explique que la Ville de Saint-Laurent cherche à décentraliser l'information en allant au-devant de la population. Le Service des communications est donc présent lors d'activités particulières. Pour l'année courante, le service a déjà participé et participera à de nombreuses activités. À titre d'exemple, elle signale que l'aéroport de Dorval célébrait dernièrement son 50^e anniversaire et que son service avait été invité à y tenir un stand d'information. À cette occasion, tout le personnel du service a été mis à contribution, y compris les deux secrétaires, et on s'attendait à ce qu'elles communiquent avec une certaine aisance avec les personnes qui s'exprimaient en anglais.

M^{me} Schwalb a insisté sur le fait que son service est celui qui donne de l'information. Cependant, les agents d'information ne répondent pas aux appels téléphoniques. Ils de l'information par écrit, que ce soit au moyen de communiqués publiés dans les journaux locaux ou autrement. Ce sont les secrétaires qui répondent aux appels téléphoniques et qui répondent aux citoyens lorsqu'il s'agit d'une demande d'ordre général. Le bureau de la secrétaire II est situé face à l'entrée du Service des communications et elle est de ce fait, tout comme les secrétaires II de la Division des permis, en situation de premier contact avec le public. Sauf pour le remplacement de la standardiste selon les besoins, les tâches de la secrétaire II au Service des communications et à la Division des permis sont les mêmes.

Contre-interrogée par M^e Morin, M^{me} Schwalb explique que la langue de travail pour ce qui concerne les tâches quotidiennes du service est le français. Cependant, lorsqu'une lettre doit être écrite en anglais, elle la rédige, et la secrétaire n'a qu'à la dactylographier. Elle ajoute, par ailleurs, que la personne qui est actuellement secrétaire de direction maîtrise bien la langue anglaise. Elle signale également que l'employeur lui a remboursé les frais d'un cours de traduction.

Au moment de commencer sa contre-preuve, M^e Morin a déposé devant l'Office divers documents dont, entre autres, une copie d'un avis qui a été affiché pour le poste d'affectation numéro 97, correspondant à la fonction de secrétaire II, Division des permis. Ce poste a été pourvu en avril 1990 par une personne bilingue, selon les exigences de l'employeur. M^e Morin a établi, comme nous le verrons plus loin, la pertinence du dépôt de cette pièce.

M^e Morin a d'abord fait témoigner M. Jacques Ruest, le président du syndicat. M. Ruest est au service de l'employeur depuis 1965 et il occupe actuellement un poste de technicien en génie civil à la Division de l'environnement et de l'habitation, section de la construction, en génie municipal. Il prétend posséder une vaste expérience des rouages administratifs de la municipalité, et avoir une connaissance personnelle de tout ce qui se passe dans la fonction publique municipale.

M. Ruest fait remarquer à l'Office que la secrétaire II doit accomplir les tâches qui sont mentionnées dans la description, sans plus. Il prétend que l'employeur exige le bilinguisme des secrétaires II en sachant fort bien que leurs tâches usuelles ne justifient pas cette exigence. Selon lui, l'employeur se garde bien d'avouer que cette exigence lui permet de faire accomplir par la secrétaire II des tâches qui relèvent de descriptions d'emploi de fonctions supérieures : à titre d'exemple, il évoque le poste d'inspecteur de niveau de la classe VI, comparativement au poste de secrétaire de niveau de la classe II. Il accepte que la secrétaire II donne de l'information, mais il refuse que lors de l'affichage, l'employeur exige le bilinguisme au même titre que pour le poste d'inspecteur qui, lui, doit communiquer directement avec les citoyens. C'est donc l'inspecteur qui doit être bilingue et non pas la secrétaire II, qui pourrait toujours se débrouiller si on ne lui confiait pas des tâches qui relèvent plutôt d'une classe d'emploi supérieure. M. Ruest signale à l'Office que le syndicat a déposé plusieurs griefs à ce sujet devant le tribunal compétent.

Manifestement, les propos de M. Ruest portent essentiellement sur l'ensemble des services. M^e Morin a beau insister sur le fait que M. Ruest possède une connaissance personnelle de tout ce qui se passe chez son employeur, vu le nombre de ses années de service et son poste privilégié de président du syndicat, le témoignage de M. Ruest ne porte pas directement sur l'objet du présent litige, c'est-à-dire sur le travail accompli par la secrétaire II.

M. Ruest a tenté de réajuster son tir en ciblant son témoignage sur le Service des permis dirigé par M. Pilon. M. Ruest ne travaille pas dans ce service, mais dans une autre division dont les locaux sont toutefois situés au même étage et donnent sur le même couloir. Hormis ce qui lui est rapporté par ses compagnons de travail et ce qu'il peut constater en déambulant dans les corridors, M. Ruest n'est pas présent sur les lieux et ne peut témoigner de ce qui s'y passe vraiment. Une connaissance approfondie de la définition de tâches ne peut pallier sa méconnaissance des faits.

M. Ruest a cité le cas de M^{me} Diane Burke qui aurait, il y a quelques années, demandé à l'employeur, mais sans succès, que son poste soit reconnu comme poste bilingue. L'employeur s'est opposé aux propos de M. Ruest, alléguant que celui-ci n'était pas le meilleur témoin dans les circonstances. Il semble que cette personne, à laquelle M. Ruest fait allusion, serait disposée à venir témoigner.

Les parties ont alors demandé que l'audience soit ajournée jusqu'au 7 novembre 1991, afin de permettre au syndicat de convoquer M^{me} Burke. À la reprise de l'audience, le 7 novembre 1991, M^e Morin a annoncé à l'Office qu'il présenterait deux témoins, M^{me} Burke ne témoignant qu'en deuxième lieu.

Son premier témoin, M^{me} Micheline Forest-Ledoux, travaille à la Ville de Saint-Laurent depuis le mois de janvier 1990 et occupe depuis septembre 1990 un poste de secrétaire II, fonction 63, poste d'affectation n^o 97, à la Division des permis, Section de l'inspection. Comme il a été mentionné plus haut, M^e Morin a déjà déposé une copie de l'avis de poste vacant qui avait été affiché. Cet avis est en tous points identique à ceux correspondant aux postes 185 et 249, qui l'objet du présent litige, et les tâches de M^{me} Forest-Ledoux sont aussi celles de la fonction n^o 63. M^{me} Forest-Ledoux a expliqué à l'Office que son bureau est situé près des portes d'entrée du service et qu'elle répond aux personnes qui se présentent au comptoir. Elle est donc en situation de premier contact avec la clientèle.

Ses tâches consistent à accueillir les clients et à répondre à leurs demandes. Les gens se présentent à ce comptoir pour y demander des renseignements et surtout pour demander la délivrance d'un permis. Dans son témoignage, M. Pilon a déjà expliqué à l'Office le rôle précis de la secrétaire II et nous n'y reviendrons pas. M^{me} Forest-Ledoux précise cependant qu'elle dirige environ 80 % des demandes de renseignements - nous ne parlons pas ici de demandes de permis - vers d'autres personnes dans le service, et selon les circonstances, quelqu'un d'autre s'occupe immédiatement du contribuable. Il arrive qu'elle prenne un rendez-vous avec la personne-ressource et, lorsque ce n'est pas possible, elle suggérera de se présenter de nouveau à une heure plus propice. Selon M^{me} Forest-Ledoux, il y a autant de personnes qui s'adressent à elle en anglais qu'en français. Elle précise qu'elle aborde toujours les

gens en français. Elle a pu constater que plusieurs personnes engagent alors la conversation en français, même si leur accent lui permet de penser qu'elles partie d'un groupe linguistique autre.

Selon les propos de M^{me} Forest-Ledoux, il est clair qu'elle ne peut se contenter de répondre par monosyllabes aux gens qui s'expriment en anglais, mais qu'elle engage avec eux une conversation dont le degré de complexité varie selon les circonstances.

L'employeur n'a pas contre-interrogé M^{me} Forest-Ledoux.

Le deuxième témoin du syndicat a été M^{me} Diane Burke. C'est elle qui n'avait pu témoigner lors de la séance du 5 septembre 1991. M^{me} Burke travaille pour la Ville de Saint-Laurent depuis plus de dix ans. Elle a commencé sa carrière au Service des communications et y est encore aujourd'hui. Elle a occupé diverses fonctions, dont celle de secrétaire II. Elle est bilingue. Cela explique pourquoi, avec le temps, l'employeur a eu recours de plus en plus fréquemment à ses services pour du travail de traduction de toute sorte. Finalement, M^{me} Burke, qui était alors secrétaire I, a demandé une réévaluation de son poste, ce qui lui a été refusé. Sur ces entrefaites, l'employeur a cessé de recourir aux services de M^{me} Burke pour le travail de traduction. Peu de temps après, l'employeur a confié ses travaux de traduction à une entreprise externe et a embauché une nouvelle personne à qui on a confié la responsabilité des requêtes et plaintes.

Pour ce qui est du travail quotidien de M^{me} Burke, ses propos recourent ceux de M^{me} Schwalb et nous n'y reviendrons pas. Tout comme M^{me} Forest-Ledoux, dont nous avons parlé plus haut, M^{me} Burke a son bureau près de l'entrée du service et elle aussi est en situation de premier contact avec la clientèle. Quant aux appels téléphoniques, M^{me} Burke prend soin de préciser qu'elle n'est pas la seule à répondre au téléphone, la responsable des requêtes et plaintes en recevant une bonne partie ainsi que les autres personnes du service. En ce qui la concerne personnellement, la grande majorité des appels qu'elle reçoit proviennent de personnes s'exprimant en français.

Elle ajoute qu'elle répond toujours au téléphone en français et elle corrobore les dires de M^{me} Forest-Ledoux, dont nous avons parlé plus haut, à propos de personnes dont la langue ne semble pas être le français, mais qui engagent alors la conversation en français. Elle n'est pas en mesure de corroborer l'affirmation de M^{me} Schwalb voulant que 33 % des appels proviennent de personnes qui s'expriment en anglais. En ce qui la concerne, à peine 8 % des appels téléphoniques qu'elle reçoit proviennent de personnes qui s'expriment en anglais. Elle précise que le fait de répondre à des correspondants qui s'expriment en anglais ne met pas beaucoup à contribution ses connaissances de la langue anglaise; la conversation est toujours assez simple. Elle ajoute que parmi les gens auxquels elle répond au comptoir, un nombre infime de personnes s'expriment en anglais et que, là encore, la conversation est assez simple.

À l'intention de l'Office, M^{me} Burke a compilé quelques statistiques qui démontrent que le nombre d'appels de personnes s'exprimant en anglais est d'environ 20 %, ce qui correspond à peu près au pourcentage de la population de la Ville de Saint-Laurent dont la langue d'usage est l'anglais, selon le rapport publié par Statistique Canada mentionné plus haut.

S'ensuivit la plaidoirie des deux parties.

M^e Benoit a commencé sa plaidoirie en citant le préambule de la *Charte de la langue française* où il est dit que l'Assemblée nationale est résolue à faire du français la langue normale et habituelle du travail. S'appuyant sur le *Dictionnaire des relations du travail* de Gérard Dion pour définir la notion de langue du travail, il affirme que la *Charte de la langue française*, lorsqu'elle parle de langue du travail, parle de langue utilisée dans l'entreprise. Selon lui, cette notion de langue de travail ne recouvre pas le domaine des relations de l'entreprise avec sa clientèle. Celle-ci aurait toujours, selon lui, le droit d'être servie dans

la langue de son choix. Il soutient que, selon la lecture qu'il a faite des décisions de l'Office dans le passé, celui-ci s'est engagé sur cette voie et a reconnu qu'un anglophone a le droit d'être servi en anglais.

C'est à tort qu'on donnerait une telle interprétation aux décisions de l'Office. Le préambule de la *Charte de la langue française*, tout en reconnaissant un principe d'ouverture à l'égard de la communauté québécoise d'expression anglaise et des minorités ethniques, n'a pas pour effet de créer des droits généraux à des services en anglais. Ainsi, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q. ch. S-5, art. 5.1) prévoit expressément le droit de toute personne d'expression anglaise « de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources des établissements qui dispensent ces services, dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 18.0.1. ». Selon les règles normales d'interprétation, la présence de cette disposition indique que lorsque le législateur n'a pas expressément créé un droit à des services en anglais, ce droit n'existe pas.

Il est vrai que dans le passé plusieurs décisions de l'Office ont reconnu la possibilité pour un employeur d'imposer la connaissance d'une langue autre lorsqu'il a été capable d'en démontrer la nécessité en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française*. Et il est vrai également que la langue de la clientèle est un facteur à considérer dans cette preuve faite par l'employeur.

M^e Benoit a insisté sur le fait que la langue de travail à la Ville de Saint-Laurent est le français, mais que la Ville a le droit de communiquer en français et en anglais avec sa population, si on prend en considération la composition pluriethnique de cette population.

Comme nous le disions plus haut, l'Office a déjà accepté cette argumentation mais il ne suit pas M^e Benoit lorsqu'il prétend en faire le fondement d'un « droit de communiquer de façon bilingue ». Nulle part il n'est fait mention d'un tel droit dans la *Charte de la langue française*. Ce n'est pas de la légitimité des objectifs poursuivis, mais de la nécessité des exigences linguistiques imposées pour les atteindre que l'Office est juge en vertu de l'article 46.

M^e Benoit a résumé les témoignages dont nous faisons état plus haut et, malgré une certaine divergence sur les faits entre ces témoignages, il a conclu qu'en présence d'une clientèle anglophone relativement importante, l'exigence linguistique de l'employeur est justifiée.

Pour sa part, M^e Morin a évoqué le témoignage de M. Pilon; nous y reviendrons plus loin. Pour ce qui est des secrétaires II, il soutient que les témoignages démontrent que dans les faits, elles ne s'occupent des gens que le temps de les diriger vers une personne-ressource. Il se peut qu'occasionnellement, elles donnent un renseignement à une personne, si ce n'est pas compliqué. En somme, le peu d'anglais qu'elles utilisent alors ne fait pas d'elles des personnes bilingues et ne justifie aucunement pareille exigence. Selon M^e Morin, l'employeur n'a pas fait la preuve que la connaissance de l'anglais nécessaire dépassait celle que des études de niveau secondaire permettent d'acquérir. M^e Morin a aussi laissé entendre que l'employeur s'attend à ce que tous et chacun puissent répondre au téléphone ou accueillir les gens au comptoir en anglais et il n'a pas cherché à réorganiser le travail pour éviter pareille généralisation du bilinguisme. M^e Morin prétend que l'employeur cherche à imposer des exigences linguistiques uniformes pour l'ensemble des secrétaires II ou même pour l'ensemble des salariés des services visés, alors que cet employeur pourrait déterminer la proportion pour laquelle ces exigences sont justifiées en fonction de la population anglophone ou allophone à desservir. Quoiqu'il en soit, l'Office reconnaît qu'il ne lui appartient pas de dire à l'employeur comment organiser le travail de ses salariés.

L'Office a pris note de la déclaration de l'employeur selon laquelle tout se passe en français à la Ville de Saint-Laurent, alors que ce n'est qu'en réponse aux contribuables anglophones que la langue anglaise est utilisée. L'Office est d'accord avec cette pratique.

Le syndicat a prétendu que les échanges avec un contribuable anglophone sont réduits à leur plus simple expression, ce qui ne correspond pas tout à fait à ce qui se dégage des témoignages. M^{me} Forest-Ledoux, secrétaire II et témoin du syndicat, a bien dit qu'elle ne pouvait se contenter de répondre à la clientèle anglophone par monosyllabes. Elle fait plus qu'orienter la personne; souvent, elle engage un dialogue avec elle. Cela oblige l'Office à conclure qu'une secrétaire unilingue francophone ne serait pas en mesure de répondre à un client anglophone.

L'Office ne retient pas l'argument de M^e Morin selon lequel les besoins linguistiques étant extrêmement réduits, on ne peut alors parler de bilinguisme. L'Office ne peut se permettre d'évaluer le niveau d'anglais nécessaire pour l'accomplissement de la tâche, sa compétence étant restreinte aux conditions d'accès à un poste et ne concernant jamais les habiletés linguistiques des personnes intéressées.

Pour ce qui est de la proportion de la clientèle anglophone, l'Office reconnaît que les témoignages ne concordent pas et que les chiffres sont approximatifs. Toutefois, l'Office peut en déduire que dans ces services, la proportion de la clientèle anglophone est à tout le moins de 20 % et peut même atteindre 50 % dans le groupe des personnes âgées et qu'il existe une clientèle anglophone à desservir. Devant ces faits, l'Office se doit de conclure que pour accomplir correctement ses tâches vis-à-vis de la clientèle de personnes qui s'expriment en anglais, la secrétaire II doit dialoguer avec cette clientèle, ce qui l'oblige donc à connaître la langue anglaise.

Avant de terminer, l'Office note que l'employeur n'a fait état de ses exigences linguistiques pour les postes dont il est question plus haut, que lors de l'affichage de l'avis de concours. Cette façon de procéder qui a de quoi nous étonner n'est certes pas propice au dialogue entre l'employeur et le syndicat. Toutefois, ceci semble être le résultat d'une situation bien particulière qui pourrait s'expliquer en regard de la politique de l'employeur de n'avoir aucune exigence linguistique pour les postes à moins de circonstances exceptionnelles, contrairement à ce qu'affirmait M^e Morin. En définitive, il n'appartient pas à l'Office de juger l'employeur sur ses méthodes; la seule question à trancher au sens de l'article 46 est celle de savoir si la connaissance de l'anglais est nécessaire pour accomplir la tâche de secrétaire II pour les postes en question.

PAR CES MOTIFS, L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DÉCIDE QUE :

l'exigence, par la Ville de Saint-Laurent, de la connaissance de la langue anglaise pour l'accès au poste de secrétaire II au Service de l'ingénierie et de l'environnement, Division des permis, poste d'affectation n° 249, et au Service des communications, Division de la direction, poste d'affectation n° 185, est justifiée.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 91-46-181-03 DU 17 JANVIER 1992.

(S) M. JEAN-CLAUDE RONDEAU

(S) M^{ME} ALISON D'ANGLEJAN

(S) M. AIMÉ