

## Dossier n° 46-210

### Syndicat des employés de l'Université de Montréal

c.

#### Université de Montréal

Sont présents :

M. Jean-Claude Rondeau  
M. Gaston Dugas  
M. Aimé Gagné

formant quorum.

Le 13 mai 1994

M<sup>e</sup> Pierre Daviault représente l'employeur.  
M<sup>me</sup> Louise Valiquette représente le syndicat.

#### Décision

Le 30 mars 1993, M<sup>me</sup> Francine Yelle, au nom du comité des griefs du Syndicat des employés de l'Université de Montréal (section locale 1244 du S.C.F.P. - F.T.Q.), soumettait à l'Office une plainte en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française*, pour contester l'exigence de l'anglais comme condition d'admissibilité au poste de téléphoniste classe II, à la Direction des immeubles (Division régie et communications) de l'Université de Montréal, selon l'avis de concours E 93-03-12, affiché du 11 au 23 mars 1993.

L'audience dans cette affaire s'est tenue le 4 février et le 6 mai 1994. L'employeur a fait entendre cinq témoins : M. Robert Laramée, surintendant des communications à la Direction des immeubles de l'Université de Montréal; M<sup>mes</sup> Jacqueline Côté-Roy et Cécile Drouin-Grenon, téléphonistes; M. Normand Dandonneau, directeur adjoint du Service du personnel; et M<sup>me</sup> Francine Vallières, directrice du système des abonnés, chez Bell Canada. Le syndicat a fait appel au témoignage de M<sup>me</sup> Francine Yelle, commis à la bibliothèque et coordonnatrice du comité des griefs.

Le sommaire de la fonction indique que le ou la téléphoniste « répond à partir d'une console téléphonique aux appels et tient à jour un fichier de renseignements »; une mention équivalente figure parmi les tâches et responsabilités principales : « répond aux appels téléphoniques et donne des renseignements généraux ». Les autres tâches énumérées sur cette liste ne sont pas pertinentes au litige. On peut également lire la mention suivante parmi les qualifications requises : « connaissance de l'anglais ». Dans l'organigramme produit par l'employeur, les trois postes de téléphonistes relèvent du surintendant des communications, M. Robert Laramée, dont le service fait partie de la Division régie et communications.

M. Laramée, qui occupe son poste depuis 14 ans, explique à l'Office que le service téléphonique de l'université est assuré par le système « Méridian I », installé par Bell Canada en 1990, qui remplace le système « Centrex III ». Le nouveau système fait appel à la technique de la messagerie vocale, commandée par les usagers disposant d'un poste téléphonique à clavier, et destinée à limiter au maximum l'intervention des téléphonistes. Un message enregistré indique à l'utilisateur qu'il peut opter entre le français et l'anglais, en faisant le « 1 » ou le « 2 »; il peut alors composer le numéro du poste qu'il désire atteindre, s'il le connaît. S'il n'a pas d'appareil à clavier ou s'il ne manifeste pas de préférence, son appel est dirigé vers l'une des trois consoles. C'est ici seulement qu'intervient la téléphoniste. Le système est conçu et programmé de telle sorte que tous les appels destinés aux téléphonistes forment une file d'attente unique, et que l'appel dont le temps d'attente est le plus long est dirigé vers la première téléphoniste qui devient libre. Il importe de noter que les usagers sont tous acheminés vers la file d'attente, lorsque l'intervention de la téléphoniste est nécessaire, qu'ils aient fait le 1 ou le 2.

Selon M. Laramée, grâce à ce système, le travail est réparti équitablement entre les trois téléphonistes de 8 h à 20 h tous les jours. Le système permet de desservir les 6 000 postes téléphoniques de l'université et peut traiter plus d'un million d'appels par an. Il n'existe pas de statistiques permettant d'établir la proportion des appels locaux, par opposition aux appels « internationaux », mais il estime à 30 % environ la proportion d'appels en anglais de toutes provenances (M<sup>me</sup> Jacqueline Côté-Roy, téléphoniste depuis 21 ans, et M<sup>me</sup> Cécile Drouin-Grenon, téléphoniste depuis 15 ans, ont toutes deux estimé à 20 % environ la proportion des appels en anglais).

M. Normand Dandonneau, directeur adjoint du Service du personnel, s'occupe spécialement des relations de travail depuis 1965. Il précise que l'employeur reconnaît trois niveaux de connaissance de l'anglais : « minimale », « bonne », « excellente ». C'est le premier niveau qui est exigé en l'occurrence. Ainsi, une personne qui n'aurait qu'une connaissance rudimentaire de l'anglais peut demander à se perfectionner en cours d'emploi; elle doit cependant connaître l'anglais pour être embauchée. M<sup>me</sup> Francine Yelle, commis à la bibliothèque et coordonnatrice du comité des griefs, qui témoigne pour la partie syndicale, indique à l'Office qu'une rencontre a eu lieu avec M<sup>me</sup> Gisèle Maisonneuve, conseillère en dotation, le 4 mars 1993, concernant les exigences linguistiques de l'employeur; à cette occasion, le syndicat a suggéré que les appels en anglais soient acheminés à une console en particulier, de manière à ne pas généraliser l'exigence de l'anglais; M<sup>me</sup> Maisonneuve aurait répondu, selon ce que rapporte M<sup>me</sup> Yelle, que le système ne le permettait pas. Le syndicat estime au contraire que l'évolution de la technologie rend possible une telle répartition, et c'est pourquoi il conteste aujourd'hui une exigence linguistique qu'il acceptait dans le passé.

Au cours de son témoignage du 6 mai, M<sup>me</sup> Francine Vallières, de Bell Canada, a pu apporter à l'Office des précisions utiles sur la faisabilité de diverses solutions techniques. En effet, c'est elle qui, en 1990, a implanté le nouveau système. Dans l'état actuel des choses il ne peut y avoir qu'une seule file d'attente. Les appels en anglais ne peuvent pas être dirigés vers une console en particulier. On pourrait, à la rigueur, acheminer ces appels vers un poste téléphonique supplémentaire quand l'utilisateur demande le service en anglais, mais ces appels seraient alors confondus avec ceux des utilisateurs n'ayant pas exprimé de préférence; de plus, ce poste additionnel, qui devrait obligatoirement disposer de lignes multiples, ne permettrait plus de respecter la file d'attente.

M<sup>me</sup> Vallières affirme qu'on pourrait éviter ces inconvénients en utilisant le progiciel de service partagé (groupe de consoles), dont l'installation exigerait des déboursés de 30 410 \$. Ce système permettrait de constituer deux files d'attente, l'une pour les deux premières consoles, l'autre pour la troisième, réservée à la fois aux appels en anglais et aux appels de personnes n'ayant pas manifesté de préférence. Ce système serait, à son avis, moins efficace et mal adapté aux exigences du service. Par exemple, il pourrait arriver que la troisième console soit surchargée à certains moments, alors que les deux autres seraient inactives; l'inverse pourrait aussi se produire. On ne peut prévoir la répartition des appels, ni la charge de travail de chaque téléphoniste.

Autre possibilité à envisager : le transfert d'une téléphoniste à l'autre au besoin (transfert interconsole ou « interposition »), avec file d'attente unique. Cette méthode aurait l'inconvénient d'imposer aux usagers une attente supplémentaire : après avoir été en communication avec la messagerie vocale, ils recevraient en deuxième lieu une réponse de la première téléphoniste, et en troisième lieu une réponse de la seconde téléphoniste. La console qui demande le transfert ne peut pas recevoir d'appel tant que la console qui doit le recevoir n'est pas libre; de plus, au moment où celle-ci devient libre elle doit accorder la priorité à l'appel transféré, et l'appel qui lui aurait normalement été adressé en provenance de la file d'attente perd sa priorité, pour se retrouver à la fin de la file d'attente, à l'insu de l'usager.

Tous ces inconvénients amènent l'employeur à conclure que l'exigence linguistique, c'est-à-dire la connaissance de base de l'anglais, doit s'appliquer à tous les postes de téléphonistes. Le système téléphonique central est pour ainsi dire la porte d'entrée de l'université. Comme il est impossible de prévoir la provenance des appels, mais que la pratique démontre que 20 à 30 % d'entre eux sont en anglais, chacune des téléphonistes doit comprendre cette langue. Les coûts et les inconvénients qu'impliquerait l'installation d'un nouveau progiciel, destiné à permettre la création de deux files d'attente distinctes, amènent donc l'employeur à exclure cette solution. De plus, M<sup>e</sup> Daviault relève le fait que la partie syndicale admet, au moins partiellement, la validité de l'exigence linguistique.

Pour le syndicat, au moins un des trois postes en cause ne devrait pas avoir comme condition d'accès la connaissance de l'anglais, puisque la technologie disponible permet la création de files d'attentes distinctes, et permet l'acheminement des appels en anglais vers une seule console. M<sup>me</sup> Valiquette, au nom de la partie syndicale, s'appuie sur l'article 4 de la *Charte de la langue française*, qui garantit à tout travailleur le droit fondamental d'exercer son activité professionnelle en français, et soutient que la vocation de l'Université de Montréal lui confère à cet égard une responsabilité particulière.

Elle souligne que l'article 46 édicte une interdiction, à laquelle l'employeur ne doit être autorisé à déroger qu'en cas de nécessité, et non pas lorsqu'il a des motifs raisonnables de le faire : une exigence « raisonnable » n'est pas une exigence « nécessaire ».

L'Office a été en mesure de constater que, comme le soutient le syndicat, les innovations technologiques permettraient aujourd'hui de diriger les appels en anglais vers une console réservée spécialement à cette tâche. De plus, il est vrai que, dans une décision visant précisément l'Université de Montréal (46-030, 16 avril 1981), l'Office avait refusé d'étendre à trois sténo-secrétaires une exigence linguistique, là où une partie seulement du travail à accomplir nécessitait la connaissance de l'anglais. Toutefois, dans le cas de travaux à dactylographier, il est plus facile de répartir le travail entre plusieurs personnes, de manière à spécialiser l'une d'entre elles; entre les téléphonistes, la répartition est faite de façon instantanée et automatisée. Pour cette raison, la décision concernant les trois sténo-secrétaires ne peut constituer un précédent, et l'argument de la proportionnalité ne peut être retenu.

La question des coûts d'installation d'un nouvel équipement a bien sûr été soulevée. L'Office doit tenir compte de cet argument, mais il doit surtout se demander si cette solution est vraiment indispensable, et si elle permet de concilier au mieux les droits des salariés et les exigences du service. De plus, la nécessité d'une exigence linguistique, dans le contexte de l'article 46, ne peut s'apprécier sans tenir compte de l'organisation du travail, particulièrement quand il s'agit de plusieurs postes dont la description de tâches est la même. Même si l'Office n'a pas à déterminer le partage des tâches, ses décisions peuvent avoir un effet direct ou indirect sur d'autres postes que celui faisant l'objet du litige, et on lui reprocherait à juste titre de ne pas en tenir compte.

Or, toutes les solutions envisagées pour ne pas imposer l'exigence de l'anglais comme condition d'admissibilité à chacun des trois postes de téléphonistes, entraîneraient des inconvénients très sérieux, qui empêcheraient l'employeur d'organiser le travail de manière efficace et en répartissant équitablement la charge de travail. Quelle que soit l'hypothèse (nouveau progiciel créant une double file d'attente, poste téléphonique distinct ajouté aux trois consoles, transfert d'appels interconsoles), on se trouve devant le même problème, c'est-à-dire que certains employés seront pénalisés parce que l'on aura cherché à faire en sorte que l'un d'entre eux, au moins, puisse travailler seulement en français. L'Office est d'avis que ce n'est pas là le résultat recherché par l'article 46 de la *Charte de la langue française*. Le fait que l'employeur ait pu qualifier de « raisonnables » les efforts qu'il met en oeuvre, et qui l'autorisent à exiger une connaissance minimale de l'anglais pour les trois téléphonistes, ne peut servir d'argument à son encontre. L'Office n'en est pas moins convaincu que l'employeur ne peut éviter d'avoir recours à ces exigences linguistiques, parce que toute autre solution comporte des inconvénients plus importants que les avantages qu'on pourrait en attendre. Cette analyse satisfait au critère de nécessité découlant de l'article 46.

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

l'exigence de la connaissance de l'anglais est justifiée pour les postes de téléphonistes classe II, à la Direction des immeubles (Division régie et communications) de l'Université de Montréal.>/p>

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 94-46-210-03 DU 13 MAI 1994.

(S) M. JEAN-CLAUDE RONDEAU  
(S) M. GASTON DUGAS  
(S) M. AIMÉ GAGNÉ