

## Dossier n° 46-212

**Syndicat des employés de l'Université de Montréal**  
(S.C.F.P.-F.T.Q., section locale 1244)

c.

### Université de Montréal

Sont présents :

M. Jean-Claude Rondeau  
M. Fernand Daoust  
M. Gaston Dugas

formant quorum.

Le 10 février 1995

M<sup>e</sup> Pierre Daviault représente l'employeur.  
M Pierre Dupuis représente le syndicat.

### Décision

Le 30 mars 1993, le Syndicat des employés de l'Université de Montréal (section locale 1244 du S.C.F.P.-F.T.Q.) a demandé à l'Office de trancher le litige qui l'oppose à l'Université de Montréal concernant l'exigence de la connaissance de la langue anglaise comme condition d'admissibilité au poste de commis (encaissement), classe VI, à l'École d'optométrie (affichage E 93-01-13).

L'audience dans cette affaire a eu lieu les 13 et 27 janvier 1995. L'employeur a fait entendre trois témoins : Mme Marie-Chantal Caissy, adjointe administrative à l'École d'optométrie, Mme Gaétane Couture, chef de bureau, et M. Normand Dandonneau, directeur adjoint du Service du personnel de l'Université de Montréal. Le Syndicat a fait appel au témoignage de Mme Carmen Cardinal, commis à l'admission à l'École d'optométrie.

L'avis affiché concernant ce poste, pendant la période du 22 janvier au 3 février 1993, comportait comme conditions d'admissibilité une scolarité de niveau secondaire, un minimum de deux années d'expérience pertinente dans un travail connexe, ainsi que la connaissance de la dactylographie et la connaissance d'usage de l'anglais. Cette exigence linguistique avait été préalablement approuvée par le Service du personnel.

Selon la politique en vigueur à l'Université, l'exigence linguistique ne s'applique pas à la description de la fonction mais seulement à l'affichage du poste en question. La description de la fonction revêt un caractère permanent alors que la décision d'imposer ou non l'exigence linguistique dépend des circonstances et du contexte particulier où la fonction sera exercée. Le libellé de la description de fonction a obtenu l'assentiment de la partie syndicale comme l'indique la mention « conforme » qui figure sur le formulaire en date du 15 septembre 1992. Parallèlement, un avis a été donné au Syndicat de l'intention de l'employeur d'imposer une telle exigence linguistique conformément à la clause 9.03 de la convention collective. On informe également les membres de l'Office qu'une réclamation syndicale (grief) a été inscrite en arbitrage, mais que la partie syndicale a préféré exercer en priorité son recours devant l'Office en vertu de l'article 46 de la Charte de la langue française.

Concernant la nature des tâches de la commis à l'encaissement, voici la description sommaire contenue dans l'avis de concours :

« Sous la direction du supérieur immédiat, facture les patients et encaisse les revenus; balance la caisse et prépare les rapports de dépôts. Tient à jour un registre des recettes. Prépare des tableaux, des statistiques et des rapports relatifs à son travail. Vérifie et classe les dossiers des patients en s'assurant que les formulaires utilisés pour la gestion administrative et clinique ont été complétés et signés. Accomplit toute autre tâche connexe lorsque requis ».

Tous ces faits ressortent du témoignage de M. Normand Dandonneau et ne sont pas contestés.

Le formulaire de description de fonction, mentionné plus haut, contient l'énumération des tâches et responsabilités principales de la commis à l'encaissement :

- « 1. Vérifie et classe les dossiers des patients en s'assurant que les formulaires utilisés pour la gestion administrative et clinique ont été complétés et signés.
- « 2. Informe les patients, les étudiants et le personnel au sujet des tarifs en vigueur et des modalités de paiement.
- « 3. Facture les patients conformément aux services reçus, encaisse les revenus, émet des reçus; range dans le coffre-fort les recettes, balance la caisse et prépare les rapports de dépôt; expédie les documents et les recettes à la Direction des finances.
- « 4. Enregistre les données se rapportant aux recettes dans des systèmes d'information prévus à cette fin.
- « 5. Effectue les recherches nécessaires pour obtenir ou pour fournir des renseignements; reçoit et donne ces renseignements par téléphone ou de vive voix; réfère les cas inhabituels à qui de droit.
- « 6. Prépare des tableaux, des statistiques et des rapports relatifs à son travail.
- « 7. Communique avec d'autres unités administratives ou avec des organismes extérieurs pour échanger des informations ou pour résoudre des problèmes relatifs à la capacité de payer de certains patients.
- « 8. Assure le prêt d'équipement. Reçoit les dépôts, émet des reçus et effectue les remboursements.
- « 9. Attribue un numéro aux commandes de lunettes et les transmet au laboratoire.
- « 10. Dactylographie divers documents tels que lettres, rapports, tableaux statistiques, formulaires administratifs, listes.
- « 11. Utilise divers appareils tels que terminal, micro-ordinateur, machine à écrire, calculatrice, photocopieur.
- « 12. Accomplit temporairement les tâches d'un poste connexe ou inférieur lorsque requis.
- « 13. La liste des tâches et responsabilités ci-dessus énumérées est sommaire et indicative. Il ne s'agit pas d'une liste complète et détaillée des tâches et responsabilités susceptibles d'être effectuées par un salarié ou une salariée occupant ce poste. Cependant, les tâches et responsabilités non énumérées ne doivent pas avoir d'effet sur l'évaluation. »

M<sup>me</sup> Marie-Chantal Caissy, premier témoin de l'employeur, est au service de l'Université de Montréal depuis août 1991 et exerce les fonctions d'adjointe administrative à l'École d'optométrie depuis février 1992. Son rôle consiste à faire le lien entre la clinique et la direction de l'École, et à superviser le travail de la chef de bureau et du personnel de la clinique. Elle déclare que l'École d'optométrie de l'Université de Montréal est la seule école française, de niveau universitaire, dans ce domaine en Amérique du Nord; fondée en 1906 et affiliée à l'Université en 1925, elle a été intégrée à celle-ci en juin 1969 avec le rang de département rattaché au comité exécutif. L'École est reconnue depuis 1979 par un organisme américain, le « Council on Optometric Education » ou C.O.E.

Le rôle de l'École est de former des praticiens de première ligne qui obtiendront, après quatre ans d'études, un « doctorat professionnel ». Dès leur deuxième année d'études, la clinique de l'École les met en contact avec le public. Elle assure des services de divers types : examens de la vue, lentilles cornéennes, santé oculaire et électrodiagnostic, pédiatrie. M<sup>me</sup> Caissy précise également que la clinique est la seule au Québec à assurer des services d'orthoptique (problèmes de vision binoculaire).

L'employeur dépose devant l'Office de larges extraits d'un document intitulé « Accreditation Report (January 1994) » soumis par l'École d'optométrie à l'organisme américain mentionné plus haut. Ce document fait état des objectifs et des orientations de l'École et traduit le souci de les reformuler dans une perspective plus large et plus englobante, afin

qu'ils reflètent mieux l'évolution de la profession dans le contexte nord-américain. Il vise également à énoncer, à l'intention de cet organisme américain, les engagements que l'École est disposée à prendre pour conserver son accréditation dans l'avenir.

Dans son témoignage, M<sup>me</sup> Caissy a longuement insisté sur la précarité du statut actuel de l'établissement en ce qui a trait à cette accréditation. Elle affirme notamment que les normes en vigueur à l'École dans le passé étaient loin de se conformer aux exigences du C.O.E., dont l'accréditation initiale avait été obtenue dans un contexte politique favorable. Aujourd'hui, ce contexte a changé et l'École doit impérativement se conformer aux exigences du Conseil, en ce qui a trait par exemple au volume et à la diversité des cas traités, à la disponibilité des services cliniques pour certaines clientèles cibles comme les personnes âgées, les enfants, les étudiants, à l'efficacité des activités de dépistage dans les écoles et dans les entreprises, et même en ce qui a trait aux heures d'ouverture de la clinique. Le Conseil aurait également demandé que l'École fasse en sorte d'obtenir le droit d'utiliser des médicaments diagnostiques et thérapeutiques qui, selon les lois en vigueur, sont actuellement réservés aux ophtalmologistes.

Les conséquences d'une perte de cette accréditation sont décrites par M<sup>me</sup> Caissy : une véritable « tiers-mondisation » de l'école s'ensuivrait, avec diminution des étudiants inscrits, absence de débouchés extérieurs pour les diplômés (alors que le marché québécois est déjà saturé), et éventuellement fermeture de l'école. Afin de mettre un terme à une période qualifiée de « végétative » et d'assurer sa mise à niveau, l'École s'est assuré des services d'un nouveau directeur, M. John V. Lovasik, qui était auparavant professeur à l'école de Waterloo, en Ontario. Cette mise à niveau doit être menée à bien en prévision de la prochaine visite d'inspection de l'organisme d'accréditation, au printemps 1995.

Concernant le volume des cas traités, le Conseil américain exige que dix mille patients au moins soient vus chaque année par les cliniciens. Or, selon les chiffres de 1993, le nombre de patients a été de 7208. Il ne dépassera peut-être pas 7000 pour l'année en cours. L'École a donc décidé de lancer une campagne de publicité destinée à faire connaître ses services à la fois auprès des étudiants de l'Université, des étudiants d'autres établissements d'enseignement, et de la population du quartier de Côte-des-Neiges situé à proximité : annonces dans les journaux de quartier, à la radio communautaire, dans les Pages jaunes, etc. Or, toujours selon le témoin, il s'agit d'un quartier multiethnique, et la clientèle francophone est plus difficile à atteindre, parce qu'elle habite souvent en périphérie de Montréal.

Les heures d'ouverture de la clinique ont été étendues. Auparavant, la clinique était ouverte de neuf heures à dix-sept heures et fermait ses portes pour la période du dîner. En janvier 1993, on a ajouté une soirée clinique le mercredi; depuis mai 1994, la clinique est ouverte les mardis et mercredis jusqu'à 20 heures. On tente ainsi d'atteindre plus efficacement la clientèle du quartier, ce qui met la clinique en concurrence directe avec les optométristes qui ont leur cabinet privé dans le secteur. M<sup>me</sup> Caissy fait cependant observer que la clinique bénéficie d'un avantage puisqu'elle dispose d'équipements de pointe qui souvent n'existent pas en cabinet privé.

M<sup>me</sup> Caissy dépose devant les membres de l'Office un article de la revue Forum intitulé « Le quartier Côte-des-Neiges comme baromètre des relations ethniques » (25 avril 1994), qui nous apprend que la population d'origine autre que française ou anglaise dépasse les 64 % dans le quartier, alors qu'elle atteint 35,5 % pour l'ensemble de la ville de Montréal. On peut y lire également que « le français est la langue maternelle de 37 % des résidents de CDN (65 % pour Montréal) ... alors que l'anglais est celle de 28 % de la population (12 % pour Montréal). Les allophones y forment donc 36 % de la population (...). Ce sont les hispanophones qui constituent le groupe le plus important de cette catégorie, comptant pour 11 % des allophones ».

On attire aussi l'attention des membres de l'Office sur un passage du rapport de janvier 1994, à la page 125 :

« To ensure professional, effective and courteous services to patients of all ethnic origins, it is current clinical policy to provide the appropriate training for each member of the clinic secretariat. This is particularly important since the school of optometry is located in a multiethnic area. In this regard, it would be highly desirable to have staff competent in several of the major languages spoken in the Montreal area. »

À cause de la durée accrue des heures d'ouverture, du petit nombre des membres du personnel, et du plafond imposé par la convention collective, soit 35 heures par semaine pour chacune des salariées, il semble inévitable qu'à certaines périodes une des commis soit seule à la clinique. Dans ce contexte, l'employeur cherche à assurer une certaine interchangeabilité entre les postes, si bien que la commis à l'encaissement peut également être amenée à accueillir le public. Selon les estimations de M<sup>me</sup> Caissy, environ 10 % de la clientèle est formée de personnes

d'expression anglaise, et les allophones, qui constituent la moitié de ce groupe, parlent moins le français, en général, que les personnes dont la langue maternelle est l'anglais. Elle affirme aussi que les parents allophones connaissent moins bien le français que leurs enfants, puisque ceux-ci fréquentent des écoles françaises.

En deuxième lieu, l'employeur a fait appel au témoignage de M<sup>me</sup> Gaétane Couture, qui occupe depuis trois ans le poste de chef de bureau, et qui, à ce titre, dirige les quatre commis : deux commis à l'admission, une commis aux prescriptions et la commis à l'encaissement dont le poste fait l'objet du présent litige. M<sup>me</sup> Couture est également d'avis que la connaissance de l'anglais est nécessaire en raison des contacts réguliers que doit avoir la commis à l'encaissement avec une clientèle de langue anglaise, évaluée à environ 10 %, d'après un échantillonnage basé sur 3 000 cartes de rappel.

Elle a aussi consulté les membres du personnel, qui ont fourni des chiffres assez variables : 15 % pour la commis à l'encaissement, même chiffre pour la première commis à l'admission, 2 % pour la seconde commis à l'admission, et encore 2 % pour la commis aux prescriptions qui a cependant moins de contacts avec le public. Quant aux professeurs et étudiants, ils ont répondu par des chiffres variant de 5 à 20 %. En se fondant sur sa propre expérience, pour deux jours en particulier, M<sup>me</sup> Couture a compté 9 personnes d'expression anglaise sur 90 le premier jour, et 8 sur 122 le deuxième jour. À son avis, la moitié des allophones qui se présentent à la clinique n'ont pas l'anglais comme langue d'usage. Ceux d'entre eux qui ne parlent ni français ni anglais viennent parfois accompagnés d'un interprète qui lui-même, souvent, parle anglais.

M<sup>me</sup> Couture confirme les propos de M<sup>me</sup> Caissy concernant la prolongation des heures d'ouverture, d'abord en janvier 1993, puis en mai 1994. Par rapport à la situation antérieure, on a aujourd'hui de 25 à 30 jours ouvrables de plus, et la clinique, qui auparavant n'offrait ses services que pendant 37 semaines, ne ferme maintenant que deux semaines en juillet. D'autre part, les changements dans l'organisation du travail, notamment la création du poste de chef de bureau, ont modifié la portée de la description du poste de commis à l'encaissement, de telle sorte que celle-ci s'adresse davantage au public, au comptoir ou par téléphone, et qu'elle n'a plus de contacts avec les fournisseurs. De plus, la gestion de la caisse est aujourd'hui facilitée par le nouveau système automatisé en vigueur. Enfin c'est aussi à la commis à l'encaissement qu'incombe la tâche de gérer le prêt d'équipements pour les traitements en orthoptique, ce qui exige de donner des explications aux patients concernant les exercices visuels à faire.

Si la commis à l'encaissement est absente, les commis aux admissions se partagent son travail, étant donné que le bureau de la commis aux prescriptions est situé un peu à l'écart. Les horaires de travail de chacune des commis sont déposés en cours d'audience. L'Office peut ainsi constater combien de commis sont présentes à chaque période de la journée, pour chaque jour de la semaine, et les périodes où une seule personne doit assurer la permanence, par exemple, en fin de journée, ou parfois à l'heure du dîner, surtout si l'une des employées est absente.

En général, selon M<sup>me</sup> Couture, la première commis à l'admission a pour fonction de préparer les dossiers et d'accueillir les patients au comptoir, alors que la seconde donne les renseignements au téléphone; on leur demande à toutes les deux de connaître l'anglais, tout comme on le demande à la chef de bureau. Elle affirme que la commis à l'encaissement voit environ les trois quarts des personnes qui se présentent tous les jours à la clinique, mais le même client peut passer plusieurs fois à la caisse. Enfin, elle estime à 20 mille le nombre d'appels téléphoniques reçus chaque année, soit de 100 à 150 par jour.

La partie syndicale n'a fait entendre qu'un seul témoin : il s'agit de M<sup>me</sup> Carmen Cardinal, qui exerce depuis janvier 1990 les fonctions de commis à l'admission, chargée des dossiers et de l'accueil au comptoir. Elle est au service de l'Université depuis 1979. Elle affirme avoir remplacé à l'occasion la commis à l'encaissement. Elle voit environ 100 personnes par jour, les mêmes que la commis à l'encaissement. Elle affirme que de ces 100 personnes, deux tout au plus sont d'expression anglaise. Quant aux personnes qui se présentent accompagnées d'un interprète, elle n'en a vu que quatre depuis qu'elle occupe ce poste. Elle reconnaît cependant avoir mentionné le chiffre de 15 % de personnes d'expression anglaise à M<sup>me</sup> Couture lorsque celle-ci l'a interrogée à ce sujet, en mai 1994.

Comme les autres commis, et à la demande de la chef de bureau, M<sup>me</sup> Cardinal a rempli pendant plusieurs mois des formulaires destinés à dénombrer les clients de langue anglaise. Fait à noter, c'est la partie syndicale qui a déposé ces documents au moment du contre-interrogatoire de M<sup>me</sup> Couture. On peut y voir, pour la période de mai à août 1994, les indications inscrites par chacune des quatre commis, qui tendent à démontrer qu'en général le nombre de visites ou d'appels téléphoniques en anglais est soit minime, soit inexistant. Les feuillets relatifs au poste de commis à l'encaissement, qui portent la mention manuscrite « Helena », indiquent les chiffres suivants pour la période en

question, en combinant les visiteurs et les appels téléphoniques : mai (6), juin (12), juillet (7, clinique fermée pendant deux semaines), août (18). Les témoignages de M<sup>me</sup> Couture et de M<sup>me</sup> Cardinal divergent cependant sur la force probante de ces feuillets, qui sont jugés plutôt fidèles à la réalité par la seconde, moins fidèles par la première.

Dans son argumentation au nom de la partie patronale, M<sup>e</sup> Pierre Daviault a fait valoir la nécessité pour l'École de maintenir et même d'augmenter le volume de sa clientèle, en desservant plus efficacement le quartier de Côte-des-Neiges, afin de conserver son accréditation auprès du Conseil américain des études optométriques. Ce conseil juge en effet qu'un volume de dix mille patients est indispensable pour assurer aux étudiants la diversité nécessaire de patients présentant ou non des pathologies.

L'amplitude des horaires, les contraintes de la convention collective, l'impossibilité d'augmenter le nombre de commis, la stagnation ou l'éloignement du bassin de patients francophones et la composition multiethnique du quartier où est située la clinique, tous ces facteurs concourent à motiver la décision de l'employeur d'exiger la connaissance de l'anglais comme condition d'admissibilité au poste de commis à l'encaissement.

À titre d'argument supplémentaire, l'avocat de la partie patronale invoque de nombreuses décisions de l'Office où celui-ci a reconnu, comme motif légitime d'une exigence linguistique, la nécessité de dispenser des services de santé et des services sociaux en anglais, conformément aux garanties édictées à cet égard par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chap. S-4.2, art. 15) : C.L.S.C. St-Louis-du-Parc (n° 46-012, poste de secrétaire-réceptionniste), Jacques Binette c. O.R.H. (n° 46-125, poste de préposé à la morgue au ministère de la Sécurité publique), Hôpital du Sacré-Coeur (n° 46-127, poste de secrétaire médicale au Service de médecine nucléaire), Centre de réadaptation Cartier (n° 46-092-107, poste d'éducateur). Cet argument, précise-t-il, vaut ici par analogie : en effet, la clinique n'est pas à proprement parler visée par ces dispositions, mais les soins oculaires et les examens dispensés par la clinique n'en sont pas moins des soins de santé.

L'organisation du travail à la clinique ne permet pas la présence constante d'une personne en particulier, d'où la nécessité d'assurer une certaine interchangeabilité des postes s'il faut un remplacement. De son côté, la clientèle peut se présenter sans rendez-vous, dans bon nombre de cas, et l'employeur n'a aucun contrôle sur cette situation. Quant au pourcentage exact des personnes qui requièrent des services en langue anglaise, il paraît difficile à établir, mais M<sup>me</sup> Cardinal a donné comme réponse un chiffre de 15 % et on peut considérer, selon M<sup>e</sup> Daviault, qu'une proportion d'au moins 10 % a été suffisamment démontrée.

Outre les décisions mentionnées plus haut concernant le domaine de la santé, M<sup>e</sup> Daviault cite la décision rendue par l'Office le 26 février 1988 au sujet de la Caisse populaire Saint-Rémi de Montréal-Nord (n° 46-116); dans cette affaire, où le litige concernait l'exigence de la langue italienne comme condition d'admissibilité à un poste de réceptionniste, l'Office a affirmé que cette personne jouait un rôle-clé pour assurer la qualité de la communication avec la clientèle italophone, et a jugé cette exigence légitime, en donnant au mot « nécessité », dans le texte de l'article 46, « un sens circonstanciel et ponctuel, qui tient compte du contexte général où s'inscrit l'activité économique de la Caisse populaire Saint-Rémi, et notamment des liens privilégiés qu'elle a su établir avec la communauté d'origine italienne ».

D'autres décisions de l'Office ont conclu dans le même sens : Office de la construction c. Froment (n° 46-050, poste de téléphoniste-standardiste), Ville Saint-Laurent (n° 46-181, deux postes de secrétaire II, l'un au Service de l'ingénierie et de l'environnement, l'autre au Service des communications), W.D. Armstrong (n° 46-087, poste de commis aux commandes).

Il cite aussi, à l'appui de sa conclusion, trois décisions rendues par des arbitres : Hilton Canada inc. (n° 88T-894, poste de caissière à la réception), Les Coopérants (n° 90T-1051, poste de préposé aux demandes d'assurance-maladie et d'assurance dentaire, classe 6), et Commission scolaire de Ste-Croix (n° 89T-804, poste d'agent de bureau, classe II).

Pour sa part, M. Pierre Dupuis, au nom de la partie syndicale, soutient que l'exigence linguistique de l'employeur n'est pas légitime si l'on tient compte du critère imposé par l'article 46, parce que le travail de la commis à l'encaissement auprès du public est accompli dans un contexte où au moins deux personnes se trouvent présentes en permanence, sauf pour de brèves périodes. L'employeur exige en fait la connaissance de l'anglais de la part de la chef de bureau et des quatre commis, et insiste surtout sur la polyvalence, la complémentarité, le décloisonnement, arguments qui ne démontrent pas la nécessité de l'exigence pour le poste qui fait l'objet du litige dans la présente affaire.

À ce propos, M. Dupuis cite un certain nombre de décisions de l'Office qui ont conclu que l'exigence linguistique pour un poste doit, pour être justifiée, se fonder sur un aspect essentiel de la tâche à accomplir, reliée le cas échéant à une dimension essentielle du mandat confié par la loi à un organisme, ce qui était précisément le cas du Centre de réadaptation Cartier dans la décision citée par l'employeur (n° 46-092, supra); l'exigence doit au contraire être rejetée si, par exemple, les échanges verbaux ne jouent qu'un rôle secondaire *Gaston Vachon c. Ville de Montréal* (n° 46-120, poste de chef de district au Service de prévention des incendies); ou encore, si elle est superficielle au point d'être pratiquement nulle : *Lucie Fafard c. Ville de Montréal* (n° 46-045, poste de préposée au stationnement).

Les décisions de l'Office montrent aussi que l'exigence linguistique doit être rejetée si l'on constate un écart entre les allégations de l'employeur et la clientèle réelle : *Cégep du Vieux-Montréal* (n° 46-105, poste d'agent de bureau au Service d'aide à l'apprentissage et d'assistance personnelle). Or, M. Dupuis relève le fait que la preuve présentée par l'employeur en ce qui a trait à la composition linguistique de la clientèle n'est pas suffisamment étayée, en raison des écarts importants qu'on peut constater entre les chiffres donnés par les personnes consultées : de 2 à 20 %, selon les données citées par M<sup>me</sup> Couture, alors que M<sup>me</sup> Cardinal affirme que le pourcentage est très minime. Il cite à ce propos les formulaires remplis par les commis : en mai 1994, seulement 24 contacts en anglais ont eu lieu, soit par téléphone soit au comptoir. De plus, selon M. Dupuis, l'employeur invoque à l'appui de ses prétentions des décisions où la proportion des anglophones était plus importante.

Dans tous les cas, l'employeur doit organiser le travail de manière à ne pas généraliser outre mesure l'exigence linguistique qu'il impose; or, ici, le travail pourrait être organisé autrement. M. Dupuis cite à ce propos la décision rendue par l'Office concernant l'Hôtel-Dieu de Gaspé (n° 46-203, poste d'assistant(e)-infirmier(ère)-chef au Service de pédiatrie-médecine-chirurgie).

En réponse, M<sup>e</sup> Daviault fait valoir que le Syndicat aurait tort de s'appuyer sur des arguments qui n'ont pas trait à la preuve présentée devant l'Office, et qui inviteraient celui-ci à s'ingérer dans l'organisation du travail. Dans la présente affaire, dit-il, l'Office ne doit pas seulement tenir compte de la description des responsabilités dans les documents déposés, mais aussi des témoignages qui rendent compte de l'organisation concrète du travail. Plus particulièrement, selon M<sup>e</sup> Daviault, l'Office doit exercer sa compétence comme le ferait un arbitre, de façon « photographique », et en faisant temporairement abstraction du mandat, qu'il a reçu par ailleurs dans la loi, de promouvoir la langue française. En l'occurrence, l'employeur reconnaît que sa décision aurait pu être différente s'il avait eu à sa disposition un plus grand nombre d'employés, mais il affirme qu'il doit conserver, en tout état de cause, la responsabilité exclusive de définir les tâches de chacun.

M<sup>e</sup> Daviault estime que dans le cas de la commis à l'encaissement, on ne peut affirmer que l'encaissement soit la dimension essentielle du travail; avec les équipements automatisés à sa disposition, le contexte a changé et la nature du travail également. Enfin, il réitère son argument selon lequel il existe une demande de services en langue anglaise qui doit être satisfaite par les employés qui sont en contact direct avec la clientèle, à défaut de quoi l'Office modifierait la description de la tâche et outrepasserait sa compétence.

L'Office en est arrivé à la conclusion, à la lumière de l'ensemble de la preuve, que la nécessité de connaître l'anglais pour exercer les fonctions de commis à l'encaissement n'a pas été démontrée.

Les décisions de l'Office que cite l'employeur ne peuvent être retenues comme arguments pour appuyer sa thèse. Il convient d'abord d'écarter l'ensemble des décisions touchant le domaine de la santé. Dans le cas du C.L.S.C. St-Louis-du-Parc (n° 46-012), le poste en cause était celui de secrétaire-réceptionniste, et 75 % des appels reçus étaient en anglais. Dans l'affaire *Jacques Binette c. O.R.H.* (n° 46-125), des considérations d'ordre humanitaire justifiaient l'exigence linguistique. Dans le cas de l'hôpital du Sacré-Coeur (n° 46-127), il s'agissait du Service de médecine nucléaire, et la secrétaire médicale avait notamment pour tâche d'expliquer aux patients d'expression anglaise les consignes relatives au déroulement des examens. Enfin, les éducateurs du Centre de réadaptation Cartier (n° 46-092-107) avaient pour tâche d'accueillir et d'aider des jeunes en difficulté dont 30 % étaient anglophones. Mais surtout, dans tous ces cas, les établissements en cause avaient pour fonction essentielle d'assurer un service public, alors que, dans le cas de l'École d'optométrie, les services cliniques sont subordonnés aux activités de formation des cliniciens, et les mêmes services sont partout offerts dans le même quartier.

Quant aux autres décisions invoquées par l'employeur, on pourra noter qu'elles ont trait, soit à des postes de réceptionniste ou de téléphoniste, qui supposent par définition un contact direct avec le public, soit à des situations où les circonstances empêchaient toute autre solution.

En ce qui a trait aux exigences imposées par le Conseil américain des études optométriques, l'Office n'a évidemment pas à en juger. Elles ne sont pertinentes dans la présente affaire que dans la mesure où elles amènent l'École d'optométrie à chercher à augmenter sa clientèle. L'Office, comme il l'a déjà affirmé dans le passé, n'est pas juge des motifs que peut avoir l'employeur de chercher à desservir la clientèle mais, d'abord et avant tout, des moyens qu'il utilise pour y parvenir, et de l'impact que ses choix peuvent avoir sur les droits des travailleurs.

La pertinence de la décision de la clinique de mieux desservir la clientèle du quartier où elle est située n'est donc pas en cause; mais l'Office croit que cette clientèle ne sera pas privée de services, et que la qualité de ces services ne sera pas diminuée, si aucune exigence linguistique particulière n'est imposée comme condition d'admissibilité au poste de commis à l'encaissement. C'est là le motif essentiel de la présente décision.

L'employeur met l'Office en garde contre toute ingérence dans l'organisation du travail, mais nous ne pouvons accepter que l'employeur veuille en même temps faire la preuve de la nécessaire complémentarité entre les postes et qu'il demande ensuite à l'Office de feindre d'ignorer la manière dont le travail est organisé. Or, dans la présente affaire, l'employeur n'a pas présenté une preuve portant spécifiquement sur le poste en litige. Plutôt que de dire en quoi la fonction de commis à l'encaissement se distingue des autres, il a constamment cherché à mettre en évidence ce que ce poste a en commun avec les postes de commis à l'admission, c'est-à-dire le contact avec le public, à divers degrés et à diverses périodes de la semaine. Comme dans le cas de l'Hôtel-Dieu de Gaspé (n° 46-203), il n'y a pas ici de corrélation démontrée entre la fonction, telle que décrite, et la nécessité de connaître la langue anglaise. Les périodes pendant lesquelles il n'y a qu'une seule personne au comptoir demeurent très limitées et ne justifient pas que cette personne parle anglais.

L'employeur s'est systématiquement opposé au dépôt de documents faisant état des exigences linguistiques imposées comme conditions d'admissibilité aux postes de chef de bureau, de commis à l'admission et de commis aux prescriptions. Mais pour rendre une décision éclairée concernant un poste en particulier, l'Office doit connaître l'environnement où ce poste vient s'inscrire, et notamment les exigences linguistiques imposées pour les autres postes. Il faut constater que l'acceptation de cette exigence dans le cas de la commis à l'encaissement aurait pour effet de généraliser le bilinguisme dans l'ensemble du service.

Les chiffres donnés par l'employeur comportent des écarts trop grands pour nous convaincre que la clientèle serait mal desservie si la commis à l'encaissement ne parlait pas anglais; les formulaires remplis par les membres du personnel nous paraissent plus dignes de foi, malgré les oublis occasionnels qui ont pu survenir. D'autre part, et même si la preuve n'en avait pas fait état, il est évident qu'une partie des allophones n'ont pas l'anglais comme langue d'usage, et l'Office ne peut accepter que l'anglais soit considéré comme une langue de contact privilégié avec une clientèle multiethnique comme celle du quartier de Côte-des-Neiges, parce qu'une telle pratique va à l'encontre de la politique linguistique qui est à la base même de la Charte de la langue française.

Ceci nous amène à examiner la nature de la décision que doit rendre l'Office, la force prépondérante de la preuve dont il doit tenir compte, et les conséquences de sa décision sur les droits des parties. Nous ne pouvons souscrire à la thèse suivant laquelle l'Office, lorsqu'il tranche un litige en vertu de l'article 46 de la Charte, n'aurait pas à tenir compte de son mandat comme organisme voué à l'application de la politique linguistique définie par l'ensemble de cette même loi. Cette dualité de fonctions a été voulue par le législateur lui-même, et l'Office ne peut agir de manière que sa main gauche ignore ce que fait sa main droite.

La loi paraît donner à un syndicat ou à un salarié un recours soit devant l'Office, soit devant l'arbitre chargé d'interpréter la convention collective. Dans la présente affaire, le Syndicat a exprimé sa préférence pour le premier recours. Nous sommes d'avis que le syndicat qui choisit de s'adresser à l'Office doit s'attendre à bénéficier de la totalité de l'expertise linguistique de celui-ci, ainsi que des dispositions générales qui attribuent à l'Office des pouvoirs différents de ceux d'un arbitre.

La compétence de l'Office en vertu de l'article 46 comporte le fait de trancher un litige, mais l'article 46 contient une interdiction et le fait de passer outre à cette interdiction constituerait une infraction, comme l'indique clairement l'article 47. L'Office doit veiller à ce que la situation dérogatoire qu'on lui a signalée soit corrigée. C'est pourquoi il se réserve expressément la possibilité, en tenant compte des circonstances et des faits qui seront portés à son attention, de procéder par voie de mise en demeure afin que les exigences linguistiques qu'il juge non fondées soient supprimées.

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

l'exigence de la connaissance de l'anglais n'est pas justifiée comme condition d'admissibilité au poste de commis à l'encaissement, classe VI, à l'École d'optométrie de l'Université de Montréal.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 95-46-212-03 DU 10 FÉVRIER 1995.

(S) M. JEAN-CLAUDE RONDEAU

(S) M. FERNAND DAOUST

(S) M. GASTON DUGAS