

## Dossier n° 46-249

**Monsieur Serge Gauthier**

c.

Société des casinos du Québec inc.

Sont présents :

M<sup>me</sup> Nicole René, présidente  
M<sup>me</sup> Marie-Éva de Villers, membre  
M. Pierre Larivière, membre

formant quorum.

Le 14 août 1996

M<sup>e</sup> Julie Latour représente l'employeur  
M<sup>me</sup> Éric Allan De Bargis représente le plaignant.

### Décision

Le 1<sup>er</sup> décembre 1994, M. Serge Gauthier a demandé à l'Office de trancher le litige qui l'oppose à la Société des casinos du Québec inc. en ce qui concerne l'exigence de la connaissance de la langue anglaise comme condition d'admissibilité aux postes de croupier, de préposé à la monnaie, de préposé au bar et de superviseur (chef de table). Sa demande est fondée sur l'article 46 de la *Charte de la langue française* (L.R.Q., c. C-11), qui interdit à un employeur d'exiger, pour l'accès à un emploi ou à un poste, la connaissance d'une autre langue que le français, « à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance de cette autre langue ». L'Office de la langue française a compétence pour déterminer si la connaissance de cette autre langue est nécessaire.

L'audience dans cette affaire a eu lieu le 7 juin 1996. L'employeur a fait entendre cinq témoins : M. Patrice Tardif, adjoint au président de Loto-Québec et mandataire de l'application de la *Charte de la langue française* pour le casino de Montréal, M. François Perron, chef de l'administration et support (tables de jeu), M. Luc Jacquot, chef de section (machines à sous), M. Richard Renault, responsable des préposés au bar, et M<sup>me</sup> Monique Desnoyers, responsable du Service d'évaluation linguistique de la Télé-Université.

En décembre 1992, le gouvernement du Québec a résolu de donner suite au projet d'implantation de casinos gérés par une société d'État. Il poursuivait ainsi quatre objectifs : premièrement, accroître la balance touristique du Québec, c'est-à-dire convaincre un plus grand nombre de touristes de venir au Québec; deuxièmement, créer des emplois; troisièmement, récupérer une partie des 135 millions de dollars que les Québécois dépensaient jusque-là dans des établissements de jeux à l'étranger, chaque année; enfin, accroître les recettes du gouvernement.

Tous ces objectifs ont été atteints et même largement dépassés. La société a maintenant plus de 4 000 personnes à son service, toutes catégories confondues. Selon le témoignage de M. Tardif, le casino de Montréal, qui a ouvert ses portes le 9 octobre 1993, devait rapporter 50 millions de dollars au terme de sa première année d'exploitation, alors qu'il en a plutôt rapporté 200 millions; il devait attirer 5 000 personnes par jour, alors qu'il en a plutôt attiré 12 000 par jour, en moyenne; enfin, alors qu'on

devait accueillir 1 825 000 clients par an, on en a accueilli au cours du dernier exercice plus de 4 600 000. L'objectif initial a donc été plus que doublé. Au total, 9,1 % des visiteurs au casino de Montréal provenaient de l'extérieur du Québec (Canada anglais et États-Unis), au cours du dernier exercice dont les résultats sont officiels (1994-1995). Or, cette catégorie de visiteurs, forte de presque un demi-million de personnes, dépense en moyenne trois fois plus que les visiteurs provenant du Québec. D'ailleurs un travail intense de promotion, qui mobilise deux délégués commerciaux et plus de 80 % du budget de publicité, se poursuit à l'extérieur du Québec et particulièrement dans les États du Nord-Est américain.

Dans l'ensemble, on a pu établir que 1 090 300 visiteurs, soit 23,6 %, sont venus de l'extérieur de l'agglomération montréalaise. On a donc reçu deux fois et demie plus de visiteurs de l'extérieur de Montréal que ce qui était prévu à l'origine, peu importe le moment de l'année ou de la journée. Quant aux clients du Québec, le nombre de ceux qui continuent de fréquenter des casinos aux États-Unis a fortement chuté. En 1988, par exemple, les Québécois dépensaient environ 65 millions de dollars dans les casinos à l'extérieur du Québec; quatre ans plus tard, comme on l'a mentionné plus haut, ce montant était de 135 millions de dollars, et il continuait encore à augmenter, en 1992, alors que depuis cette date il a probablement été diminué de moitié, selon l'estimation de M. Tardif.

Au moment de l'ouverture, le casino a reçu pas moins de 155 000 candidatures pour les 1 200 postes à pourvoir. On a dû avoir recours à des experts étrangers, recrutés notamment aux Pays-Bas, en raison de l'existence dans ce pays d'établissements de jeux gérés par l'État et selon des exigences similaires à celles qu'on voulait imposer au Québec : un modèle à mi-chemin entre l'expérience européenne et l'expérience américaine. Dès le départ, au moment de définir les tâches pour chacun des corps d'emploi, il a fallu intégrer aux exigences de recrutement la connaissance appropriée de la langue anglaise.

Cette exigence linguistique a paru nécessaire à cause de la concurrence extrêmement forte à l'époque, et qui s'est encore accrue depuis, entre le casino de Montréal et d'autres établissements semblables aux États-Unis ou au Canada. Ainsi, il y avait à ce moment-là, il y a dix ans, seulement deux États américains où on trouvait des casinos; il y en a maintenant vingt-deux. On trouvait un casino dans une seule province canadienne; aujourd'hui, on en trouve dans six provinces. Le casino de Montréal, entreprise publique, est responsable de la gestion des fonds publics qui lui sont confiés; il n'a pas la latitude qu'ont d'autres casinos de dépenser des dizaines de millions de dollars en cadeaux (voyages gratuits en avion, séjours à l'hôtel payés, etc.) pour attirer les clients. Il a donc axé son approche sur un créneau haut de gamme et s'efforce d'offrir à sa clientèle un service hors pair, ce qui suppose, pour les emplois de première ligne, « une certaine maîtrise de l'anglais ». Pour les croupiers, entre autres, la connaissance de l'anglais est encore plus nécessaire pour pouvoir maintenir l'intégrité du jeu et la relation de confiance avec l'établissement.

Il y a actuellement au casino de Montréal quatre étages de jeux, où sont réparties 88 tables et 1 888 machines diverses. Tous les préposés sur les lieux (préposés à la monnaie, préposés au bar) peuvent être appelés à donner des renseignements, notamment au sujet de l'emplacement et du fonctionnement des jeux. Le taux de satisfaction des clients est un facteur important, si l'on veut qu'ils continuent de dépenser leur argent au casino de Montréal; or, ce taux est actuellement de plus de 93 % et il s'explique notamment par le fait que les clients de l'extérieur du Québec sont heureux d'être accueillis dans leur langue.

À ce propos, M. Tardif précise que le niveau d'exigence pour ce qui est de la connaissance de l'anglais a été le moins élevé possible, et qu'on s'est même aperçu, après coup, que le niveau exigé aurait dû en fait être plus élevé pour pouvoir faire face aux besoins réels constatés dans les contacts avec la clientèle. L'exercice mené à bien avec l'aide du Service d'évaluation linguistique a justement permis de préciser les niveaux d'exigence pour chacun des corps d'emploi, et notamment des 479 croupiers, grâce aux témoignages des membres du personnel. L'employeur a donc eu à coeur de ne jamais exiger un niveau excessif par rapport aux fonctions exercées, mais seulement le niveau vraiment nécessaire pour

pouvoir assurer la qualité du service. Pour terminer son témoignage, M. Tardif insiste sur le fait que le français est la langue du travail au casino, et la langue des communications internes. De plus, la langue de premier contact avec la clientèle est le français, et la convention collective de travail conclue avec les croupiers le reconnaît expressément, ce qui évidemment vient s'ajouter aux garanties déjà prévues par la *Charte de la langue française*.

Le deuxième témoin de l'employeur a été M. François Perron, chef de l'administration et support (tables de jeu) depuis plus d'un an, et au service de la société aux tables de jeu depuis août 1993. Son témoignage porte sur les fonctions de croupier. Le rôle du croupier consiste à accueillir les joueurs à la table, à mener le jeu au nom du casino, à recueillir ou à payer les mises et à donner tous les renseignements nécessaires sur les jeux. On retrouve normalement sept joueurs à chaque table, mais il peut y avoir quinze, vingt ou même trente joueurs en même temps à la roulette ou au baccara. Les croupiers ne peuvent pas connaître tous les jeux, parce qu'ils ne doivent se consacrer qu'à certains jeux et s'y entraîner de façon intensive. Ils ne savent jamais d'avance à quelle table ils vont travailler. Leur semaine de travail est de quatre jours consécutifs suivis de deux jours de relâche. Enfin, il faut que le croupier maintienne le rythme du jeu, facteur très important pour les joueurs, ce qui suppose que les joueurs obtiennent rapidement des réponses à leurs questions, s'il y a lieu.

Selon M. Perron, la langue de travail des croupiers est le français. Le jeu à la table est mené en français, mais le croupier peut être amené à tout moment à expliquer le jeu en anglais, notamment au black jack, puisque les règles en vigueur à Montréal sont différentes de celles que connaissent les joueurs américains. Il estime qu'à une table de black jack qui regroupe sept joueurs, il y a normalement au moins un des joueurs présents qui ne parle pas français, et à certaines tables de baccara, regroupant parfois 30 joueurs, il lui est arrivé de voir jusqu'à 15 joueurs qui ne parlaient pas français. Évidemment, les joueurs peuvent se diriger à leur gré vers n'importe quelle table. De plus, à certains moments, une table peut être monopolisée par des joueurs de langue anglaise qui viennent d'arriver dans le cadre d'un voyage organisé.

Il y a en tout 197 chefs de table au casino de Montréal, dont le rôle est de surveiller le travail des croupiers, de régler les conflits avec les clients et de suivre le dossier de jeu de chacun des clients, puisque les gros joueurs ont droit à certains avantages. Chaque chef de table a la responsabilité de quatre tables (six au maximum), ou parfois d'une seule, selon le type de jeu. Comme les croupiers, ils ne savent jamais d'avance à quel étage ou à quelle table ils vont être affectés. En ce qui concerne les exigences linguistiques pour les chefs de table, elles sont justifiées, selon M. Perron, du fait que les joueurs s'attendent à un règlement rapide des litiges qui peuvent survenir, et le chef de table doit être en mesure d'expliquer sur-le-champ sa décision.

Le troisième témoin entendu par l'Office a été M. Luc Jacquot, qui occupe depuis deux ans et demi le poste de chef de section aux machines à sous au casino de Montréal. Son témoignage a porté sur le travail des 80 préposés à la monnaie, qu'il est chargé de superviser et de coordonner. Ces préposés distribuent la monnaie aux joueurs qui en font la demande et leur donnent divers renseignements sur le fonctionnement des machines et leur emplacement dans le casino, ou encore sur les endroits où les joueurs peuvent changer des dollars américains contre des dollars canadiens.

Selon M. Jacquot, les membres du personnel sont confrontés tous les jours avec des joueurs qui ne parlent pas français. Il est impossible de déterminer si la demande de services en anglais est plus importante dans un secteur en particulier. La proportion des joueurs qui parlent anglais est d'environ 30 %, selon lui, mais elle peut varier selon l'heure de la journée ou le jour de la semaine, notamment en raison de l'afflux de visiteurs étrangers arrivant par autocar. Les préposés à la monnaie sont souvent les premiers membres du personnel avec lesquels les visiteurs sont en contact et, selon M. Jacquot, ils doivent connaître l'anglais. Enfin, en réponse à une question de M<sup>e</sup> De Bargis, il estime que la composition linguistique de la clientèle n'est pas différente selon les divers types de machines ou selon la valeur des pièces de monnaie ou des jetons utilisés.

Comme quatrième témoin, l'employeur a fait entendre M. Richard Renault, superviseur de bar au casino de Montréal depuis trois ans. On trouve au casino de Montréal cinq bars, où travaillent 40 préposés. Le témoin estime qu'environ 25 % des clients des bars sont de langue anglaise ou parlent anglais. Il précise que la loi interdit la consommation de boissons alcooliques dans les zones de jeu, si bien que les clients fréquentent les bars pendant de courtes périodes, pour se détendre. Ils peuvent aussi y jouer au jeu de Keno, puisqu'il y a des écrans installés dans chacun des bars. M. Renault estime que le préposé au bar doit connaître l'anglais pour pouvoir s'acquitter convenablement de ses fonctions, étant donné qu'il doit avoir des échanges verbaux avec les clients, et qu'il répond souvent à diverses questions sur les jeux du casino, ou sur les attraits touristiques de Montréal.

Le cinquième et dernier témoin présenté par l'employeur est M<sup>me</sup> Monique Desnoyers, responsable du Service d'évaluation linguistique de la Télé-Université depuis sa création en 1989, et chargée de cours à l'Université du Québec à Montréal. Elle travaille dans le domaine de l'évaluation linguistique depuis vingt ans et possède plusieurs titres universitaires. À la demande du casino, M<sup>me</sup> Desnoyers a fait en novembre 1995 une étude des besoins linguistiques correspondant à une quinzaine de postes, et parmi ceux-ci figuraient les quatre postes faisant l'objet du présent litige. Cette évaluation visait à déterminer le niveau approprié de connaissance de la langue anglaise et reposait à la fois sur l'étude de la définition de tâches et sur l'observation directe dans le milieu de travail.

Pour le poste de croupier, elle s'est livrée à trois heures d'observation en janvier 1996, ce qui lui a permis de constater que les croupiers ont des échanges verbaux fréquents, et que leurs rapports personnels avec la clientèle sont importants, surtout pour les tables où les mises sont élevées. Les premiers contacts avec les clients se font toujours en français, et on prend congé d'un client en français; mais à une question posée en anglais, on répond dans cette langue. Elle conclut qu'à l'oral, la performance exigée du croupier en anglais (compréhension et expression) doit être « très bonne », parce que le croupier doit suivre de très près ce qui se passe, que tout se déroule très vite et que le niveau de bruit ambiant est élevé. Par ailleurs, l'élément de confiance est essentiel.

Pour les chefs de table, l'évaluation s'est déroulée en mars 1996, et l'observation directe a été moins longue, soit environ une heure et demie, parce que les observations faites pour les croupiers valent aussi, en bonne partie, pour les chefs de table. Elle a constaté qu'outre le règlement de conflits occasionnels, le chef de table entretient des rapports étroits avec les clients. La première langue de contact avec les clients est toujours le français, et les chefs de table travaillent en français. Mais ils passeront à l'anglais si le client le demande. Pour ce qui est du niveau nécessaire en anglais, elle conclut de la même manière que pour le croupier, c'est-à-dire que la performance à l'oral doit être « très bonne », mais n'a pas besoin d'être « excellente », et que dans les deux cas, la performance en compréhension de l'anglais parlé doit être un peu supérieure à la performance en expression.

Pour les préposés aux bars, le temps d'observation a été d'une heure environ, et elle conclut que le niveau nécessaire est moins élevé, c'est-à-dire que la performance en anglais parlé (compréhension et expression) doit être « bonne » (niveau B), étant donné qu'il n'y a pas de situation d'urgence comme dans le cas des croupiers et chefs de table. Les clients sont accueillis en français, mais on passe à l'anglais sur demande. Pour les préposés à la monnaie, le temps d'observation a été de trois heures, en avril 1996. Elle conclut que le niveau nécessaire est encore moins élevé, et que la performance en anglais parlé (compréhension et expression) doit être « assez bonne » (niveau C), étant donné que, malgré la fréquence des interventions, les échanges sont plutôt brefs et les demandes assez simples de la part des clients.

De manière générale, selon l'évaluation faite par M<sup>me</sup> Desnoyers, la connaissance de l'anglais parlé est nécessaire pour les quatre postes en litige, mais à des niveaux différents. Donc, tous les témoins ont affirmé qu'il est nécessaire de connaître l'anglais pour exercer les tâches correspondant aux quatre postes pour lesquels M. Serge Gauthier avait présenté sa candidature. Dans le cas des croupiers et des chefs de table, il faut même avoir une très bonne connaissance de l'anglais parlé pour pouvoir

garantir l'intégrité du jeu et le niveau de la prestation offerte par l'établissement. Enfin, on estime à 26 % la proportion des visiteurs du casino de Montréal qui sont de langue anglaise ou qui parlent cette langue (même si la proportion des visiteurs de l'extérieur du Québec n'est que de 9,1 %), et le nombre de visiteurs de langue anglaise peut être beaucoup plus important à certains moments.

Pour l'application de l'article 46, et particulièrement en ce qui a trait au degré de preuve qu'il exige pour démontrer la nécessité d'une exigence linguistique, l'Office ne peut imposer à une société d'État des exigences différentes de celles qu'il impose à tout autre employeur. En pratique, cependant, une société d'État doit être exemplaire lorsqu'il s'agit de la *Charte de la langue française*, et de ce fait, l'Office pourra difficilement par la suite imposer à des entreprises privées des exigences plus grandes. Par ailleurs, les organismes de l'Administration sont soumis à des règles particulières qui ne s'appliquent pas aux entreprises privées et qui ont pour but de garantir le statut du français comme langue officielle et comme langue de fonctionnement de ces organismes. La preuve a bien démontré que la langue du travail au casino est le français, c'est-à-dire que les membres du personnel communiquent entre eux en français, et que tous les rapports internes sont rédigés dans cette langue.

En outre, le casino de Montréal est tenu, en vertu de l'article 20 de la Charte, de ne pas confier un poste permanent, ni d'accorder une promotion ou une mutation à une personne qui n'a pas la connaissance appropriée du français. On a déposé en preuve une lettre du 7 mars 1994, adressée à M. Serge Gauthier par M<sup>me</sup> Lynne Roiter, directrice des affaires juridiques de Loto-Québec, qui tendrait à indiquer que l'employeur a peut-être dérogé à cette règle dans certains cas :

« Cependant, pour les superviseurs, l'expérience pertinente étant essentielle, nous n'avons pas pu recruter un nombre suffisant de personnes bilingues ayant les compétences recherchées. Nous avons donc embauché des gens qui ne parlaient pas soit l'anglais ou le français, étant entendu qu'ils devaient, pour conserver leur emploi, apprendre la deuxième langue dans un délai raisonnable ».

Notons que M<sup>me</sup> Lynne Roiter n'a pas témoigné elle-même à ce sujet. Au cours de son témoignage, M. Patrice Tardif a tout de même mentionné la possibilité qu'une « vingtaine d'anglophones aient été embauchés pour des emplois très techniques, peut-être au niveau des chefs de table ». On a déjà cité plus haut le cas de consultants européens engagés pour des contrats de six mois et dont la contribution était absolument essentielle pour que le casino puisse commencer à fonctionner, mais il semble y avoir eu un certain nombre de cas similaires qui constitueraient autant de dérogations. En effet, l'article 20 de la Charte est très clair et exige que la connaissance appropriée du français soit établie dès le moment du recrutement, de la mutation ou de la promotion : aucune exception n'est prévue en faveur de personnes qui s'engageraient à apprendre le français dans un délai raisonnable. Quoi qu'il en soit, l'employeur affirme que ces personnes ne sont plus au service du casino, et que les procédures de recrutement en vigueur à l'heure actuelle respectent tout à fait la règle imposée par l'article 20. Ajoutons que s'il y avait le moindre doute à ce propos, l'Office a les moyens d'agir pour corriger la situation dans un autre cadre juridique que celui de l'article 46 qui lui donne compétence dans la présente décision.

L'Office est convaincu que le casino a pris tous les moyens appropriés pour que les exigences linguistiques imposées n'aillent pas au-delà de ce qui était vraiment nécessaire pour que les membres du personnel puissent s'acquitter de leurs tâches. Il n'existe pas de mesures de substitution qui pourraient permettre d'assurer le même service aux clients qui ne parlent pas français, et les contacts verbaux établis avec la clientèle, surtout par le croupier qui est le maître du jeu à sa table, requièrent une très bonne connaissance de l'anglais parlé. Plus particulièrement, l'Office est d'avis que le casino ne peut affecter une partie seulement de son personnel aux services en anglais, d'abord parce que ce nouveau corps d'emploi devrait alors comprendre un personnel nombreux, capable de répondre à des questions sur tous les types de jeux, mais aussi parce qu'en pratique, il serait impossible d'en répartir les effectifs entre les aires de jeu selon la période de l'année et l'heure de la journée. Pour les mêmes raisons, le

pourcentage des employés auxquels on demande de comprendre et de parler l'anglais ne peut être équivalent à celui des personnes de langue anglaise au sein de la clientèle.

Ce qui vient d'être dit répond en bonne partie aux arguments soulevés par le procureur du requérant, M<sup>e</sup> De Bargis, qui a invoqué certains des critères appliqués par l'Office dans d'autres décisions. Il ne s'agit pas de consacrer ici un principe suivant lequel toute personne en contact avec le public devrait être bilingue, ce qui serait une négation radicale du droit de travailler en français, ni de faire prévaloir un critère de rentabilité sur un droit fondamental garanti par la loi, mais plutôt de reconnaître que le casino de Montréal a défini des exigences linguistiques adaptées aux caractéristiques des différents postes et qui tiennent compte, d'une part, de la clientèle qu'il recherche, d'autre part, de la nature des fonctions. Or, il est indéniable que le casino a orienté son effort de promotion vers l'extérieur du Québec, conformément au mandat défini par le gouvernement, et les fonctions en cause, particulièrement celles de croupier et de chef de table, comportent une dimension de communication qui est loin d'être accessoire.

Le casino de Montréal n'est pas dispensé de respecter la *Charte de la langue française* du seul fait qu'il cherche à attirer une clientèle américaine ou canadienne. Mais une société d'État qui s'engage dans des activités de nature commerciale doit jouer le jeu de la même façon que ses concurrents, et c'est encore plus vrai si ces concurrents sont situés à l'étranger. Déjà, dans l'affaire Sodisco (n° 46-137, du 29 septembre 1989), l'Office avait tenu compte du fait que les entreprises québécoises qui servent une clientèle à l'extérieur du Québec sont en concurrence avec des entreprises qui ne sont pas soumises à la Charte, et dont le personnel ne bénéficie pas des protections que cette dernière accorde aux salariés du Québec. De la même manière, le casino de Montréal fait face à des concurrents, nombreux et de plus grande envergure, par rapport auxquels il doit se tailler une place distincte, à défaut de quoi c'est sa raison d'être qui est remise en cause. D'ailleurs les règles qui s'appliquent en matière d'affichage public, en vertu du *Règlement sur l'affichage de l'Administration* (R.R.Q., c. C-11, r. 0.01, art. 2), à l'endroit des organismes de l'Administration qui exercent des activités « de nature similaire à celles d'entreprises commerciales », reconnaissent cette réalité lorsqu'elles autorisent un tel organisme à afficher dans une autre langue que le français, pourvu que ce dernier soit nettement prédominant.

M<sup>e</sup> De Bargis a demandé quelle était la politique des casinos, ailleurs en Amérique du Nord, concernant la langue des services offerts aux touristes, et a posé la question de savoir si la connaissance d'une autre langue que l'anglais y est une exigence imposée de façon éliminatoire au moment du recrutement. C'est là une manière indirecte de faire valoir l'argument selon lequel les visiteurs américains ou canadiens de langue anglaise n'auraient pas plus le droit d'être servis en anglais, au casino de Montréal, que les visiteurs québécois n'ont le droit d'être servis en français lorsqu'ils fréquentent des casinos à l'extérieur du Québec. Or, cet argument ne tient pas compte de l'énorme disproportion qui caractérise la situation démographique du français au Québec par rapport à celle de l'anglais dans le reste de l'Amérique du Nord. Il est bien évident que les Québécois peuvent rester chez eux s'ils veulent être servis en français, et que les touristes américains qui ne sont pas accueillis dans leur langue à Montréal ont toujours le choix d'aller fréquenter d'autres casinos, ailleurs sur le continent, mais il est facile de voir qui sera perdant dans ces conditions.

M<sup>e</sup> De Bargis a aussi laissé entendre que l'immense succès initial du casino de Montréal, apparent dès le premier jour de son ouverture, serait la preuve que ce succès n'était pas attribuable à la qualité du service à la clientèle, ou encore aux aptitudes linguistiques du personnel, mais au fait que le casino venait à point nommé satisfaire une demande importante de la part du public. Ni l'Office, ni personne sans doute, ne peut trancher cette question. Par contre, la preuve faite devant nous montre clairement qu'à la lumière de l'expérience acquise depuis le jour de l'ouverture, le fait que les croupiers et les chefs de table aient une bonne connaissance de la langue anglaise joue un rôle certain dans la réputation enviable que le casino de Montréal a réussi à acquérir à l'étranger. La qualité exceptionnelle du travail professionnel des croupiers du casino de Montréal est d'ailleurs reconnue, même aux États-Unis.

Il a été admis par M<sup>e</sup> De Bargis, en cours d'audience, que son client ne conteste pas le fait qu'il soit nécessaire de connaître l'anglais pour exercer les fonctions qui sont en cause, mais plutôt le niveau ou le degré de connaissance exigé, et M<sup>e</sup> Latour, au nom de l'employeur, n'a pas manqué d'attirer notre attention sur ce point. Il subsiste néanmoins un litige, que l'Office a le devoir de trancher en vertu de l'article 46. Cet article existe dans le but de contrer un effet d'exclusion à l'égard des personnes qui ne parlent que le français, et cet effet d'exclusion est évidemment plus grand si le niveau de connaissance de l'autre langue est plus élevé, et moins grand si le niveau est minimal. L'obstacle ici n'est pas d'ordre théorique mais d'ordre pratique. Si l'Office s'est abstenu jusqu'ici d'établir des niveaux d'exigence, c'est que ces niveaux n'ont pas le même sens partout, et qu'il lui faudrait alors prendre connaissance des instruments d'évaluation utilisés dans chaque cas. Mais cela ne doit pas l'empêcher de tenir compte de toute la preuve, y compris des éléments qui ont trait aux niveaux de connaissance de l'autre langue, lorsque ces éléments reposent sur le témoignage d'un expert. En l'occurrence, il ressort du témoignage de M<sup>me</sup> Desnoyers que la performance en anglais parlé doit être très bonne pour le croupier ou le superviseur, un peu moins bonne pour le préposé au bar, et minimale pour le préposé à la monnaie. Telles sont en définitive les exigences dont l'Office avait à juger.

Le droit de travailler en français peut se définir comme une créance qui naît en vertu de la loi au bénéfice des travailleurs du Québec, une créance dont le débiteur est l'employeur et tous ceux qui, dans l'entreprise, agissent au nom de l'employeur. Ce droit ne peut donc pas avoir pour effet d'imposer des obligations aux clients ou aux visiteurs étrangers. De plus, par rapport à ces derniers, l'employeur québécois, qu'il soit du secteur public ou du secteur privé, est placé exactement dans la même situation dès qu'il se livre à des activités commerciales. Son devoir à l'égard de ses employés, pour respecter le critère établi par l'article 46 de la Charte, est de faire en sorte que l'exigence linguistique qu'il impose n'aille pas au-delà de ce qui est nécessaire. Dans ce but, l'employeur doit faire une évaluation des exigences propres à chaque fonction en tenant compte des conditions d'exercice des fonctions en cause. Le fait que conceptuellement quelqu'un puisse être un bon croupier sans connaître l'anglais ne peut constituer un argument valable. Il faut plutôt se demander où et dans quel contexte concret, auprès de quelle clientèle, ce croupier exercera ses fonctions : est-ce en Europe occidentale, aux États-Unis, en Asie, ou au Québec?

L'Office a eu l'occasion d'examiner à fond la manière dont le casino a déterminé les exigences touchant la connaissance de l'anglais. Ces exigences ont pu varier à certains moments. Ainsi, certaines annonces parues dans les journaux faisaient mention d'un « bilinguisme d'usage » comme condition de recrutement, alors que par la suite, on a plutôt imposé une « connaissance suffisante » de l'anglais. Pour les postes de chef de table, l'exigence linguistique a été supprimée et, par la suite, imposée de nouveau. C'est ce qui explique que la candidature de M. Serge Gauthier, à ce poste particulier, et à l'époque où il l'a soumise, n'a pas été rejetée pour un motif linguistique, du moins c'est ce qu'affirme l'employeur. Mais celui-ci tenait quand même à en démontrer la nécessité, étant donné qu'il a imposé ultérieurement la connaissance de l'anglais comme condition de recrutement, et qu'il l'impose toujours. Quoi qu'il en soit, ces variations ne peuvent être un élément de preuve qui jouerait contre l'employeur. Ajoutons qu'en ce qui a trait aux aptitudes linguistiques que possède effectivement M. Serge Gauthier, l'Office n'a aucune décision à rendre, et le choix des méthodes d'évaluation appartient entièrement à l'employeur.

#### **Opinion minoritaire de M<sup>me</sup> Nicole René :**

En ce qui a trait particulièrement au poste de préposé à la monnaie, l'exigence linguistique de l'employeur n'est pas fondée et ne répond pas au critère de la « nécessité » au sens de la loi. En effet, l'exigence imposée est tout à fait minimale et ne justifie pas que l'employeur en fasse un critère éliminatoire au moment du recrutement.

Par ces motifs, l'Office de la langue française décide que :

l'exigence de la connaissance de l'anglais est justifiée comme condition d'admissibilité aux postes de croupier, de préposé à la monnaie, de préposé au bar et de superviseur (chef de table), au casino de Montréal, M<sup>me</sup> Nicole René exprimant sa dissidence concernant le poste de préposé à la monnaie.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 96-46-249-02 DU 14 AOÛT 1996.

(S) M<sup>ME</sup> NICOLE RENÉ  
(S) M<sup>ME</sup> MARIE-ÉVA DE VILLERS  
(S) M. PIERRE LARIVIÈRE