

Dossier n° 46-272

Sont présents

M^{me} Nicole René, présidente
M. Fernand Daoust, membre
M. Colin Longpré, membre

formant quorum.

Regroupement des orthophonistes de La RessourSe

C.

Centre de réadaptation La RessourSe

Le 4 avril 2000

M^e Josée Moreau représente l'employeur.
M^e Pierre Brun représente le Regroupement des orthophonistes.

Décision

Le 20 novembre 1996, M^{me} Hélène Blais, M^{me} Leïla Belaïd et M^{me} Regina Boursiquot-Lang portaient plainte par écrit auprès de l'Office de la langue française, au nom du Regroupement des orthophonistes du Centre de réadaptation La RessourSe (*note : l'orthographe fantaisiste serait une allusion à un « ancien mot de la langue française et dialecte signifiant relèvement, moyen de se relever, action de s'envoler, source »*), pour contester l'exigence du bilinguisme comme condition d'accès à divers postes ouverts peu de temps auparavant en orthophonie. La plainte précisait en outre ce qui suit :

« L'orthophonie est considérée comme une discipline spécialisée où la maîtrise parfaite de la langue est essentielle afin de traiter les problèmes de communication. Les conséquences de cette mesure sont :

- empêche les orthophonistes francophones d'accéder à ces postes ;
- la majorité des postes affichés en orthophonie (3/4) demande la maîtrise parfaite de l'anglais, alors que la population anglophone dans la région de l'Outaouais est minoritaire. »

La plainte est soumise à la compétence de l'Office en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française* :

« 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. »

Par la suite, en date du 18 février 1998, l'Office recevait une lettre signée par M^{me} Hélène Blais, au nom du Regroupement, l'informant d'un changement imminent d'allégeance syndicale en faveur du Syndicat des intervenants professionnels de la santé du Québec (SIPSQ), et demandant en conséquence un report de l'audience. Cette demande était appuyée d'une lettre de M^{me} Nicole Charland, de la Centrale des professionnelles et professionnels de la santé, organisme auquel est affilié le SIPSQ. Une seconde lettre de M^{me} Blais, en date du 17 mars 1998, faisait état de la possibilité d'une audience à l'automne 1998.

L'audience dans cette affaire a commencé le 7 mai 1999 et s'est poursuivie les 8 et 9 septembre 1999.

L'employeur, représenté par M^e Josée Moreau a fait entendre comme témoins M. François Morel, agent de gestion des ressources humaines, M^{me} Constance Vanier, directrice des services professionnels, M. François Pothier, orthophoniste et chef du programme « RIMA » (*réadaptation et intégration en déficience motrice adulte*), et M. Claude Manseau, psychologue et coordonnateur clinique du programme « RN SAAQ » (*réadaptation en neurotraumatologie*). Les requérantes, représentées par M^e Pierre Brun, ont fait appel aux témoignages de M^{me} Hélène Blais, orthophoniste, elle-même requérante, et de M^{me} Lucie Nault, orthophoniste. Le Syndicat ci-haut mentionné (SIPSQ) est aussi représenté par M^e Brun.

Dès le début de l'audience, M. Fernand Daoust a demandé aux deux avocats s'ils avaient quelque objection que ce soit à sa participation à l'audience dans ce dossier, en qualité de membre de l'Office, et ils ont tous deux répondu qu'ils n'y voyaient aucun inconvénient.

Les trois postes en cause correspondent aux affichages n° 96-14 (déposé comme pièce P-1), n° 96-71 et n° 96-87 (les deux derniers étaient déjà annexés à la plainte du 20 novembre 1996). Il est admis que la plainte soumise par le Regroupement des orthophonistes ne provient pas de personnes dont la candidature à ces postes aurait été refusée par l'employeur. Plus tard, en cours d'audience, M^e Moreau a fait remarquer que les trois postes en litige font également l'objet de recours en arbitrage (griefs), inscrits par le Syndicat des professionnels concerné.

M. François Morel exerce depuis 1997 les fonctions d'agent de gestion des ressources humaines. Il est au service de La RessourSe dans d'autres fonctions depuis 1986. Le Centre La RessourSe est un centre de réadaptation pour handicapés physiques, qui a à son service quelque 175 personnes à Hull et dans divers points de service, regroupées selon cinq unités syndicales d'accréditation distinctes. Le centre a pour clientèle des handicapés moteurs, et des personnes atteintes soit de déficience auditive ou de déficience visuelle, ou encore de troubles de la parole et du langage, et il gère à cette fin neuf programmes. Un organigramme (daté du 1^{er} avril 1997) est déposé, décrivant la structure administrative (P-2). On y voit que les programmes en question relèvent de la Direction des services professionnels et de réadaptation. Le Service d'orthophonie aux anglophones y figure à titre de programme distinct.

L'employeur dépose également la liste des programmes (P-3), qui explique notamment les sigles utilisés pour désigner les divers programmes en orthophonie¹. Le poste n° 96-14 est rattaché au programme de réadaptation fonctionnelle intensive (RFI), le n° 96-71 à la neurotraumatologie (ou « RN SAAQ » ainsi dénommé parce qu'il est entièrement financé par la Société de l'assurance automobile du Québec), et le n° 96-87 est rattaché au programme de réadaptation et d'intégration en déficience auditive (RIA). Ces trois programmes sont donnés pour l'ensemble du territoire régional de l'Outaouais (07), mais les services les plus spécialisés sont concentrés à Hull.

En 1996, selon le témoin, l'employeur a vu la nécessité d'offrir de meilleurs services en anglais, à la suite de l'*État de situation* dressé en juin 1994 (P-4) sur l'application du premier plan d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise, élaboré par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais pour la période 1989-1993, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Ce programme d'accès initial, approuvé par le décret n° 673-89 du

3 mai 1989 (P-4, page 6, et décret annexé), inscrivait le Centre d'adaptation et de réadaptation La RessourSe parmi les établissements à caractère régional tenus d'offrir aux personnes de langue anglaise leurs *services courants*. C'est ainsi que des exigences linguistiques ont été prévues pour l'affichage de nouveaux postes en novembre 1996, ce qui a donné lieu au présent litige.

L'employeur dépose aussi le programme d'accès aux services en langue anglaise couvrant la période 1995-1998 (P-5), adopté par la Régie régionale le 14 décembre 1995, mais qui, selon M. Morel, ne change pas la nature des services à offrir en anglais. Enfin, l'employeur dépose le programme projeté couvrant la période 1998-2001 (P-16), adopté par la Régie régionale en janvier 1999.

Selon M. Morel, tous les services professionnels sont ainsi visés, pour l'ensemble du territoire régional et non pas seulement pour la zone urbaine de Hull. Le projet de programme d'accès pour la période 1995-1998 (P-5) contient à la page 19 un tableau qui décrit la situation existante en 1995. L'accès aux services en anglais pour le programme RIA (*réadaptation et intégration en déficience auditive*) y était décrit comme insuffisant, puisqu'il figure sous la mention *accès limité*. Quant au programme RFI (*réadaptation fonctionnelle intensive*), s'il n'est pas mentionné dans ce tableau, c'est qu'il n'était pas encore offert par l'établissement à ce moment-là. Le programme RN SAAQ (*réadaptation en neurotraumatologie*) n'y figure pas non plus, étant donné qu'il est entièrement financé par la Société de l'assurance automobile.

Le témoin relève aussi le fait que les CLSC de Hull, de Grande-Rivière, de la Rivière-Désert et du Pontiac ont tous des orthophonistes à leur service, mais leur rôle est d'assurer des services de type généraliste, et le Centre La RessourSe est donc le seul dont la vocation propre soit de donner des services spécialisés en orthophonie sur une base régionale. Quant aux autres CLSC, ceux du Moulin, de la Vallée-de-la-Lièvre, de la Petite-Nation et de la Vallée-de-la-Gatineau, ils devraient, du moins en principe, pouvoir assurer des services d'orthophonie en français et en anglais.

Historiquement, selon M. Morel, le Centre La RessourSe a toujours dispensé des services d'orthophonie en anglais, mais il a été décidé, à partir de la fin des années 1980, de ramener dans les établissements du Québec la clientèle qui, tout en étant domiciliée au Québec, choisissait de faire appel à des établissements ontariens. Évidemment la clientèle ainsi « rapatriée » était surtout de langue anglaise. De 1990 à 1996, les statistiques indiquent, toujours selon le témoin, une augmentation des besoins de la clientèle anglophone. M. Morel fournit certains chiffres touchant la population de langue anglaise dans la région, à partir des données du recensement de 1996 (P-6), selon la langue maternelle. Le pourcentage d'anglophones pour l'ensemble de l'Outaouais est de 14,2 %. En milieu urbain, il est de 10,4 %, en milieu rural, de 21,2 %, et enfin dans la zone intermédiaire il est de 26,6 %.

Jusqu'à la réorganisation de 1996, dit M. Morel, il n'existait pas à La RessourSe de postes « bilingues ». En plus des orthophonistes de langue française capables de servir aussi la clientèle de langue anglaise, on faisait appel aux services contractuels d'une orthophoniste de langue anglaise. Celle-ci donnait des services selon le mode *multiprogrammes*, alors que les autres professionnels se spécialisaient dans un programme en particulier. Ainsi, en 1990, une orthophoniste anglophone *multiprogrammes* travaillait deux jours par semaine, et deux ou trois orthophonistes francophones travaillaient aussi en anglais à l'occasion, pour un total (tous effectifs confondus) correspondant en gros à quatre jours, soit un peu moins qu'un poste à temps complet. En novembre 1995, lors du départ d'une orthophoniste de langue anglaise, le centre a recruté une autre orthophoniste anglophone : il s'agit de M^{me} Angela Tirabasso. De l'avis du témoin et des autres personnes présentes lors de l'audition, cette personne n'est pas bilingue, même si elle a, de fait, réussi les examens de français de l'Office et même si elle est inscrite, depuis 1997, au tableau de l'ordre professionnel des orthophonistes et des audiologistes du Québec.

Toujours selon M. Morel, la direction de La RessourSe a réexaminé en 1996 l'organisation des listes d'attente, selon laquelle des listes distinctes regroupaient les usagers francophones et anglophones. On constatait un traitement inégal entre les deux catégories de patients, les francophones étant rattachés à

un programme spécialisé, les anglophones étant traités par une orthophoniste généraliste. Par ailleurs, la mise en place au même moment du nouveau programme RFI (*réadaptation fonctionnelle intensive*) a entraîné une augmentation des ressources. Un budget additionnel de deux millions de dollars a été consacré en 1997 au lancement de ce programme, soit le tiers du budget total du Centre de réadaptation. Le personnel embauché en novembre 1996 a commencé à offrir les nouveaux services en février-mars 1997. L'orientation adoptée a été de mettre fin au mode *multiprogrammes* pour la clientèle anglophone, et de créer des postes bilingues au sein même de chacun des programmes. Selon M. Morel, l'employeur a voulu faire porter l'exigence du bilinguisme sur le poste à temps partiel au sein d'un programme, le cas échéant, avec le souci de réduire les effets défavorables de ce nouveau type de gestion pour les salariés n'ayant pas la capacité d'offrir des services en anglais.

Cette exigence linguistique, dit M. Morel, s'applique aussi à d'autres catégories professionnelles que celle des orthophonistes, puisque les programmes sont multidisciplinaires et comptent aussi sur l'apport de physiothérapeutes, d'ergothérapeutes, etc. À l'heure actuelle, on compte donc pour le programme RN SAAQ un poste unilingue français et un poste bilingue, soit deux postes d'orthophonistes à temps complet; pour le RIA, une orthophoniste bilingue (à temps complet) qui traite à la fois les clients de langue française et ceux de langue anglaise; pour le RFI (nouveau programme) on a deux postes d'orthophonistes, l'un francophone à temps complet, l'autre bilingue à temps partiel, à raison de quatre jours par semaine, ce qui donne trois postes sur cinq classés comme bilingues, si l'on considère l'ensemble des postes pour ces trois programmes.

En pratique, explique-t-il, deux orthophonistes francophones qui étaient déjà en mesure de servir la clientèle en anglais ont obtenu ces nouveaux postes bilingues (RN SAAQ et RIA) sans autre formalité, alors qu'une troisième orthophoniste, qui travaillait depuis huit ans en Colombie-Britannique, a obtenu le poste RFI à quatre jours par semaine. L'entrevue de sélection s'est déroulée en français, étant donné que cette personne, quoique de langue française, avait déjà une expérience de travail en anglais. M. Morel fait remarquer que les orthophonistes de langue anglaise sont embauchées pour offrir des services aux usagers anglophones, et non aux francophones. Cependant, si une orthophoniste de langue anglaise devait intervenir auprès d'usagers francophones, il dit qu'en principe les exigences touchant la connaissance du français par cette personne seraient les mêmes que celles touchant la connaissance de l'anglais par les francophones. Il tiendrait compte de la langue dans laquelle la personne a été formée, et aussi de ses antécédents professionnels, pour déterminer si elle doit être soumise à une évaluation portant sur le français ou sur l'anglais. En somme l'employeur affirme qu'il vérifie normalement les aptitudes linguistiques dans la langue qui n'est pas la langue maternelle du candidat.

M. Morel dit que les aptitudes linguistiques des candidats ont été évaluées par une firme externe (Services linguistiques Nouvelles Avenues). Cette firme a utilisé à cette fin un profil linguistique par corps d'emploi (P-7). On peut y constater que le profil déterminé pour le secteur de l'orthophonie était le suivant : écouter A+, parler A+, écrire A, lire A. Chacune des cotes de ce profil est expliquée dans un guide d'interprétation en date d'avril 1995 (P-8), pour chacune des catégories *écriture, lecture, compréhension de l'anglais parlé, et expression orale*. La direction a convenu de pondérer quelque peu les résultats obtenus par les candidats, c'est-à-dire qu'on a combiné les résultats de la première et de la deuxième catégorie (*écouter et parler*), d'une part, et ceux des troisième et quatrième (*écrire et lire*), d'autre part. Dans la première catégorie, un candidat qui obtenait un A+ et un A était quand même jugé admissible, et dans la seconde catégorie, on acceptait A et A -. C'était là une façon pour l'employeur d'atténuer indirectement les exigences linguistiques. Cette politique est énoncée dans une note du 26 mai 1998 annexée à la pièce P-7 :

« Pour les postes dont quatre (4) catégories requièrent des niveaux de compétence.
Une personne salariée rencontrera (sic) les exigences d'un poste si :

- pour l'écoute et le parler, le niveau de l'une des deux catégories n'est pas inférieur d'un degré en fonction du niveau demandé et ce, avec une cote minimale de B.

- pour l'écriture et la lecture, le niveau de l'une des deux catégories n'est pas inférieur d'un degré en fonction du niveau demandé et ce, avec une cote minimale de B. »

Selon M. Morel, les résultats aux examens d'anglais ne peuvent servir à départager deux candidats, puisque ces examens ne sont administrés qu'à la personne dont la candidature a déjà été jugée la meilleure. Si cette personne ne satisfait pas à l'exigence linguistique, alors seulement on y soumettra le candidat qui s'était classé second au moment de l'évaluation générale.

En contre-interrogatoire, M. Morel reconnaît que c'est l'employeur qui détermine lui-même la nature et la composition des programmes en fonction des clientèles et des diagnostics. Donc l'existence de ces programmes ne découle pas des exigences formulées par la Régie régionale en matière de services en anglais et tient plutôt à l'organisation du travail. La préoccupation de l'employeur a été de donner les services les plus spécialisés, pour offrir des services de qualité supérieure, et le mode *multiprogrammes* ne répond pas à cette exigence, dit-il.

Pour ce qui est de la zone de Pontiac, le Centre La RessourSe ne procède pas par embauche à temps complet, mais par achat de services (à raison de deux jours par semaine, pour les services en français, et de deux jours par semaine pour les services en anglais). En réponse aux questions de M^e Brun, le témoin précise qu'il n'y a pas d'orthophonistes de La RessourSe en poste dans cette région, ce qui veut dire que le bassin d'usagers du Pontiac est servi selon un mode distinct, mais n'exclut pas que certains types de clientèles aient accès à des services à Hull. C'est ce qui se passe en réadaptation fonctionnelle intensive (RFI), et en neurotraumatologie (RN SAAQ), et c'est aussi vrai pour une partie de la clientèle du programme de réadaptation et d'intégration en déficience auditive (RIA), mais le témoin ne peut préciser le nombre d'usagers traités à Hull pour ce programme. Il ajoute par ailleurs que « les points de service sont comme des programmes en soi, en mode d'opération ». À partir de la liste des programmes et points de service (P-3), on arrive à un total de 11 postes en orthophonie (temps partiel ou temps complet), à La RessourSe.

D'autres questions de M^e Brun portent sur la charge de travail de M^{me} Angela Tirabasso. Cette personne travaille à raison de deux journées par semaine auprès de la clientèle de La RessourSe. Certaines orthophonistes travaillent dans les points de service en région. L'orthophoniste en poste au point de service de la Petite-Nation est bilingue et traite à la fois les usagers francophones et anglophones. Dans les autres points de service (ceux de Maniwaki et de Buckingham), les orthophonistes s'occupent des usagers de langue française uniquement, et elles travaillent selon le mode *multiprogrammes*, sauf pour les usagers faisant appel aux spécialités RFI, RN SAAQ ou RIA (en partie), qui sont vus à Hull.

Au total, depuis 1996, M. Morel dit que l'exigence de la langue anglaise a été imposée pour l'accès à six postes, soit les trois qui font l'objet du présent litige, un poste pour chacun des programmes DE (*développement de l'enfant*) et RIPL (*réadaptation et intégration en déficience de la parole et du langage*), et un poste pour le territoire de la Petite-Nation (à Saint-André-Avellin). Il admet que les orthophonistes n'ont pas été consultées à ce sujet. Il convient que les programmes ne correspondent pas à des champs scientifiques de l'orthophonie, ou à des formations différentes à l'université, mais plutôt à des réalités administratives. Selon lui, l'orthophoniste acquiert une spécialisation de fait en fonction des caractéristiques de sa clientèle et selon l'établissement où elle exerce ses fonctions. Enfin, M. Morel admet que le chiffre de 14,2 % d'anglophones, pour l'ensemble du territoire de l'Outaouais, est probablement un peu surévalué du fait qu'il inclut les habitants de la région du Pontiac, où la proportion des anglophones est beaucoup plus importante, alors que précisément ce territoire n'est pas servi par le personnel de La RessourSe. D'ailleurs, selon les données du recensement (P-6), on dénombre 43 600 personnes de langue anglaise dans l'Outaouais, et 8 765 d'entre elles habitent dans le secteur géographique du Pontiac.

M^{me} Constance Vanier, directrice des services professionnels et de réadaptation à La RessourSe depuis 1994, témoigne en deuxième lieu. Son rôle concerne les aspects professionnels et scientifiques de l'organisation du travail, la gestion des plaintes, les protocoles interétablissements et les statistiques sur les clientèles. Quatre catégories sont utilisées de manière générale dans le réseau de la santé du Québec pour définir le mandat des établissements, selon le programme cadre en déficience physique : déficience auditive, déficience visuelle, déficience de la parole et du langage et déficience motrice. Le mandat de La RessourSe touche les quatre catégories, et certains programmes ont même été subdivisés, lorsque la masse critique le permettait : en déficience motrice, on trouve le programme de réadaptation fonctionnelle intensive (RFI), les programmes touchant la déficience motrice adultes (RIMA) et la déficience motrice enfants, et le programme en neurotraumatologie. M^{me} Vanier décrit les programmes relatifs aux trois postes en litige :

1. Le **programme de réadaptation fonctionnelle intensive (RFI)** est un programme régional, centralisé à Hull, qui a été ouvert en mars 1997 par suite du rapatriement de certaines clientèles soignées en Ontario (Ottawa). La clientèle est hébergée, ce n'est donc pas un service externe. L'établissement dispose à cette fin de 25 lits. Le cas type serait celui d'une personne âgée atteinte d'un accident cérébro-vasculaire (ACV), qui se rend d'abord à l'hôpital pour stabiliser son état, et ensuite fait appel à La RessourSe pour continuer le traitement. L'orthophoniste élabore un plan d'intervention, de concert avec d'autres professionnels, et avec l'appui de la famille et des proches. Le patient sera vu quatre ou cinq fois par semaine. L'employeur dépose un dépliant d'information sur la RFI (pièce P-9).

2. Le **programme de neurotraumatologie (RN SAAQ)** existe depuis 1987 en vertu d'un contrat de services avec la Société de l'assurance automobile du Québec, et son but est de permettre la réadaptation de personnes blessées dans des accidents de la route (traumatismes crâniens ou encore, depuis peu, victimes de dommages médullaires). Il comprend quatre phases successives, soit la réadaptation précoce à l'hôpital, la réadaptation intensive (RFI), qui se poursuit jusqu'à ce que le patient puisse retourner à son domicile, la réinsertion professionnelle, sociale ou scolaire (phase externe), et enfin la phase de maintien des acquis, qui repose sur la collaboration d'associations diverses.

3. Le **programme de réadaptation en déficience auditive (RIA)** vise par exemple les enfants qui ont des problèmes d'ouïe, ou des problèmes d'apprentissage de la langue. Les orthophonistes travaillent beaucoup avec les enseignants. Il s'agit d'un programme pour lequel la liste d'attente est longue (jusqu'à deux ans ou deux ans et demi).

Certaines clientèles sont jugées prioritaires. Ainsi, les ACV (accidents cérébro-vasculaires) doivent être mis sur la liste prioritaire du fait que la période de récupération rapide ne dépasse pas six mois. Les cas les plus récents ont donc la priorité. Pour les personnes de langue anglaise, M^{me} Tirabasso s'occupe de tous les programmes à la fois et la liste d'attente est donc plus longue. Sont jugés prioritaires, dans l'ordre : les scléroses en plaques en phase aiguë, les ACV récents, et les cas post-opératoires.

M^{me} Vanier reconnaît qu'une augmentation des ressources disponibles permettrait de réduire la liste d'attente, même en mode *multiprogrammes*, mais cette formule ne facilite pas le travail d'équipe et conduit à des soins de moindre qualité. De façon générale, dit-elle, le travail spécialisé en équipe est préférable à celui d'un professionnel isolé selon le mode *multiprogrammes*. Elle affirme que cette formule s'impose en raison de contraintes législatives (« la loi nous y oblige », dit-elle), de la vocation régionale de l'établissement, du caractère spécialisé des services offerts (y compris à d'autres établissements), des lacunes de l'organisation actuelle (qu'elle juge inéquitable du fait que les listes d'attente sont plus longues pour les anglophones que pour les francophones), de l'importance du travail d'équipe (dont l'orthophoniste de langue anglaise est exclue de fait), et enfin de la nécessité de faciliter le traitement rapide des cas prioritaires qui ne peuvent être inscrits sur la liste d'attente. Selon elle, les orthophonistes n'ont jamais dans le passé contesté l'organisation par programmes, dans le contexte général des soins offerts aux francophones. M^{me} Vanier soutient que l'orthophoniste de langue anglaise, M^{me} Tirabasso, ne peut que très difficilement s'intégrer aux équipes de travail, parce qu'elle n'est là que deux jours par

semaine et n'a de contacts qu'avec l'un des programmes seulement, et aussi à cause de ses lacunes en français. M^{me} Tirabasso lui a aussi indiqué, notamment au cours d'une conversation en juillet 1996, qu'elle voyait trop de clientèles différentes compte tenu de son horaire de travail limité (deux jours par semaine).

L'employeur dépose deux documents (P-10 et P-11) indiquant les communications effectuées, selon la langue du client, afin de faire ressortir l'importance des communications pour divers éléments de programmes, et de démontrer que la communication est inhérente à la tâche effectuée, conformément à l'un des critères utilisés par l'Office dans ses décisions antérieures. Quant au document P-12, il indique le nombre de clients servis en orthophonie par année, pour 1995-1996 et 1997-1998. La clientèle anglophone a tendance à augmenter, et on s'attend à ce que cet accroissement se confirme avec la progression du « rapatriement » des clientèles traitées auparavant en Ontario. Cependant, M^{me} Vanier explique qu'il n'y a pas eu d'accroissement corrélatif des effectifs disponibles, et c'est ce qui a amené la direction du centre à faire une réaffectation du personnel selon la langue. Elle estime donc que si, avec le même effectif, on répartissait les anglophones autrement, cela ne pourrait se faire sans augmentation du délai d'attente imposé à la clientèle de langue française.

L'évolution des clientèles se reflète dans d'autres documents déposés par l'employeur, soit le tableau de gestion des listes d'attente (P-13), la liste des équipes (P-14) et les délais d'attente pour les clientèles prioritaires du programme de réadaptation et d'intégration en déficience motrice adulte ou RIMA (P-15). Le premier de ces documents établit une distinction entre les quatre programmes disposant d'orthophonistes bilingues (RFI, RN SAAQ, RIA et RIPL)², et les six programmes ou territoires pour lesquels les usagers doivent être dirigés vers l'orthophoniste anglophone (DE, RIME, RIMA, VLL, PN et DF). Le tableau P-15 permet par exemple de voir que dans le programme RIMA (*réadaptation et intégration en déficience motrice adulte*), sur 48 patients traités en un an, 39 francophones ont été vus, pour un délai d'attente moyen de 39 jours. Mais parmi les neuf clients anglophones (soit 19 %), deux seulement ont été vus par M^{me} Tirabasso, pour un délai d'attente moyen de 230 jours. Selon M^{me} Vanier, ces délais de plus de six mois ne sont pas conformes aux attentes normales. Ils correspondent, pour les anglophones, à l'ancien mode de fonctionnement fondé sur des départements plutôt que sur des clientèles, ce qui explique selon elle les mauvais résultats constatés.

Le projet de programme d'accès aux services en langue anglaise pour la période 1998-2001 (P-16) indique que le Centre La RessourSe a le mandat d'accueillir les clientèles de langue anglaise venant des CLSC de la région, notamment celui de Hull. Dans le programme, il est simplement indiqué dans ce cas que le CLSC assure le service aux anglophones par référence à La RessourSe. M^{me} Vanier fait état de deux plaintes, dont l'une récente, qui ont été déposées par des usagers de langue anglaise concernant les délais indus qu'ils ont eus à subir. M^{me} Vanier affirme que l'une de ces plaintes, traitée par la Régie régionale selon la procédure habituelle, a également été acheminée aux autorités politiques, notamment au député M. Robert Middlemiss, pendant l'exercice 1998-1999 (P-17).

Enfin M^{me} Vanier indique que tous les documents internes sont rédigés en français, quoiqu'il n'existe aucune directive sur la langue de rédaction des documents ou des rapports cliniques. M^{me} Tirabasso rédige ses rapports en anglais.

En réponse aux questions de M^e Brun, M^{me} Vanier donne d'autres détails concernant les trois programmes RFI, RN SAAQ et RIA.

La clientèle du programme RFI avait d'abord été celle des victimes d'ACV, à laquelle on a ajouté celle formée par les personnes ayant subi des amputations. Pour la clientèle en hébergement, on vise idéalement à atteindre un objectif de 75 lits, mais cela exigerait la construction d'un nouveau centre de réadaptation à Hull. En attendant, le centre loue 25 lits dans un hôpital. Elle admet par ailleurs que parmi les clients « rapatriés de l'Ontario » se trouvent un certain nombre de francophones, mais il n'en demeure pas moins que la clientèle de langue anglaise est habituée à recevoir ce type de services en Ontario.

Le programme RN SAAQ, lancé en 1987, vise les personnes souffrant de traumatismes crâniens consécutifs à des accidents de la route (patients en phase 2 ou 3, ces deux phases faisant suite à la phase initiale de réadaptation à l'hôpital). Ces patients bénéficient, à raison de quatre à cinq fois par semaine, de soins offerts par l'équipe spécialisée consacrée au programme RN SAAQ et destinés à accroître le plus possible leur autonomie. M^{me} Vanier dit qu'au sein du programme RFI normal la phase 2 est limitée à 90 jours, alors que la phase 2 financée par la SAAQ peut s'étendre jusqu'à six mois. En phase 3, les soins sont donnés sur une base externe. Depuis 1997 le programme vise aussi les cas de blessures médullaires (lésions à la moelle épinière entraînant une paralysie). Le fonctionnement de ce programme est supervisé par un conseiller de la SAAQ selon un cadre normatif clinico-légal différent des programmes habituels. L'entente intervenue entre La RessourSe et la SAAQ va jusqu'à désigner nommément les membres du personnel autorisés à y participer, et ne permettrait pas à n'importe quelle orthophoniste RFI d'offrir des soins au sein du programme, dit-elle :

« la Société est très exigeante au niveau de la stabilité (...), par exemple il n'y a aucune attente dans ce programme-là (...), dans certains programmes j'ai des attentes de deux ans, deux ans et demi, pour des services d'orthophonie, au niveau de la Société, elle n'accepte aucune attente, parce qu'elle paie pour le service (...). Quand on parle d'orthophonistes anglophones multiprogrammes, ça ne peut pas être acceptable pour eux, parce qu'on ne peut pas prendre un client, le sortir du fonctionnement de l'équipe de la SAAQ, et le mettre sur une liste d'attente d'une orthophoniste anglophone multiprogrammes. »

Enfin, le programme RIA (déficience auditive) s'adresse aux personnes qui souffrent de limites fonctionnelles importantes : compensation pour le manque d'audition, travail de groupe, préparation langagière en vue de l'intégration scolaire, etc. Ces personnes sont envoyées par des hôpitaux ou des CLSC, elles sont vues sur une base externe, à raison de deux ou trois rendez-vous par semaine, parfois sur une longue période. De plus en plus, ce programme sera également appelé à voir des enfants qui ont reçu un implant cochléaire. Comme on l'a vu précédemment, la liste d'attente toutes clientèles confondues atteint deux ans et demi, et le centre a demandé une augmentation de ses ressources pour ce programme.

M^{me} Vanier estime que sur les quinze orthophonistes (environ) dont dispose La RessourSe, cinq personnes en fait peuvent servir la clientèle de langue anglaise, incluant évidemment M^{me} Tirabasso qui lui consacre tout son temps, soit l'équivalent de 3,2 postes à temps complet : un poste bilingue à temps complet pour chacun des programmes RN SAAQ et RIA, plus un poste à 4 jours par semaine en RFI (ces chiffres concordent avec ceux donnés par M. Morel pour ces trois programmes), et un autre à 3 jours par semaine en RIPL (*réadaptation et intégration en déficience de la parole et du langage*). Par exemple, en RFI, la personne bilingue peut voir également des francophones. Le total des patients pour ce programme en 1997-1998 est de 74, dont 61 francophones. M^{me} Vanier explique que les priorités sont maintenues au sein de chaque programme.

M. François Pothier, orthophoniste et chef du programme RIMA (*réadaptation et intégration en déficience motrice adulte*), témoigne en troisième lieu. M. Pothier occupe ses fonctions actuelles depuis 1996, mais il est au service du centre depuis 1989, à titre de chef de programme (développement de l'enfant ou DE, et RIA). Il est le supérieur immédiat de M^{me} Angela Tirabasso, l'orthophoniste de langue anglaise, et à ce titre il est responsable du *multiprogrammes* pour les usagers de langue anglaise. À propos du tableau comparatif des délais d'attente entre anglophones et francophones, déjà déposé comme pièce P-15, pour le programme RIMA, il soutient que les délais d'attente encourus par les usagers de langue anglaise, dans les listes prioritaires des autres programmes, sont du même ordre que ceux (en moyenne de 230 jours, comme on l'a vu plus haut) constatés pour ce programme en particulier.

M. Pothier a eu avec M^{me} Tirabasso des rencontres à l'occasion desquelles elle lui a fait part de ses difficultés concernant le fonctionnement du *multiprogrammes*, pour offrir des services de qualité à

l'ensemble des clientèles qui lui sont confiées : ACV, traumatismes crâniens, enfants présentant des retards de développement. Il lui est en effet difficile de maintenir son expertise dans tous ces domaines cliniques. Elle a donc demandé à la direction de l'établissement de reconsidérer ce mode de fonctionnement. En tant qu'orthophoniste et en tant que chef de programme, M. Pothier se dit d'accord. Cette orthophoniste ne peut pas, selon lui, traiter les cas d'ACV aussi bien que ses collègues de langue française, si elle n'en voit que deux par an, par exemple, alors qu'eux en traitent une douzaine. Selon lui les services ne sont pas dispensés équitablement aux anglophones aussi bien qu'aux francophones, parce que dans le premier cas les services sont moins accessibles et moins spécialisés. Enfin, pour ce qui est du « rapatriement des services » en cours depuis 1989, il constate que cette opération se déroule bien, parce que la clientèle adulte du programme RIMA a augmenté de façon significative, ce qui s'explique aussi par le développement du programme RFI depuis 1996.

En contre-interrogatoire, M^e Brun demande au témoin s'il ferait les mêmes commentaires sur la qualité des services offerts aux francophones « en région » (hors des zones urbaines), qui sont également fournis sur une base *multiprogrammes*. M. Pothier répond qu'il y a effectivement des carences dans les points de service, mais il fait remarquer que les difficultés éprouvées par l'orthophoniste anglophone viennent aussi du fait qu'elle n'est pas en mesure de participer aux réunions de service et de profiter du travail d'équipe, alors que les points de service, tout en rapprochant les services de la clientèle francophone, permettent aussi aux intervenants de travailler en équipe. Il admet qu'il n'est pas au courant des délais d'attente subis par les usagers **de langue française** dans les autres programmes.

M. Pothier précise aussi que M^{me} Tirabasso participe à certaines réunions administratives du programme RIMA, ou à la préparation de certains plans d'intervention, lorsque son emploi du temps le permet. À cause de son horaire à temps partiel, elle ne pourrait pas participer sur une base régulière à des réunions dans d'autres programmes (notamment le développement de l'enfant ou DE). C'est pourquoi, toujours selon lui, la solution est d'ouvrir un poste bilingue pour le programme RIMA, ce qui ne supprimerait pas les délais d'attente, mais permettrait de rendre plus équitable le traitement des deux clientèles. Il confirme enfin que M^{me} Tirabasso n'intervient pas du tout auprès de la clientèle de langue française, et que son niveau de compétence en français ne le lui permettrait pas, quoiqu'elle ait réussi l'examen de français « minimal » (c'est le qualificatif qu'il emploie) administré par l'Office.

M. Claude Manseau, psychologue et coordonnateur clinique et administratif du programme RN SAAQ, témoigne en quatrième lieu. C'est lui qui a mis sur pied ce programme en 1987. M. Manseau ne fait pas partie du personnel propre du Centre La RessourSe. Il a un statut contractuel, résultant de la convention signée pour la période 1997-2000 entre le centre et la SAAQ (P-18). À l'heure actuelle 28 établissements (centres de réadaptation et hôpitaux) sont ainsi conventionnés par la SAAQ. L'article 3.4 de la convention en vigueur prévoit sous le titre *Ressources humaines* :

« L'Établissement maintient une équipe stable composée d'un noyau d'intervenants formés spécifiquement pour la clientèle visée par cette entente, au moins dans les disciplines identifiées à l'annexe III ».

L'orthophonie figure de fait parmi les disciplines mentionnées à l'annexe de la convention. M. Manseau dit que la Société considérait à l'origine que sa clientèle ne bénéficiait pas de services appropriés, d'où sa décision, prise en 1987, de financer de tels services par voie conventionnelle. Ces ententes fixent des exigences très pointues et sont d'ailleurs en voie d'être révisées à la hausse. La Société vérifie chaque année les noms des intervenants qui ont contribué aux services offerts par le programme qu'elle finance, et le temps qu'ils lui ont consacré.

Le point 3.5 (*Pertinence des services*) indique en outre, au dernier paragraphe :

« Les activités d'intégration sociale doivent être réalisées à proximité du lieu de résidence de la personne accidentée, tenir compte de ses caractéristiques socio-culturelles ainsi que de sa capacité de payer, le cas échéant. »

Pour M. Manseau, ce contexte socioculturel inclut la langue parlée par le bénéficiaire. Il n'y a aucun cas géré en vertu de la convention entre le centre et la SAAQ qui soit référé à M^{me} Tirabasso et traité selon le mode *multiprogrammes*, à cause de l'exigence de traitements spécialisés, de la stabilité au niveau de l'équipe, et des délais d'attente qui, aux termes de la convention, ne doivent jamais dépasser 30 jours pour la préparation du plan d'intervention (article 5.2). En effet la Société jugeait excessifs les délais normaux d'intervention, et elle a exigé que ses clients soient vus en priorité : « La SAAQ ne veut pas de délais », dit-il. C'est donc véritablement un système parallèle. Pour le moment, ajoute-t-il, les fonds manquent encore pour étendre ce régime, en matière de traumatologie, à d'autres clientèles que celles relevant du mandat de la SAAQ.

M. Manseau affirme qu'un refus de l'Office de reconnaître le bilinguisme pour le poste RN SAAQ causerait des « problèmes majeurs ». La proportion d'usagers de langue anglaise varie selon lui de 21 à 24 %. Le document annexé à la pièce P-18 et intitulé « Programme de réadaptation en neurotraumatologie pour des victimes d'un traumatisme crânio-cérébral phases 2 et 3 et pour des blessés médullaires phase 3 » (ou TCC/BM) constitue la description des engagements pris par le centre dans le cadre de cette convention de financement avec la Société. M^e Moreau cite l'article 3.3 de ce document, sous le titre *valeurs poursuivies* :

« La dispensation des services dans le cadre du programme TCC/BM, qui prend la forme d'un processus personnalisé, coordonné et limité dans le temps, se fonde sur les valeurs suivantes, à savoir :

- Le respect de la personne
- Le respect des contextes de vie
- La reconnaissance des capacités et des rôles sociaux
- La promotion de l'autonomie sur tous les plans
- La participation de la personne aux décisions
- La considération des proches. »

De plus, à l'article 7.1, sous le titre *approche utilisée*, on constate que le programme RN SAAQ se fonde sur une approche interdisciplinaire, par opposition à une approche multidisciplinaire. Pour M. Manseau, dans l'approche « multi », plusieurs intervenants participent au travail mais de façon individuelle ou parallèle, alors que l'approche interdisciplinaire a recours à une intervention par deux ou trois thérapeutes pour un même client. Il précise à ce propos que la SAAQ veut exiger pour l'avenir immédiat encore plus de cohésion de la part des intervenants, avec des « interactions fréquentes, rapides au sein de l'équipe », cela afin d'éviter tout cloisonnement entre les disciplines, dans un travail qui prend en compte les habitudes de vie du patient dans son milieu.

En réponse à une question de M^e Brun, M. Manseau émet l'opinion qu'un partage des clientèles entre orthophonistes de langue française et de langue anglaise causerait certains problèmes de fonctionnement (fluctuation de la demande, disponibilité, etc.). Il estime aussi que les contraintes et les pénalités attachées à la gestion du programme RN SAAQ, et destinées à assurer la qualité du service, ne favoriseraient pas non plus un partage des ressources avec les autres programmes. À l'heure actuelle, le programme compte sur deux postes à temps complet, dont l'un seulement est « bilingue ». Le programme sert tout le territoire à partir de Hull, et offre aussi des services à domicile (RFI, RIMA, etc.) : « C'est la même équipe spécialisée pour une même problématique », dit-il. Enfin, selon une perspective médico-légale, on assure éventuellement une évaluation de la capacité d'une personne à reprendre son travail, cela afin de contrôler les coûts pour la SAAQ.

Le témoignage de M. Manseau termine la preuve de l'employeur.

M^{me} Hélène Blais, orthophoniste, apporte son témoignage. M^e Brun produit la plainte (R-1), inscrite à l'Office par les requérantes en novembre 1996, et M^{me} Blais reconnaît qu'elle en est l'une des signataires. M^{me} Blais a travaillé à La RessourSe pendant plusieurs années, à compter de 1983, et au moment de porter plainte elle était encore au service de La RessourSe, en qualité d'orthophoniste.

Pour être inscrit au tableau de l'ordre, dit-elle, il faut avoir obtenu une maîtrise en orthophonie. Il n'y a pas de spécialités dans cette discipline, et la formation générale touche à tous les problèmes de communication (enfants, adultes, qu'ils soient ou non d'ordre neurologique). La profession est régie par l'ordre des orthophonistes et audiologistes. Juridiquement, l'ordre ne reconnaît aucune spécialité.

Elle explique que la plainte a été inscrite parce que de nombreux affichages de postes ont eu lieu à ce moment-là, et que le bilinguisme était exigé dans trois cas sur quatre, ce qui a suscité des inquiétudes. M^e Brun dépose la liste des postes affichés en 1996 (R-2). Les postes visés sont, comme on l'a vu, les n° 96-14, n° 96-71 et n° 96-87, qui portent respectivement les mentions RFI, TCC (ou RN SAAQ) et RIA. Le quatrième poste affiché à l'époque portait le n° 96-13 (RFI) mais ne fait l'objet d'aucun débat parce qu'il ne comportait pas l'exigence du bilinguisme. Pour le poste n° 96-14 (RFI), qui est un poste à quatre jours par semaine, l'exigence de l'anglais était maximale (écouter, parler, écrire, lire). Ne croyant pas satisfaire à cette exigence, M^{me} Blais avait plutôt postulé pour le poste n° 96-13. Ces deux postes RFI étaient nouveaux et correspondaient au programme qui venait d'être créé. Quant aux deux autres postes contestés, l'un (n° 96-71 TCC) visait à transformer un contrat en poste permanent, et l'autre (n° 96-87 RIA) était affiché, selon M^{me} Blais, parce qu'il passait à cinq jours au lieu de quatre, et on ajoutait l'exigence du bilinguisme du même coup.

M^{me} Blais a travaillé pendant une dizaine d'années auprès d'enfants souffrant de déficience auditive (RIA). Une autre orthophoniste travaillait avec elle, mais à temps partiel. Le bilinguisme n'était pas une exigence imposée à l'époque. Elle a travaillé par la suite au sein du programme DE (*développement de l'enfant*), pour lequel il n'y avait pas non plus d'exigence linguistique, à partir de 1993-1994. Elle n'a jamais offert de services à la clientèle de langue anglaise. Pour le programme DE, les services étaient offerts en anglais par M^{me} Tirabasso, à compter de 1995. Avant cette date, il y avait une autre personne qui offrait des services en anglais, également sur une base *multiprogrammes*.

Dans l'ensemble, M^{me} Blais estime que la capacité de travailler auprès de clientèles diverses est inhérente à la formation en orthophonie. Elle ne croit pas que les services soient de moins bonne qualité s'ils sont offerts sur une base *multiprogrammes*. Plusieurs intervenants à La RessourSe offrent actuellement de tels services en orthophonie, et ne remettent pas en cause la qualité de leur propre travail. Elle soutient qu'avant les affichages de postes en 1996, l'exigence du bilinguisme n'était imposée dans aucun cas pour les douze orthophonistes en poste à cette époque. À partir de ce moment-là, par contre, on a cru comprendre que l'employeur entendait imposer le bilinguisme pour un poste d'orthophoniste au sein de chacun des programmes : un poste bilingue sur deux en RFI, un poste bilingue dans chacun des autres programmes (RIA et TCC) où il n'y avait qu'un poste d'orthophoniste.

M^e Brun dépose (R-3) une lettre, non datée, adressée à M. Jean-Pierre Blais, directeur général, au début du mois de novembre 1996, juste avant l'inscription de la plainte à l'Office. Cette lettre porte uniquement la signature d'orthophonistes de La RessourSe et formule plusieurs questions :

« Je m'inquiète de la tendance récente à afficher des postes « bilingues ». Les besoins sont-ils clairement identifiés pour de tels postes? Quelle est la demande dans la population pour des services en anglais? Quelles sont les exigences en matière de bilinguisme? De quelle façon évalue-t-on le niveau de bilinguisme des candidats? Il me semble qu'il y a une augmentation non justifiée de postes bilingues à combler. »

M^e Brun dépose ensuite la réponse de M. Blais, le directeur général, en date du 6 décembre 1996 (R-4), donc après l'inscription de la plainte auprès de l'Office. M. Blais fait état de « balises » en rapport avec les exigences relatives à la langue anglaise :

« le statut particulier du Centre de réadaptation La RessourSe et ses obligations de rendre des services à la population de langue anglaise;

la présence significative dans la région d'une population de langue anglaise;

les besoins de services en langue anglaise qui iront en s'accroissant avec l'opération de rapatriement;

le rapport particulier qui existe entre la pratique de l'orthophonie et les besoins de la clientèle de langue anglaise, rapport qui est tout à fait différent pour les autres disciplines telles que l'ergothérapie ou la physiothérapie;

les exigences de la Charte de la langue française et de la convention collective. »

Il fait état également des principes retenus par le centre à cet égard :

« desservir (sic) la clientèle de langue anglaise selon les mandats que nous avons reçus;

respecter la Charte de la langue française et la convention collective;

établir une organisation du travail

- a. qui ne multipliera pas indûment les postes comportant une exigence de la connaissance de la langue anglaise, et
- b. qui n'imposera pas un trop grand fardeau à certains professionnels appelés à desservir plusieurs clientèles dans plusieurs programmes. »

M^{me} Blais affirme qu'il n'y a pas eu d'échanges avec l'employeur sur ces questions, l'employeur s'estimant tenu d'offrir des services en anglais, et n'ayant pas voulu se prêter à des discussions sur les différents scénarios qui auraient permis de satisfaire cet objectif. Selon elle, tout en acceptant le principe de services en langue anglaise, on aurait pu examiner d'autres façons de procéder, comme en région, par exemple, en faisant appel à des équipes *multiprogrammes* ou interdisciplinaires. On aurait donc reproduit, pour les anglophones de Hull, le schéma de fonctionnement en vigueur dans les points de service en région.

M^e Brun dépose des statistiques concernant la population selon la langue maternelle (R-5), à partir des données obtenues auprès de la Régie régionale, pour tenter d'établir la « masse critique » de la population de langue anglaise à servir. M^{me} Blais soutient qu'il n'y a pas eu d'accroissement significatif de la population de langue anglaise, d'après le tableau des clientèles de langue anglaise par programmes, dressé par les membres du personnel eux-mêmes en 1997-1998. Au nom de l'employeur, M^e Moreau admet le dépôt de cette pièce (R-6), dans la mesure où, selon elle, les données de ce tableau ne contredisent pas les chiffres déjà fournis par la pièce P-12. M^e Brun dépose aussi un document (R-7) faisant état de la planification des effectifs en orthophonie, et une lettre (R-8) en date du 14 avril 1997, adressée au directeur général, où les plaignantes l'informent qu'elles maintiennent leur objection au bilinguisme demandé pour les postes en orthophonie : « Comme orthophonistes, nous sommes d'avis qu'il faut avoir des postes francophones pour la clientèle francophone et des postes anglophones pour la clientèle anglophone ».

Par la suite, comme en fait foi une note adressée par M. François Morel à M^{me} Josée Lévesque, représentante syndicale, en date du 19 juin 1997, et déposée comme pièce R-9, l'employeur a communiqué au personnel le profil linguistique par secteur professionnel. On y constate en fait que pour les orthophonistes et pour les autres professionnels, l'employeur envisageait une généralisation de l'exigence du bilinguisme. Enfin, comme pièce R-10, M^e Brun dépose une lettre adressée le 21 octobre 1997 par M. François Morel à M^{me} Lévesque, accompagnée d'un tableau faisant état des postes comportant des exigences linguistiques, avec pour chacun des employés le « profil de la langue anglaise ». Pour certains postes, on peut lire la mention « n.r. » (non requis). Mais sur l'ensemble des 15 postes d'orthophonistes qui figurent sur ce tableau, on compte 8 postes comportant l'exigence du bilinguisme. Donc, dit M^{me} Blais, les appréhensions des orthophonistes concernant les intentions de l'employeur étaient bien fondées.

Par exemple, le poste n° 53 occupé actuellement par M^{me} Lucie Nault deviendrait « bilingue », tout comme le poste n° 91 occupé par M^{me} Sandrine Louvet : ces deux personnes ne sont pas bilingues, et on ne leur demande pas de le devenir, mais si elles quittent leur poste, celui-ci sera affiché avec l'exigence du bilinguisme. De plus, selon M^{me} Blais, la compétence en anglais serait très élevée, puisqu'elle supposerait que les candidates aient une aussi bonne connaissance de l'anglais que les personnes qui ont l'anglais comme langue maternelle. Serait-il donc plus important d'être bilingue, ou d'être compétente en orthophonie, demande-t-elle? M^{me} Blais estime d'ailleurs que le niveau de compétence en français, pour les orthophonistes qui exercent auprès des patients de langue française, doit être très élevé (soit A+), ce qui veut dire que ces personnes, si elles doivent être « bilingues », doivent maîtriser parfaitement à la fois le français et l'anglais. Et par conséquent, des orthophonistes tout à fait compétentes ne pourraient pas avoir accès à ces postes. Selon elle, et d'après la pièce R-6, M^{me} Tirabasso avait à intervenir dans quatre programmes différents mais pendant deux jours seulement, ce qui explique ses difficultés, d'autant qu'elle ne faisait pas partie d'une équipe. De plus, explique-t-elle, cette orthophoniste n'avait pas d'expérience clinique au moment de son arrivée à La RessourSe en 1995. Enfin, sa faiblesse en français l'empêchait, surtout au début, de bénéficier réellement des réunions de service auxquelles elle peut participer à l'occasion.

Le problème, dit M^{me} Blais, c'est le nombre élevé de postes (huit sur quinze) qui exigeraient le bilinguisme. M^e Moreau demande à M^{me} Blais de préciser le nombre de postes bilingues qu'elle n'aurait pas jugé excessif. M^{me} Blais répond qu'il y a un écart entre la proportion de postes bilingues et la proportion de la population de langue anglaise, mais elle refuse de préciser le pourcentage de postes bilingues qui lui aurait paru acceptable.

M^{me} Lucie Nault, orthophoniste à La RessourSe depuis 1985, témoigne en deuxième lieu pour les requérantes. Elle exerce ses fonctions à Maniwaki, au Domaine Le Forestier. Elle est la seule orthophoniste sur place, et elle a notamment pour collègues une ergothérapeute, une physiothérapeute, un agent de relations humaines, et une éducatrice spécialisée. M^{me} Nault possède la même formation universitaire que M^{me} Blais, soit une maîtrise en orthophonie de l'Université de Montréal.

Les clients de la SAAQ sont vus à Hull, elle voit tous les autres à Maniwaki. Une partie de sa clientèle est formée d'enfants (programmes DE ou RIPL), souffrant notamment de troubles auditifs, ainsi que des adultes victimes d'ACV. Le programme DE a ceci de particulier, qu'il l'amène à traiter des enfants qui ont des retards de développement sans diagnostic. Il faut donc faire ce diagnostic et si nécessaire diriger l'enfant vers un autre établissement (cas d'autisme, par exemple), ou vers un autre programme de La RessourSe. Elle doit aussi établir le plan de traitement, tout ceci dans un cadre *multiprogrammes*. Depuis quatorze ans que M^{me} Nault exerce ses fonctions elle n'a jamais eu à traiter d'usagers de langue anglaise. Au cours de la dernière année, M^{me} Tirabasso lui a dit qu'elle avait eu deux clients de langue anglaise originaires de Maniwaki. Elle s'est aperçue en consultant la liste (R-10) que son propre poste exigerait dorénavant le bilinguisme. Elle ne se considère pas comme bilingue, encore qu'elle se débrouille bien en anglais, et ne se sentirait pas apte à intervenir auprès d'enfants de langue anglaise.

Les réunions d'équipe ont lieu une fois par mois, pendant deux heures, et portent à la fois sur des questions administratives et sur des discussions de cas. M^{me} Nault dit que le mode *multiprogrammes* lui convient, et elle savait qu'en travaillant hors d'un centre urbain elle aurait à aborder divers types de clientèles. Par ailleurs sa chef de service ne lui a jamais reproché de ne pas offrir des services de bon niveau. En 1989, l'ordre des orthophonistes, au cours d'une tournée, lui a donné une mention favorable pour la polyvalence de son action professionnelle. M^{me} Nault travaille trois jours par semaine à La RessourSe, une journée et demi à la Commission scolaire, et un après-midi par semaine au CLSC en vertu d'un achat de services par La RessourSe (elle a donc deux employeurs). À la Commission scolaire, elle a environ 88 clients dirigés (références) par an et en voit une soixantaine. À La RessourSe, elle a une trentaine de clients. Les listes d'attente sont importantes, mais les cas vus à la Commission scolaire sont bénins (problèmes d'élocution chez les enfants, par exemple), alors que les cas vus à La RessourSe sont plus lourds (dysphasiques, par exemple, qui ont des retards sévères et requièrent une intervention à plus long terme). L'employeur lui demande de voir quatre clients par jour, ou douze par semaine.

M^{me} Nault explique aussi que l'intervention de l'orthophoniste peut s'appliquer au langage écrit, et que son évaluation peut être indiquée dans les cas de dyslexie chez les enfants d'âge scolaire. Il peut y avoir un lien entre la dysphasie et l'apparition de la dyslexie par la suite. La langue écrite sera aussi affectée dans le cas de troubles de la parole (aphasie) chez les personnes victimes d'ACV. Cela justifie, selon elle, l'exigence élevée concernant la langue écrite (constatée par la pièce R-9), que ce soit en français ou en anglais.

Elle donne enfin des précisions touchant la population de sa région. Elle confirme qu'effectivement il y a une minorité de langue anglaise assez importante (10 %), notamment irlandaise, servie par des écoles de Western Québec, et il y a aussi des amérindiens de langue anglaise et algonquine. Il y a en fait deux réserves indiennes, l'une au Lac Barrière, qui est plutôt de langue française, et l'autre, qu'elle ne nomme pas, qui parle « moitié français moitié anglais », dit-elle. De manière générale, dit-elle, les gens de langue anglaise iront soit à Hull, soit en Ontario pour recevoir des soins.

M^{me} Vanier répond enfin à d'autres questions de M^e Moreau, sur l'organisation des services hors des centres urbains, c'est-à-dire les services offerts aux francophones selon le mode *multiprogrammes*. Selon elle, dans ces points de service, on trouve quand même des équipes spécialisées en déficiences physiques, mais le but visé est de rapprocher le plus possible le point de service du lieu de résidence des usagers. Elle soutient que la qualité des services en région, tout en étant de bon niveau, n'est pas la même que dans les centres urbains, parce que cette décentralisation suppose des services moins spécialisés. Les intervenants eux-mêmes lui ont signalé certains problèmes d'organisation, notamment à Buckingham, parce qu'ils voient un trop grand nombre de clients, mais un nombre insuffisant dans chaque catégorie, ce qui a exigé dans certains cas l'intervention de l'équipe urbaine (de même en TCC, à Maniwaki).

M^e Moreau présente son argumentation au nom de l'employeur. L'Office, dit-elle, a à disposer de trois plaintes concernant trois postes d'orthophonistes au Centre La RessourSe, selon l'article 46 de la *Charte de la langue française*, et la loi prévoit que l'employeur a le fardeau de la preuve.

Nous sommes en présence d'un établissement public auquel la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* impose des exigences, à l'article 15 :

« Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 348. »

La preuve montre que l'établissement n'est pas désigné en tant qu'entité, mais que certains services (P-4, P-5 et P-13) doivent être offerts en langue anglaise : les services d'orthophonie sont des services visés au sens de l'article 348, soutient M^e Moreau, et par conséquent La RessourSe a l'obligation de donner ces services en anglais. Elle demande également à l'Office de constater que les plaintes n'ont pas été déposées par le Syndicat des professionnels, mais par un groupe d'individus qui ne représentent qu'eux-mêmes, ce qui ne touche pas la légalité des plaintes, mais doit être noté. En effet, d'autres orthophonistes, comme les requérantes, ont eu à subir les exigences contestées, en l'occurrence le bilinguisme, et n'ont pas déposé de recours en arbitrage ou de contestations.

Est-ce que l'exigence de l'anglais pour les postes RFI, RN SAAQ et RIA est, compte tenu des circonstances, justifiée pour avoir accès à ces postes? Telle est la question qui est soumise aux membres de l'Office. Or la preuve porte ici sur des exigences formulées par programmes, soit un poste par programme. Ce qui est en cause, ce n'est donc pas le nombre total des postes visés par l'exigence du bilinguisme, soit huit sur quinze, mais le principe d'imposer le bilinguisme pour un poste, et un seul, par programme. À supposer que la clientèle augmente, les postes dont le nombre augmentera dans chacun des programmes ne seront donc pas des postes bilingues, nécessairement, dit M^e Moreau. Il ne s'agit donc pas de maintenir comme principe général 50 % des postes bilingues.

La région de l'Outaouais a certains particularismes, à cause de la proximité de l'Ontario, ce qui fait en sorte qu'une partie des gens se sont habitués à aller chercher des services en Ontario. En 1989, le gouvernement du Québec a décidé de chercher à « rapatrier » ces services au Québec, et a fait des campagnes de publicité pour faire connaître les services de santé au Québec, tant pour les usagers de langue française que de langue anglaise, mais avec le résultat pour l'essentiel d'augmenter la proportion des usagers anglophones au Québec. L'examen de la pièce P-12 montre d'ailleurs clairement ce phénomène pour les trois postes analysés, dont les patients de langue anglaise ont augmenté d'année en année.

Par ailleurs, le *Programme régional d'accès à des services de santé et des services sociaux pour les personnes d'expression anglaise 1989-1993* (P-4, p. 19) énonce que La RessourSe est un établissement spécialisé qui regroupe lui-même des programmes spécialisés sur une base régionale :

« Pour que les effets du rapatriement soient le plus positifs possible, il est vraiment important que tous les services régionaux soient disponibles en anglais sur une base continue et que les établissements soient accueillants face à leur clientèle anglophone et développent des mécanismes concrets afin d'assurer cet accès. Les cliniques médicales devraient être bien informées des services disponibles dans la région afin de faire les références appropriées. »

Également, la lettre (P-16) de M. André Lussier, de la Régie régionale, datée du 15 juillet 1999, dit que :

« Bien que la très grande majorité des intervenants œuvrant dans ces établissements respecte le choix de certaines personnes de langue anglaise de recevoir les services dans leur langue, il est peut-être moins évident que les employé(e)s du réseau sont au fait que c'est non seulement un choix, mais c'est également un droit, en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, toujours en fonction des ressources disponibles. Donc, en vue d'un meilleur résultat lors de cette campagne, on vous suggère de sensibiliser le personnel de vos organisations au droit des personnes d'expression anglaise de recevoir les services en langue anglaise et qu'il soit informé des mécanismes en vigueur dans l'établissement pour faciliter l'accès, s'il y a lieu. »

Il était donc à prévoir que la demande de services en langue anglaise connaîtrait une augmentation, et c'est de fait ce que les statistiques démontrent, soutient M^e Moreau. L'employeur ne reconnaît pas à

l'Office la compétence de redessiner la structure administrative du Centre La RessourSe, mais en dépit de ce fait, il s'est efforcé de décrire les programmes existants. À cet égard le principe de base est que chaque programme constitue une spécialité en soi, par l'objet même des services offerts et par la problématique clinique qui les soutient. Ces spécialités correspondent à des connaissances particulières, et les orthophonistes sont incapables, en pratique, de passer d'un domaine à l'autre sans période d'adaptation. La convention collective reconnaît cette réalité clinique et ne permet pas la mobilité entre les services, à moins de postuler selon le mécanisme habituel. Dans le programme RN SAAQ, cette spécificité est de plus encadrée dans un contrat (P-18) prévoyant des aspects à la fois administratifs et cliniques. Enfin, le temps d'intervention est essentiel. L'employeur ne peut se permettre d'attendre que les intervenants acquièrent l'expérience nécessaire au détriment du client.

En 1995, on avait tenté de donner à la clientèle de langue anglaise un service dont les résultats n'ont pas été concluants. Le mode *multiprogrammes anglophone*, par opposition au mode *multiprogrammes francophone*, fait en sorte que les anglophones ne peuvent bénéficier de services spécialisés. Citant la pièce P-15 (*Délais d'attente pour clients prioritaires en orthophonie au programme de réadaptation et d'intégration en déficience motrice adulte (RIMA) à Hull durant la période du 1^{er} juin 1998 au 1^{er} juin 1999*), M^e Moreau dit qu'en fait ils ont à souffrir des délais d'attente six fois plus longs que les patients de langue française. Enfin, les anglophones n'ont pas le choix : pour obtenir des services en anglais au Québec, ils doivent s'en remettre au mode *multiprogrammes*. Dans le cas du mode *multiprogrammes francophone*, par contre, qui existe en dehors des zones urbaines, les intervenants travaillent en équipe, comme l'a expliqué M^{me} Nault dans son témoignage, ce qui se rapproche du mode de fonctionnement urbain. De plus, le client francophone en région a un choix : il peut opter soit pour un service multiprogrammes sur place, soit pour un service spécialisé à Hull, ce qui soutient-elle est interdit au client de langue anglaise.

Les plaintes enregistrées de la part de clients de langue anglaise, notamment celle déposée en P-17, illustrent cette réalité d'un service à deux vitesses, dit-elle. L'employeur, dit M^e Moreau, est loin de prétendre que les droits des salariés francophones doivent être sacrifiés : le mode de fonctionnement proposé protège au contraire leurs droits en limitant le nombre de postes bilingues à un par programme. L'autre option, moins favorable pour eux, aurait été de créer des *postes anglophones*, solution que les orthophonistes paraissent privilégier au départ. La pièce R-8 contient justement cette phrase, déjà citée : « Comme orthophonistes, nous sommes d'avis qu'il faut des postes francophones pour la clientèle francophone et des postes anglophones pour la clientèle anglophone ». C'est d'ailleurs le cas du poste occupé à l'heure actuelle par M^{me} Angela Tirabasso. Un client de langue française n'a pas accès à ses services. Au contraire, dit M^e Moreau, des postes bilingues permettent de servir également la clientèle de langue française, et de diminuer les délais d'attente pour cette clientèle. Il aurait été moins facile, à ses yeux, de justifier que certains postes nouveaux soient créés dont les titulaires auraient été incapables de servir la clientèle de langue française.

Par définition, et de manière intrinsèque, l'orthophonie exige une connaissance approfondie de la langue du patient. C'est une discipline axée sur la communication sous tous ses angles, y compris la communication écrite. Les tableaux sur les *communications effectuées dans les postes d'orthophonie* (P-10) et sur les *communications dans la langue du client* (P-11) illustrent cette réalité. Cela est vrai des trois programmes RFI, RN SAAQ et RIA : les chiffres concernant le temps total consacré aux communications sont de 95 %, 77 % et 82 %, respectivement, si on se reporte au « pourcentage du temps total travaillé » dans le tableau P-10 pour la période 1997-1998. Le test linguistique dans la présente affaire n'est pas suspect de partialité ou de discrimination, puisqu'il a été confié à un tiers, c'est-à-dire à un service d'évaluation externe. De plus, les groupes de professionnels ont été consultés quant aux niveaux de compétence à exiger. Et malgré tout, l'employeur a jugé bon d'atténuer la sévérité des tests dans la pondération finale des résultats.

M^e Moreau passe en revue les statistiques linguistiques contenues dans les pièces P-12, P-15 et P-6. L'employeur, dit-elle, ne s'est pas contenté de s'appuyer sur la proportion de 14,2 % d'anglophones dans

l'ensemble de l'Outaouais, selon le critère de la langue maternelle. Dans certains secteurs, le chiffre peut atteindre 26,6 % (tableau P-6, selon le recensement de 1996). On constate aussi d'une année sur l'autre (1995-1996 et 1997-1998) une augmentation du nombre des clients de langue anglaise, comme l'indique le tableau *Nombre de clients desservis en orthophonie par année* (P-12). Ainsi, pour le programme RFI, on a 13 clients anglophones, soit 18 %, pour 1997-1998 (pas de données pour l'année précédente). Pour le programme RN SAAQ, on a 12 clients anglophones en 1995-1996 et 18 en 1997-1998, soit une augmentation de 21 à 23 %. Enfin, pour le programme RIA, on a 1 client anglophone en 1995-1996 et 2 en 1997-1998, soit une augmentation de 3 à 5 %. Ce programme est le moins connu et le moins important, et il a presque doublé. Quant au programme de réadaptation et d'intégration en déficience motrice adulte (RIMA), pour lequel tous les cas sont dirigés vers l'orthophoniste anglophone *multiprogrammes*, le tableau des délais d'attente (P-15) donne 9 clients anglophones dirigés, et 39 francophones, pour un total de 48 patients, soit une proportion de 19 % d'anglophones, un chiffre, dit-elle, à mettre en regard du chiffre de 23 % constaté pour le programme RN SAAQ, ce qui l'amène à dire que pour les « gros programmes » la proportion d'utilisateurs de langue anglaise voisine les 23 %.

Pour M^e Moreau, l'élément quantitatif n'est que l'un de ceux que l'Office doit prendre en compte dans le domaine de la santé et des services sociaux, et il n'est pas le plus décisif : la relation de confiance entre le personnel soignant et le public, notamment, est importante. Même si la proportion de la clientèle concernée n'était que de un pour cent, dit-elle, l'exigence linguistique pourrait être justifiée. De plus, elle soutient que de toute manière les chiffres sont en eux-mêmes assez substantiels, sur la base de la prépondérance de preuve, pour justifier la nécessité de l'exigence linguistique préconisée par l'employeur. M^e Moreau cite en ce sens un certain nombre de décisions antérieures rendues par l'Office et qui ont accepté la nécessité de l'exigence linguistique formulée par les employeurs.

M^e Brun présente ensuite son argumentation au nom du Regroupement des orthophonistes. Selon les requérantes, il existe trois éléments dans ce dossier qui militent en faveur d'une interprétation stricte des garanties offertes aux salariés en vertu de l'article 46, soit le faible pourcentage de la clientèle anglophone en comparaison du nombre élevé de postes pour lesquels l'exigence de l'anglais est imposée par l'employeur, le très haut degré de compétence linguistique qui est exigé pour les orthophonistes, ce qui signifie en pratique que peu de personnes de langue maternelle française auront accès à ces postes, et enfin l'arrière-plan historique des services offerts par La RessourSe. Ces trois éléments doivent, selon M^e Brun, être pris en compte par l'Office dans sa décision concernant la nécessité de l'exigence linguistique.

La plainte soumise concerne trois postes, mais ne précise pas quelles personnes auraient dû obtenir les postes en question. Ce n'est pas une plainte individuelle, mais plutôt une mise en cause de toute la politique de l'employeur. C'est là la nature véritable du litige, et il faut regarder l'ensemble de la situation, dit-il. En 1996, comme le démontre le document R-2, une série de dix-neuf postes ont été affichés, parmi lesquels quinze imposent l'exigence de l'anglais comme condition d'admissibilité. M^e Brun attire ensuite notre attention sur la pièce R-4, soit la réponse de M. Jean-Pierre Blais en date du 6 décembre 1996. M. Blais y explique les raisons de la politique patronale, et ces raisons, selon M^e Brun, diffèrent de ce qui a été exposé devant l'Office en cours d'audience. M. Blais affirme, au second paragraphe de sa lettre, que « ... l'implantation du programme de RFI a nécessité un grand nombre d'affichages en plus de l'affichage simultané de postes dans les autres programmes. » M^e Brun y perçoit plutôt l'occasion et le prétexte, pour La RessourSe, de modifier sa politique. Depuis des années, il existait plusieurs programmes, et le seul changement notable en 1996 est la création du RFI. Les exigences de bilinguisme n'avaient jamais existé auparavant. Quant à M^{me} Tirabasso, elle est arrivée à La RessourSe en 1995, mais les services en langue anglaise existaient de fait bien avant cette date.

Revenant aux « balises » dont fait état M. Blais dans sa lettre du 6 décembre 1996 (R-4), au statut particulier de La RessourSe, et à son obligation de fournir des services en langue anglaise, M^e Brun ne voit là rien de nouveau et qui puisse justifier un tel changement de politique. Les programmes d'accès élaborés par la Régie régionale exigent seulement que l'établissement offre des services en langue

anglaise. Sur le deuxième point, soit la « présence significative dans la région d'une population de langue anglaise », ce n'est pas non plus une nouveauté. Quant à l'opération de « rapatriement » et à l'accroissement présumé de la clientèle anglophone qui s'en est ensuivi, M^e Brun ne voit qu'une augmentation de deux pour cent en deux ans. C'est là, dit-il, ce qui justifierait une politique de bilinguisation « mur à mur ». Pour ce qui est du « rapport particulier qui existe entre la pratique de l'orthophonie et les besoins de la clientèle de langue anglaise », M^e Brun fait remarquer que la politique de bilinguisation aura justement des effets particulièrement sévères pour les salariés de l'établissement.

Concernant l'évolution de la demande de services en langue anglaise, dit-il, le tableau P-12 est éloquent. Pour le nouveau programme RFI, on n'a évidemment que les deux années 1997-1998. Le tableau ne permet donc pas d'établir une augmentation. Pour le programme RN SAAQ, la proportion de clients de langue anglaise serait passée de 21 à 23 % : un écart de deux pour cent. En RIA, on est passé de 3 à 5 %, un écart ici encore de deux pour cent. Pour l'ensemble des programmes, au bas du tableau, la proportion de dossiers en anglais est passée de 10 % en 1995-1996 à 12 % en 1997-1998, pour une progression, encore là, de deux pour cent. C'est le seul élément concret sur lequel s'appuyait M. Blais, et il est de faible ampleur si l'on songe que les postes bilingues passent subitement à près de 59 %.

Dès le départ, La RessourSe est constituée en vue d'offrir des services spécialisés, et les orthophonistes sont elles-mêmes spécialisées. Les mandats reçus de la Régie régionale ne prévoient nulle part que le centre doit offrir des services en anglais sur la base de programmes spécifiques, avec des professionnels affectés exclusivement à ces programmes, et comportant chacun un poste bilingue. La responsabilité ultime de cette décision administrative est donc entièrement celle de l'employeur. Si par ailleurs la préoccupation de l'employeur était de ne pas multiplier indûment les postes bilingues, il s'agit, selon M^e Brun, d'un échec lamentable. Quant au fait de ne pas surcharger les professionnels associés à plusieurs programmes, c'est là encore une question de gestion. L'employeur a tout simplement, selon lui, profité de la situation créée par la création du programme RFI pour instaurer une politique de généralisation du bilinguisme.

M^e Brun se réfère ensuite à l'organigramme de La RessourSe (P-2), où on voit clairement un « Service d'orthophonie aux anglophones », donc un mode *multiprogrammes* à l'intention des personnes de langue anglaise. Le véritable problème vient donc en fait de ce qu'on n'a pas exploité ni développé ce service. Quant aux problèmes éprouvés par M^{me} Tirabasso, et aux délais d'attente constatés, M^e Brun note qu'on n'a aucune preuve des retards similaires qui peuvent exister dans d'autres programmes que le RIMA ou des délais de traitement subis par les francophones, même si, au moment de déposer le document, on a affirmé que les retards étaient du même ordre. M^{me} Tirabasso elle-même a dû faire face aux exigences de quatre programmes différents à raison de deux jours par semaine, ce qui explique ses difficultés, comme M^{me} Blais l'a relevé dans son témoignage, et son propos n'est pas en contradiction avec ceux de M^{me} Vanier. En plus M^{me} Tirabasso ne fait pas partie d'une équipe, et n'a pas l'occasion de participer à des réunions de travail.

On n'a pas fait état d'une déficience des services avant l'arrivée de M^{me} Tirabasso, et il n'y a aucune preuve à cet effet, alors que les services en anglais existaient déjà à cette époque. Donc, l'année 1996 représente un point tournant, et la direction de l'établissement décide, sans modification notable de la clientèle, de hausser le nombre des postes bilingues. M^e Brun affirme d'ailleurs avoir été surpris par la faible densité de la population de langue anglaise dans l'Outaouais, selon ce qui ressort des chiffres mis en preuve et tirés du recensement de 1996 (R-5). Pour l'ensemble du Québec, la population de langue anglaise est de 8,0 %, et pour l'Outaouais, de 14,2 % seulement, dit-il. Le nombre de dossiers traités en anglais correspond à ce chiffre : 10 % en 1995-1996, et 12 % en 1997-1998 (P-12). Pour le CLSC de Hull, toujours selon les chiffres du recensement, la population de langue anglaise est de 7,7 %, ce qui n'est pas très élevé. M^e Brun souligne que le chiffre de 14,2 % pour l'Outaouais inclut la région du Pontiac, dont s'occupe en partie seulement La RessourSe au titre du RN SAAQ. Or, dans cette zone particulière, le pourcentage d'anglophones est de 53,5 %, situation qu'on peut selon lui qualifier de complètement différente.

Examinant la pièce P-12, M^e Brun affirme ne pas y percevoir les effets du « rapatriement » de la clientèle de l'Ontario, avec un taux de croissance de un pour cent par an. Le document R-7, qui fait état des effectifs en ETC (équivalents temps complet) et par postes, a été produit par l'employeur à la demande des requérantes : *planification des effectifs en orthophonie en fonction des budgets de développement requis*. Ce document est daté de mars 1999 et donne donc une idée de l'évolution qui a eu lieu. Or le nombre de postes qui requièrent le bilinguisme atteint 59 % au total, selon ce document. Donc, sur les 17 postes, 10 exigent le bilinguisme. Si on vérifie les ETC, on arrive à un chiffre du même ordre, soit 55 %. Si les choix faits en fonction des ressources disponibles portent atteinte aux droits linguistiques des salariés, l'Office, dit M^e Brun, doit intervenir. Avant 1996, on disposait de 12 postes, et aucune exigence de bilinguisme ne s'y appliquait. En 1996, on affiche quatre postes, dont deux nouveaux, et trois de ces quatre postes exigent le bilinguisme. Donc, dit-il, trois postes sont bilingues sur le nouveau total de quatorze. Or, cela traduit tout de même un accroissement des ressources. En octobre 1997, selon le document R-10, on atteint 15 postes : huit sont bilingues ou le seront s'ils sont affichés. Cette évolution dit M^e Brun, se fait au détriment des droits des travailleurs. M^{me} Lucie Nault, qui travaille en région depuis 1985, a appris en octobre 1997 que son poste devenait bilingue, sans qu'on comprenne pourquoi.

On n'a déposé en preuve qu'une seule plainte inscrite par une personne de langue anglaise. Le tableau P-15 ne se rapporte qu'au programme RIMA. Si les délais sont excessifs, et s'ils existent aussi dans d'autres programmes, il y a d'autres moyens de les réduire, soutient M^e Brun. C'est la décision de ne pas développer le service d'orthophonie aux anglophones, et d'affecter les nouveaux postes par programmes, selon la formule mise de l'avant par l'employeur, qui a conduit à la situation actuelle. M^e Brun soutient que cette décision de l'employeur ne satisfait pas au critère de la nécessité. En 1996, la direction de l'établissement visait un objectif de 75 lits; le nombre réel n'est encore que de 25 aujourd'hui. Or on ne peut gérer en fonction d'une projection et compromettre dans l'intervalle les droits des salariés. C'est ici un choix structurel qui est contestable et que les requérantes attaquent. C'est, dit M^e Brun, celui qui entraîne le nombre le plus élevé de postes bilingues.

M^{me} Vanier a fait mention dans son témoignage de l'existence d'une « masse critique », en fonction de laquelle La RessourSe pouvait mettre en place des équipes distinctes. Or cette masse critique n'existe pas, dit M^e Brun, selon les chiffres mis en preuve. Hors des centres urbains, lorsque les francophones ne sont pas en nombre suffisant, on ne fonctionne pas pour autant par programmes spécialisés : M^{me} Lucie Nault prodigue les soins au sein des divers programmes, et tous admettent qu'elle donne des soins de bon niveau. S'il existe un degré supérieur, dit M^e Brun, c'est encore mieux, mais c'est un choix, et ce choix ne doit pas mener à une spécialisation qui porte atteinte aux droits des salariés. En ce sens M^{me} Nault n'est pas une généraliste, mais une professionnelle qui exerce au sein de plusieurs programmes, comme sa formation lui permet de le faire.

Selon M^e Brun, la preuve de nécessité au sens de l'article 46 ne peut pas reposer sur la seule volonté de l'employeur de favoriser une organisation par programmes, sous prétexte d'atteindre un niveau de qualité qui n'a pas de fondement scientifique et ne correspond pas aux exigences de la profession d'orthophoniste. D'ailleurs la définition même de ces programmes évolue, dit-il, et M^{me} Vanier a elle-même expliqué qu'au début, le programme RFI visait les cas d'ACV, alors que par la suite d'autres clientèles se sont ajoutées. Quant au RN SAAQ, ce n'est pas là un programme qui est apparu en 1996. Mais la décision de consacrer un poste bilingue au RN SAAQ survient juste au moment où l'employeur opte pour la généralisation du bilinguisme. L'entente avec la SAAQ ne prévoit rien de précis concernant le bilinguisme, ni que les orthophonistes ne devraient travailler qu'au sein d'un seul programme, et si tel était le cas, une telle convention ne pourrait porter atteinte aux droits découlant de la *Charte de la langue française*. La mise en place d'un système parallèle pour un segment de la population justifie-t-elle de faire exception à la Charte? Selon M^e Brun, l'Office n'est pas lié par cette convention, si toutefois elle a bien les effets qu'on lui prête.

M^e Brun relève le fait que M^e Moreau a rappelé que les autres membres du personnel n'avaient pas porté plainte devant l'Office. Il n'en tire pas les mêmes conclusions. Les orthophonistes forment la catégorie professionnelle la plus touchée par des exigences de bilinguisme à cause de la nature même de la profession. Leurs droits ne peuvent être diminués du fait que d'autres professionnels n'ont pas exercé les leurs. Enfin, il soutient qu'on ne peut faire dépendre les droits des salariés du choix éventuel que pourraient faire les personnes de langue anglaise, entre un service *multiprogrammes* et un service spécialisé.

Après avoir cité et commenté un certain nombre de décisions rendues par l'Office, M^e Brun lui demande en terminant de rejeter l'exigence du bilinguisme comme condition d'admissibilité aux trois postes faisant l'objet du litige.

En réplique, M^e Moreau souhaite répondre aux trois arguments qu'elle distingue dans les propos de M^e Brun. D'abord, dit-elle, il a plaidé la nécessité de maintenir le statu quo. Ensuite, il a voulu prétendre que la politique de bilinguisme instaurée en 1996 cache quelque chose ou ne constitue qu'un prétexte. Enfin, il a défendu une conception du critère de la nécessité qu'elle entend contester.

Aucune preuve, dit-elle, n'a démontré que l'outil utilisé est discriminatoire. Avant de prendre sa décision, l'employeur a tenu compte de la situation préexistante et des services qui prévalaient à l'époque, alors que les francophones traitaient les cas en anglais. L'employeur a simplement voulu concrétiser une situation de droit et de fait qui existait auparavant. De toute façon, dit-elle, l'employeur n'est pas lié par les décisions qui s'appliquaient dans le passé. Il rejette le principe de postes unilingues anglais, et c'est pourquoi il a opté pour l'exigence du bilinguisme à l'égard du poste le moins important au sein de chacun des programmes. Les tâches sont différentes selon les spécialités, même si la formation universitaire ne reconnaît pas de telles spécialités, et les professionnels acquièrent une expérience pointue qui améliore leur capacité de réponse. Quant au volume de la demande de services en anglais, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* ne reconnaît pas ce critère. Les pourcentages (P-12) reflètent des volumes assez importants. Le chiffre de 12 %, notamment, n'inclut pas la région du Pontiac, où il y a 53 % d'anglophones, et qui fait partie du volet régional RFI et RN SAAQ, donc ces usagers se présentent en centre urbain pour recevoir les services en anglais.

L'employeur n'a pas décrété que tous les orthophonistes devraient être bilingues, mais il a simplement demandé un poste par programme. Si pour M^e Brun une augmentation de un pour cent n'est pas significative, l'employeur considère au contraire qu'au plan démographique le chiffre est important, s'il se confirme sur une période de cinq ans. Quand M^e Brun cherche à minimiser les chiffres de la pièce P-15, M^e Moreau rappelle au contraire le témoignage, non contredit, du responsable des services aux anglophones à La RessourSe, à l'effet que les délais d'attente dans les autres programmes sont du même ordre, soit en moyenne de 230 jours.

L'Office, dit-elle, doit tenir compte de la qualité des services et non pas seulement du volume de la demande de services en anglais. Passant en revue les décisions de l'Office invoquées par M^e Brun, elle relève notamment que par opposition à plusieurs décisions, dont certaines d'ailleurs ne concernent pas la santé, l'employeur dans le présent cas n'exige pas que tous les postes soient bilingues. Elle constate également que les données relatives au volume de la demande de services en anglais sont très variables selon les décisions, et que dans plusieurs cas l'Office a tenu compte de la situation de contact avec le public, et du lien de confiance avec le public. De plus, l'Office exige que la nature de la fonction commande, en elle-même, la connaissance de la langue anglaise.

Enfin, par comparaison avec la situation qui existait dans le cas du Centre jeunesse de Laval, où l'Office a rejeté l'idée d'une étanchéité entre les zones géographiques (décision n° 46-247-265 du 13 décembre 1996), M^e Moreau soutient que le Centre La RessourSe envisage un mode très différent de cloisonnement. Les postes sont « ouverts dans des programmes », dit-elle, et chacun peut postuler, mais

il n'y a pas de mobilité entre les postes. M^e Moreau relève aussi le fait que dans certaines zones du Centre jeunesse de Laval le nombre de dossiers à traiter en anglais était infime.

Pour M^e Moreau, il s'agit d'intégrer dans la définition de nécessité, au sens de l'article 46, le droit à un service équivalent (non pas nécessairement supérieur) pour les anglophones. L'employeur ne cherche pas à donner des services de meilleur niveau à la clientèle de langue anglaise qu'à celle de langue française. Elle soutient en conclusion qu'il est nécessaire pour l'employeur de disposer d'un poste, et d'un seul, par programme, pour permettre à la clientèle de langue anglaise de bénéficier de l'article 15 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Elle demande donc à l'Office de rejeter la plainte du Regroupement des orthophonistes.

La preuve révèle que le Centre La RessourSe sert de point de convergence en matière de services d'orthophonie pour toute la région de l'Outaouais, offrant ses services à d'autres établissements en vertu d'arrangements administratifs. Le centre est le seul établissement dont la vocation propre soit d'assurer des services *spécialisés* en orthophonie, par opposition aux services habituels offerts par les CLSC. On constate que plusieurs facteurs distincts ont pu jouer un rôle dans la décision de l'employeur d'augmenter ses exigences en matière de bilinguisme à compter de l'année 1996.

Le programme d'accès adopté par la Régie régionale et approuvé par le gouvernement en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, telle qu'elle a été modifiée en 1986 par la « Loi 142 », constitue le premier facteur important. Outre les établissements désignés, qui doivent offrir l'ensemble de leurs services en anglais et qui sont en fait des établissements à statut reconnu « bilingue » selon l'article 29.1 de la *Charte de la langue française*, une vingtaine d'autres établissements de la région doivent offrir en anglais certains services seulement, énumérés dans le décret. C'est le cas du Centre La RessourSe, pour les *services courants*. L'employeur a beaucoup insisté sur cette obligation qui lui est faite d'offrir les *services courants* en langue anglaise. Il faut rappeler à cet égard que les décrets régionaux s'appuient sur l'article 15 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, et que cet article prévoit que le droit à des services en anglais pour les *personnes d'expression anglaise* existe « compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services ». Ce membre de phrase est important. Il signifie que le droit à des services en anglais n'a pas pour effet d'immuniser les usagers de langue anglaise à l'égard des carences en ressources ou en personnel qui affligent l'ensemble des usagers.

Comme deuxième facteur, il faut citer le « rapatriement », à partir de 1989, d'une partie de la clientèle qui auparavant sollicitait des services d'orthophonie en Ontario, opération qui a été menée concurremment avec la mise en place des mesures assurant le droit à des services de santé en langue anglaise. La proximité des services publics ou privés offerts dans la région d'Ottawa fait en sorte que les usagers du réseau de la santé ont, dans la région de la capitale fédérale, des choix qui n'existent pas dans d'autres régions du Québec. Cela vaut spécialement pour les usagers *de langue anglaise*. Il faudrait disposer de données sur le nombre de patients anglophones du Québec qui continuent de fréquenter des établissements en Ontario, données qui, en tout état de cause, n'ont pas été mises en preuve. Or le niveau et la qualité des services offerts aux *personnes de langue anglaise* du Québec dépendent de la corrélation entre l'offre et la demande de services, et l'évolution de cette demande dépend elle-même des choix personnels faits par les usagers.

Dans une certaine mesure, plus les anglophones donneront suite à l'invitation qui leur est faite de se faire soigner au Québec, plus les services seront insuffisants, si le niveau des services n'augmente pas. Cependant la preuve révèle qu'en réalité l'augmentation de la demande de services en anglais n'a pas été très importante pendant cette période, soit une croissance de deux pour cent par an pour les programmes les plus importants du Centre La RessourSe. Au surplus, en consultant l'*État de situation* (P-4) dressé en 1994, sur la base de consultations régionales et d'un sondage mené auprès de 1 200 usagers de langue anglaise, on ne peut manquer de constater que l'appréciation globale y est plutôt positive concernant l'évolution des services en anglais :

« Suite à l'analyse de l'ensemble des informations reçues de la communauté anglophone, du secteur scolaire et du réseau, on constate un degré important de satisfaction face aux services reçus en anglais, autant au niveau local qu'au niveau régional. Quoique l'accès est plus avancé dans certains territoires ruraux, l'accès à l'ensemble des services s'est amélioré de façon intéressante dans les trois dernières années.

On note, entre autres, une plus grande appréciation de la part du réseau de santé et de services sociaux, de l'importance du rôle du langage comme outil d'intervention. Par ce fait, on commence à voir plus de souplesse, de créativité et d'ouverture dans la façon dont le système réagit auprès de sa clientèle d'expression anglaise. » (p. 17)

En troisième lieu, il y a l'entente de services conclue par le Centre La RessourSe avec la Société de l'assurance automobile du Québec, en vertu de laquelle celle-ci assure en totalité le financement de certains services, tout en imposant ses propres exigences. Cette convention de financement met en place un système parallèle, avec ses propres indicateurs de qualité, notamment des délais d'attente moins longs, et l'entente prévoit même des modalités d'ordre clinique sur la durée totale de la phase deux (RFI ou *réadaptation fonctionnelle intensive*) pour les victimes de traumatismes crâniens dus à des accidents de la route. Pour les bénéficiaires du programme RN SAAQ (*réadaptation en neurotraumatologie*), on l'a vu par le témoignage de M^{me} Vanier, cette période peut se prolonger jusqu'à six mois, alors qu'elle est limitée à 90 jours pour les autres usagers. La proportion d'usagers de langue anglaise pour ce programme, selon M. Manseau, varie de 21 à 24 %. Son existence a pour effet d'accorder à tous ses bénéficiaires, y compris ceux de langue anglaise, un niveau de service plus élevé. Cependant l'Office est d'avis qu'une telle entente ne peut avoir pour effet d'écarter à l'égard des salariés de l'établissement les garanties offertes par la *Charte de la langue française*.

Enfin l'Office a noté l'importance des ressources additionnelles consacrées à la mise en place du nouveau programme RFI (*réadaptation fonctionnelle intensive*), dont le budget, selon M. Morel, atteint le tiers du budget total du Centre La RessourSe. Le lancement de ce programme en 1997 entraînait une mise à niveau des ressources consacrées à la clientèle de langue anglaise, qui atteint pour ce programme, selon la pièce P-12, une proportion de 18 %. Un poste bilingue à quatre jours par semaine a donc été consacré à ce programme, en plus du poste d'orthophoniste de langue française. Parallèlement, on n'a cependant pas dénoté d'augmentation des ressources consacrées au programme RIMA (*réadaptation et intégration en déficience motrice adulte*), l'un de ceux auxquels est affectée M^{me} Angela Tirabasso, programme pour lequel les délais d'attente subis par les usagers de langue anglaise sont considérables, soit en moyenne de 230 jours (P-15). L'évaluation des ressources disponibles pour le service en langue anglaise doit aussi tenir compte par ailleurs des deux postes consacrés au RN SAAQ (l'un unilingue français, l'autre bilingue), et du poste d'orthophoniste bilingue consacré au programme RIA.

On doit comprendre, semble-t-il, que l'employeur a cherché à prendre des mesures pour mettre un terme au traitement jugé inégal entre la clientèle de langue française et la clientèle de langue anglaise. Nous faisons allusion aux insuffisances constatées dans le programme RIA, selon un document daté de 1995 et annexé au programme d'accès (P-5), et aussi aux délais excessifs pour le programme RIMA. Il est bien évident que les services d'une orthophoniste de langue anglaise limitée à une charge de travail de deux jours par semaine (pour la clientèle de La RessourSe) ne permettent pas d'atteindre le niveau de services requis, et c'est sans doute le point qui ressort le plus clairement de l'ensemble de la preuve soumise par l'employeur. De leur côté, les orthophonistes éprouvent des appréhensions touchant le nombre total de postes qui ne seront plus accessibles à des francophones qui n'auraient pas une parfaite maîtrise de la langue anglaise.

En effet les professionnels qui offrent des services d'orthophonie en langue anglaise doivent posséder un niveau de compétence élevé en anglais, et ce fait n'est pas contesté. On peut tenir pour acquis que peu

de domaines de l'activité professionnelle exigent une maîtrise aussi approfondie des mécanismes et des caractéristiques de la langue, que celui de l'orthophonie. Il ressort d'ailleurs du témoignage de M^{me} Nault que l'intervention en orthophonie s'applique également au langage écrit. Le niveau de compétence requis en anglais demeure donc élevé pour les orthophonistes, à juste titre. Quant à l'évaluation de ce niveau de compétence, nous avons noté, d'après les explications de M. Morel, que seuls les candidats jugés admissibles et parvenus au sommet du classement étaient soumis à l'examen d'anglais. Cette méthode d'évaluation permet de prendre en compte l'ensemble des qualités personnelles et professionnelles d'un candidat, et pour cette raison elle paraît plus équitable pour les candidats que la méthode inverse, celle de l'examen éliminatoire préalable, que l'Office a critiquée dans des décisions antérieures (*P.G. du Québec et Régie du logement* n° 46-066, 7 août 1986, et *Jardin botanique* n° 46-286, 17 septembre 1999).

Le niveau élevé de compétence nécessaire en langue anglaise amenait le Regroupement des orthophonistes, dans une lettre adressée le 14 avril 1997 au directeur général (R-8), à préconiser qu'il y ait des orthophonistes de langue anglaise pour les patients de langue anglaise, et des orthophonistes de langue française pour les patients de langue française. Cette division de la clientèle et de la profession selon la langue n'est guère conforme, il faut le dire, à l'exigence générale formulée par la *Charte de la langue française* concernant la connaissance appropriée du français par tous les membres d'un ordre professionnel. Elle aurait pour conséquence, si elle était mise en pratique, de remettre en cause le principe même de l'article 35 de la Charte pour ceux des membres de l'ordre qui n'auraient jamais à traiter de patients de langue française. Par contre, il est clair que dans la présente affaire, les orthophonistes y verraient un moyen de faire en sorte que les membres de leur profession qui sont de langue française n'aient pas à acquérir une compétence de niveau élevé en anglais, puisqu'elles n'auraient pas à traiter des patients de langue anglaise.

Les textes en vigueur font en sorte que tous les membres d'un ordre professionnel doivent avoir du français la connaissance appropriée à leur profession. C'est pourquoi l'Office ne peut donner son aval à une telle césure linguistique dans les rangs d'un ordre professionnel. En pratique, l'employeur conserve bien sûr la possibilité d'organiser les services comme il l'entend, mais la connaissance du français demeure toujours obligatoire, alors que l'exigence de l'anglais comme condition d'admissibilité à un poste doit être motivée, en cas de contestation, comme en l'espèce. On a attiré notre attention, en cours d'audience, sur les difficultés éprouvées par M^{me} Tirabasso à s'intégrer à des équipes de travail, certes du fait de ses horaires limités, mais aussi en raison de ses déficiences reconnues en français, ce qui a pour effet d'accentuer son isolement professionnel et de l'empêcher de bénéficier de l'expérience et des conseils de ses collègues.

La question à résoudre ici ne concerne donc aucunement le niveau de compétence à atteindre en langue anglaise, mais le nombre des personnes, parmi les orthophonistes au service du Centre La RessourSe, qui devront satisfaire à cette exigence pour que la population de langue anglaise obtienne des services dans sa langue conformément à la loi. La preuve de l'employeur s'appuie à la fois sur des données statistiques concernant la composition de la population de la région, et sur des données portant sur le nombre effectif d'usagers de langue anglaise ayant bénéficié de ses services en orthophonie, dans certains programmes. Il y a certes une propension de l'employeur à prendre en compte une demande « appréhendée ou virtuelle » de la part des usagers de langue anglaise. Il est vrai que selon les chiffres mis en preuve (P-12 et 15) la proportion d'usagers de langue anglaise pour certains programmes (RFI, RN SAAQ et RIMA) est de l'ordre de 20 %, ce qui est nettement plus élevé que la proportion des anglophones dans la région de l'Outaouais, soit 14,2 %, mais cela s'explique par le fait que les habitants du Pontiac reçoivent ces services spécialisés à Hull.

Les orthophonistes intéressées contestent le nombre exagéré de postes pour lesquels l'employeur exige la connaissance de la langue anglaise. Ce nombre était de trois sur quatre en 1996, et il est passé par la suite à huit sur quinze selon les données d'octobre 1997 (R-10), ou encore dix sur dix-sept selon les données de mars 1999 (R-7), si la direction donne suite à ses projets. Il ne s'ensuit pas, pour autant, que

les orthophonistes intéressées devraient être en mesure de préciser à brûle-pourpoint le chiffre qui leur paraîtrait acceptable, comme on aurait voulu le faire dire à M^{me} Blais en cours d'audience. En d'autres termes, peut-être y a-t-il effectivement un seuil en deçà duquel le litige n'aurait pas été soumis à notre attention. Mais c'est par une libre discussion entre les parties qu'il aurait fallu le déterminer, et le fait qu'on n'y soit pas parvenu, ou que les requérantes se refusent à le préciser, ne compromet en rien leur position.

M^e Brun a plaidé le fait qu'il n'y avait rien de nouveau en 1996. L'Office constate tout comme lui que, si on s'en tient aux faits connus à cette date, ils ne révèlent rien qui soit de nature à modifier substantiellement la politique de l'établissement concernant les exigences de bilinguisme. Avant 1996 les services en anglais étaient déjà assurés, selon des modalités différentes et moins contraignantes pour le personnel. L'employeur a invoqué les exigences imposées par le programme d'accès adopté en vertu de la « Loi 142 ». L'entrée en vigueur d'une norme de nature juridique sur les services en langue anglaise semble avoir eu pour conséquence d'amener cet établissement à réexaminer de fond en comble son mode de fonctionnement. Toutefois, cela ne peut justifier un tel chambardement administratif, en l'absence de tout changement significatif dans la clientèle et dans les besoins réels de la population.

L'organisation par programmes revêt une grande importance dans cette affaire. L'employeur a adopté une politique selon laquelle chaque programme doit obligatoirement comporter au moins une personne apte à donner les services aux anglophones. S'il a opté pour le mode spécialisé plutôt que pour le mode *multiprogrammes*, on doit présumer que c'était dans le but de mieux offrir les services, et non dans l'intention inavouée de nuire aux droits linguistiques de son personnel orthophoniste. **Cependant, le choix fait en faveur d'un mode donné de fonctionnement ne peut porter atteinte aux garanties prévues par l'article 46 de la Charte de la langue française, si la preuve révèle que les conséquences qu'il entraîne pour les droits des salariés vont au-delà de ce qui est justifiable.**

Or, on comprend que si dans l'avenir l'employeur devait décider, à sa discrétion, de créer de nouveaux programmes, le nombre de postes exigeant le bilinguisme en serait augmenté d'autant, même en supposant que les postes visés ne soient pas des postes à temps complet. Manifestement de telles modifications dans le nombre de programmes, et dans le nombre des postes visés par l'exigence du bilinguisme, n'ont aucun lien logique avec la composition linguistique de la clientèle, alors que les droits des salariés en sont directement affectés. Cette constatation oblige l'Office à ne pas acquiescer à de telles exigences, dans leur principe et dans leurs effets. M^e Moreau a bien fait valoir qu'advenant une augmentation de la clientèle, les postes dont le nombre augmenterait dans chacun des programmes ne seront pas des postes bilingues. Mais le nombre de ces postes ne peut pas être inférieur au nombre des programmes. Un mode d'organisation administrative ne peut être opposable aux garanties prévues par l'article 46, lorsqu'il a pour conséquence, par décision unilatérale de l'employeur, d'empêcher le maintien d'un lien de proportionnalité, même approximatif, entre le nombre des postes visés par l'exigence du bilinguisme, et le nombre d'usagers de langue anglaise par rapport à l'ensemble.

L'Office ne remet nullement en question le nombre ou le découpage des programmes ou leur pertinence sur le plan administratif et clinique. Ces programmes peuvent continuer d'exister dans leur forme actuelle, ou encore être modifiés ou fusionnés ou même disparaître, en fonction des besoins de la clientèle et selon les décisions de l'employeur. Ce que l'Office refuse ici de reconnaître, **c'est le lien de nécessité que l'employeur a voulu établir avec l'exigence d'un poste bilingue par programme.** Cette formule souffre d'une rigidité excessive qui entraîne des conséquences inacceptables pour le personnel.

L'avocate de l'employeur a cherché à faire admettre à M^{me} Blais que le mode *multiprogrammes* ne permet pas des interventions d'aussi bonne qualité auprès de la clientèle. En fait, l'Office n'a pas à se prononcer sur les mérites respectifs du mode *multiprogrammes* et du mode par spécialités. La vieille opposition entre l'école généraliste et les tenants de la spécialisation peut prendre plusieurs formes, elle existe dans d'autres professions, et nous n'avons pas à prendre parti là-dessus. Ce qui ressort de la preuve

patronale, en fait, c'est le souci de l'employeur d'assurer aux intervenantes une clientèle qui leur permette de maintenir leurs acquis professionnels, sans se disperser indûment, ce qui, selon ce qu'on a voulu nous laisser entendre, paraît être le problème vécu par M^{me} Tirabasso. À cet égard, et en dépit des assurances données par l'employeur sur la langue dans laquelle se déroulent les entrevues de sélection, on n'échappe pas à l'impression qu'une évaluation plus stricte de la connaissance du français chez cette orthophoniste, au moment de son embauche, aurait contribué à mieux l'intégrer au sein des équipes de travail, et à tirer un meilleur parti des ressources disponibles.

Dans les circonstances actuelles, l'orthophoniste qui se consacre exclusivement à la clientèle anglophone, à raison de deux jours par semaine, ne peut le faire adéquatement compte tenu des besoins constatés, et particulièrement si l'on tient compte des délais d'attente exorbitants qui, du moins dans le cas du programme RIMA (P-15), sont six fois plus longs que pour la clientèle francophone. Mais ces délais ont été calculés pour le programme RIMA seulement, celui pour lequel tous les cas sont vus par l'orthophoniste anglophone, ce qui dénote un problème particulier et appellerait peut-être aussi une solution adaptée à ce programme. L'Office estime que si un délai excessif est constaté pour un programme, et que les ressources aptes à traiter la clientèle de langue anglaise sont insuffisantes, il faut trouver une solution pour ce programme, non pas étendre la solution à l'ensemble des programmes. M. Pothier, lors de son témoignage, a exprimé l'opinion que les délais excessifs ne sont pas propres au programme RIMA, mais sans apporter de preuve à l'appui de cette prétention, et il affirmait aussi que la solution, à son avis, serait d'ouvrir un poste bilingue pour ce programme.

Les deux avocats ont voulu débattre devant l'Office du principe même de l'affectation d'un poste ou d'un demi-poste bilingue par programme, l'un, au nom de l'employeur, pour défendre ce mode d'organisation, l'autre, au nom du Regroupement, pour le combattre. Mais la plainte, rappelons-le, ne portait que sur trois postes affichés en 1996. Il s'agit donc uniquement de déterminer si l'employeur pouvait s'appuyer sur ce mode d'organisation pour justifier ses exigences linguistiques touchant les trois postes contestés. Pour ces postes, et à la lumière de ce qui précède, l'Office n'accepte pas la preuve de nécessité soumise par l'employeur sur la base de l'organisation par programmes.

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

REJETTE l'exigence de l'anglais pour les postes n° 96-14, n° 96-71 et n° 96-87, qui faisaient l'objet du présent litige, dans la mesure où la preuve de nécessité faite par l'employeur repose sur le mode d'organisation par programmes.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 2000-46-272-07 DU 4 AVRIL 2000.

(S) MME NICOLE RENÉ
(S) M. FERNAND DAOUST
(S) M. COLIN LONGPRÉ