

Dossier n° 46-276

Syndicat des travailleurs du CLSC Centre-Sud (FAS-CSN)

c.

CLSC des Faubourgs

SONT PRÉSENTS :

M^{me} Denise Deshaies, membre

M. Fernand Daoust, membre

M. Colin Longpré, membre

formant quorum.

Le 12 novembre 1999

M^e Jean-François Pedneault représente l'employeur.

M^{me} Chantal Laurin représente le syndicat.

Décision

Le 31 janvier 1997, M^{me} Yveline Ghariani, au nom du Syndicat des travailleurs du CLSC Centre-Sud (aujourd'hui CLSC des Faubourgs), à Montréal, écrivait à l'Office pour contester la décision du CLSC d'imposer la connaissance de la langue anglaise comme condition d'accès à un poste (#146, n°

R.H. 1996-97-05) de travailleuse sociale à l'accueil, au programme adultes et services courants (ci-après à *l'accueil*). Le formulaire portait également la signature de M^{me} Monique Normand, présidente du Syndicat. Il s'agissait d'un poste pour lequel M^{me} Ginette Cormier avait soumis sa candidature, qui avait été refusée par l'employeur parce qu'elle ne satisfaisait pas à l'exigence du « bilinguisme », exigence qui selon la plainte était imposée pour « tous les salariés des services courants ». L'avis d'affichage annexé à la plainte comportait de fait la mention « bilinguisme français-anglais », et mentionnait comme horaire de travail : « quart de jour avec horaire variable entre 8 h et 20 h ». L'avis était valable du 25 juin 1996 au 9 juillet 1996.

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

« 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. »

L'audience dans cette affaire a commencé le 25 septembre 1998 et s'est poursuivie d'abord le 15 octobre 1998, et le 12 novembre 1998. Elle était censée se poursuivre le 29 janvier et le 5 février 1999, sous réserve que la personne que l'employeur entendait faire témoigner soit disponible. Comme elle ne l'était pas, et avec le consentement de l'Office, l'audience s'est poursuivie plutôt le 25 mars 1999, puis le 13 mai 1999, et enfin s'est terminée le 25 mai 1999.

L'employeur, représenté par M^e Jean-François Pedneault, a fait entendre quatre témoins : M^{me} Michèle Gauthier, directrice des ressources humaines du CLSC des Faubourgs, M. Marcel Désilets, chef de l'administration des programmes adultes et services courants, M^{me} Mary Boudreau, responsable des cours d'anglais à la Faculté d'éducation permanente de l'Université de Montréal, et M^{me} Elizabeth Arnot, chargée de cours à l'Université de Montréal. La partie syndicale, représentée par M^{me} Chantal Laurin, conseillère syndicale à la Fédération de la santé et des services sociaux de la CSN, a fait témoigner M^{me} Claudia Morin, travailleuse sociale, M^{me} Linda Blanchard, directrice des griefs, M^{me} Ginette Cormier, travailleuse sociale, et enfin la présidente du Syndicat, M^{me} Monique Normand.

La question s'est posée de savoir si M^{me} Ginette Cormier devait être considérée comme partie au litige et donc demeurer présente pendant toute la durée de l'audience, même si elle devait être entendue comme témoin. Évidemment la plainte initiale a été soumise par le Syndicat, mais M^{me} Cormier doit, de toute évidence, être considérée comme une « personne intéressée » au sens de l'article 46, étant donné qu'elle est la personne dont la candidature a été rejetée à cause de l'exigence linguistique contestée.

Concernant la portée exacte du litige, il est admis que la contestation ne porte que sur l'un des trois postes de travailleuse sociale à l'accueil (les postes sont occupés par des femmes), soit le poste #146. Il est admis également que le syndicat ne conteste pas l'exigence du « bilinguisme » pour les deux autres postes, et que l'employeur n'a pas à faire de preuve pour ces postes. M^e Pedneault indique que l'employeur entend s'appuyer sur la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, de même que sur le décret régional définissant la nature des services à assurer en langue anglaise. Pour sa part, M^{me} Laurin, au nom de la partie syndicale, considère que l'exigence du « bilinguisme » est exagérée dans la mesure où elle porte sur les trois postes de l'accueil, programme « adultes et services courants ».

L'employeur a d'abord fait témoigner **M^{me} Michèle Gauthier**, qui occupe depuis avril 1996 la fonction de directrice des ressources humaines au CLSC des Faubourgs, et dont le travail consiste notamment à appliquer et à interpréter les conventions collectives de travail touchant les diverses catégories de personnel. Le poste à l'accueil a été refusé à M^{me} Ginette Cormier parce qu'elle n'a pas réussi à atteindre le niveau de connaissance de l'anglais défini par le service d'évaluation de l'Université de Montréal. On dépose à cette fin la lettre (pièce P-2) adressée le 27 avril 1995 à M^{me} Madeleine Rodier, agente de ressources humaines, par le service de la formation professionnelle continue de l'Université, et qui retient le niveau 4B (compréhension et expression à l'oral) comme niveau requis pour la fonction de travailleuse sociale à l'accueil. M^{me} Cormier n'a obtenu que la note 3B, comme l'indique une communication provenant du service d'évaluation, en date du 27 novembre 1996 (P-5).

Les niveaux de compétence requise en anglais varient selon les fonctions à exercer. Ainsi, le niveau exigé est plus élevé pour les travailleuses sociales à l'accueil que pour les infirmières, et plus élevé pour celles-ci que pour les préposées à l'admission. Questionnée spécifiquement sur les exigences linguistiques s'appliquant aux médecins, M^{me} Gauthier n'a pas pu apporter de précisions sur ce point.

L'employeur n'impose pas cette exigence pour tous les autres postes des services courants. Ces services regroupent huit personnes, trois à l'accueil, cinq au suivi (celles-ci assurant par la suite les services proprement dits), et certaines des travailleuses sociales au suivi connaissent de fait la langue anglaise. Le premier contact avec l'utilisateur, avant même qu'il ne rencontre la travailleuse sociale, est assuré par une préposée à l'admission, dont le rôle consiste à gérer les rendez-vous, à ouvrir les dossiers, et à remplir les formulaires. Les fonctions dites **d'accueil, d'évaluation** et de **référence** sont propres à la travailleuse sociale à l'accueil. Les heures d'ouverture sont de 8 h à 20 h, sans rendez-vous, et les gens peuvent se présenter en personne ou téléphoner.

Le CLSC des Faubourgs comprend principalement quatre secteurs : le programme enfance-famille, les services courants, le maintien à domicile, et les programmes spécifiques (comme ceux destinés aux personnes sans domicile fixe). Il a des bureaux rue de la Visitation (où sont exercées les fonctions correspondant au poste faisant l'objet du présent litige), rue Sanguinet, et rue Parthenais. Les CLSC sont

administrés en fonction d'un territoire bien délimité. Le territoire du CLSC des Faubourgs, regroupant depuis la fusion intervenue en avril 1996 les territoires des anciens CLSC Centre-Sud et Centre-Ville, est délimité par la rue Drummond, à l'ouest, la rue Moreau, à l'est, la rue Sherbrooke, au nord, et le fleuve, au sud. Plus à l'ouest, se trouve le territoire du CLSC Montréal-Métro; plus à l'est, celui de Hochelaga-Maisonneuve.

La clientèle du CLSC des Faubourgs est caractéristique d'un centre-ville : personnes seules avec enfants à charge (monoparentalité), pauvreté, prostitution, toxicomanie, etc. On signale également la présence d'une communauté homosexuelle assez importante. Il y a aussi les étudiants de l'UQAM, dont certains sont en résidence dans le secteur. Enfin, le quartier est fréquenté par un certain nombre de personnes sans domicile fixe (itinérants ou SDF), notamment par des migrants interprovinciaux, et beaucoup de séropositifs de tout le Québec s'y retrouvent pour bénéficier de services appropriés, qui ne sont pas disponibles, ou qui sont moins disponibles, dans d'autres régions. Selon le témoignage de M^{me} Gauthier, tout cela fait en sorte que les chiffres du recensement quant à la langue ne reflètent pas toute la réalité parce qu'ils ne prennent en compte que les résidents.

M^{me} Gauthier considère que l'exigence de la connaissance de l'anglais est justifiée du fait que les travailleuses sociales à l'accueil font face à des heures d'ouverture très longues, à un volume important de demandes, venant de gens qui souvent ont déjà frappé à d'autres portes. De plus, le décret définissant les services à assurer en anglais pour la région a inscrit le CLSC des Faubourgs parmi les établissements « indiqués ». Ce sont les 16 Régies régionales qui donnent des directives aux établissements en ce sens. Les services concernés pour le CLSC des Faubourgs sont Info-Santé et les services d'accueil. M^{me} Gauthier s'appuie sur le programme d'accès de Montréal-Centre (pièce P-7), approuvé par le Conseil d'administration de la Régie régionale en décembre 1996.

C'est dans ce contexte que le CLSC a décidé d'imposer l'exigence du « bilinguisme » pour le troisième poste permanent de travailleuse sociale à l'accueil, et qu'il a fait appel aux services spécialisés de l'Université de Montréal, qui avait déjà déterminé les niveaux de compétence en anglais pour d'autres postes, afin de déterminer le niveau approprié pour la travailleuse sociale à l'accueil. Mais cette initiative est propre au CLSC des Faubourgs, et théoriquement les niveaux de compétence en anglais pourraient varier d'un CLSC à l'autre, pour les mêmes postes.

En ce qui concerne les remplacements, et les listes de rappel qui sont utilisées à cette fin, M^{me} Gauthier dit que l'employeur n'exige pas qu'on soit « bilingue » pour y être inscrit, mais que les personnes qui ne parlent pas l'anglais ne font pas de remplacement aux trois postes de travailleuse sociale à l'accueil. Étant donné que les personnes qui parlent l'anglais font aussi du remplacement ailleurs, il y a parfois des substitutions inévitables. Elle ajoute que l'employeur préfère donner des services, même si le niveau d'anglais est insuffisant, que de ne pas en offrir du tout. Il aurait été plus facile pour l'employeur, dit-elle, d'imposer partout l'exigence de l'anglais, pour aménager plus commodément les horaires de travail du service. M^{me} Gauthier affirme que le français est néanmoins la langue de travail au CLSC des Faubourgs, que les documents à verser aux dossiers sont rédigés en français, que les communications écrites du personnel sont en français, et qu'une personne qui ne connaîtrait pas le français ne serait pas capable d'y travailler.

En réponse aux questions de M^{me} Chantal Laurin, M^{me} Gauthier rappelle l'objectif à atteindre selon la Régie régionale : « rendre accessibles les services courants, c'est-à-dire l'accueil des services courants, pour les personnes d'expression anglaise ». Pour elle, **rendre accessible un service**, cela signifie « que le service puisse être donné au moment où il est demandé » : c'est là sa définition personnelle. À ce propos, et pour faire comprendre la distinction fréquemment utilisée entre les établissements désignés et les établissements indiqués, on réfère l'Office au programme d'accès (pièce P-7) :

« Les *établissements désignés* sont les établissements nommés en vertu de l'article 508 de la Loi et, par définition, sont d'abord nommés dans l'article 29.1 de la Charte de la langue française. Ils sont tenus d'offrir

tous leurs services en anglais et en français.

(...)

Les *établissements indiqués* sont tous les autres établissements qui, en vertu du programme d'accès, offrent une partie ou la totalité de leurs soins de santé ou de leurs services sociaux en anglais. »(p. 12)

Toujours en contre-interrogatoire, M^{me} Gauthier explique qu'elle n'a pas eu à afficher de postes de travailleuses sociales sur la rue Sanguinet. Il y a là un autre syndicat, qui regroupe les salariés de l'ancien CLSC Centre-Ville, et le mode de fonctionnement est différent puisque les mêmes personnes font à la fois de l'accueil et du suivi. Ces personnes sont en poste depuis longtemps, et nombre d'entre elles sont bilingues, notamment celles qui s'occupent des migrants, lesquels formaient une partie importante de la clientèle de l'ancien CLSC Centre-Ville. À ce propos, M^e Pedneault, au nom de l'employeur, s'interroge sur la pertinence de questions portant sur l'organisation du travail dans les bureaux du CLSC situés rue Sanguinet, puisque le présent litige porte sur un poste situé physiquement dans les locaux de la rue de la Visitation.

On explique néanmoins aux membres de l'Office que la fusion survenue en 1996 n'est pas complètement terminée, et que les services courants demeurent encore distincts, pour quelque temps du moins. Il y a des services psychosociaux rue de la Visitation et rue Sanguinet, où l'équipe est plus réduite, mais il n'y en a pas rue Parthenais. Les programmes destinés aux clientèles spéciales (sida, itinérance, clinique des jeunes) sont localisés rue Sanguinet. M^{me} Gauthier indique que les cinq travailleuses sociales affectées au suivi ne sont présentes que de 9 h à 17 h, en règle générale, ou de 8 h 30 à 16 h 30. Leurs horaires de travail sont donc différents de ceux de l'accueil social. Mention est faite également du programme « urgence psychosociale », dont les budgets ne sont pas « récurrents »: ce programme a été mis en place il y a dix-huit mois pour contrer le cercle vicieux où se trouvent placés les jeunes lorsqu'ils se rendent coupables de délits mineurs. Ce programme fait appel à des effectifs temporaires et il n'y a eu ni affichage de postes ni exigences linguistiques particulières.

M^{me} Gauthier explique que c'est l'Université qui définit le niveau de compétence à atteindre, mais c'est le CLSC qui définit les tâches donnant lieu à ces exigences. Or, le résultat de l'évaluation par l'Université (pièce P-2) formule l'exigence suivante : « Comprendre rapidement, malgré l'accent et la situation vécue par le client, le problème soulevé ». N'est-ce pas là l'équivalent de la langue maternelle? En réponse, M^{me} Gauthier considère qu'à plus forte raison, lorsqu'une travailleuse sociale à l'accueil doit répondre à des besoins exprimés par une personne qui parle une autre langue que la sienne, il faut veiller à ce qu'elle puisse saisir la situation réelle, sans avoir à envoyer le client dans un autre établissement pour qu'il y reçoive les services. Cependant, dans le cas des cinq postes au suivi des services courants, si un poste se libère, l'exigence de l'anglais n'est pas imposée.

Comme deuxième témoin, la partie patronale a fait entendre **M. Marcel Désilets**, chef de l'administration des programmes adultes et services courants. Il est responsable de l'administration des services offerts rue de la Visitation et rue Parthenais, mais ceux de la rue Sanguinet ne relèvent pas de sa compétence. Son témoignage, qui s'est étendu sur plusieurs jours, recoupe en grande partie celui de M^{me} Gauthier tout en apportant des précisions sur certains points importants touchant l'organisation du travail. Ainsi, après l'étape de l'accueil psychosocial, un client qui a besoin d'un suivi sera référé soit à l'un des quatre programmes suivants : « adultes », « enfance-famille », « jeunesse », « maintien à domicile »(personnes âgées), ou encore à l'un des trois programmes spéciaux : itinérance, sida, ou urgence psychosociale.

À l'étape initiale de l'accueil social, le rôle de la travailleuse sociale est essentiellement d'évaluer la situation de l'utilisateur, de vérifier ses besoins (logement, nourriture, etc.), de lui expliquer les ressources du milieu, et si nécessaire de le référer en vue d'une intervention suivie. Tous les cas doivent d'abord passer par l'accueil psychosocial, parce qu'il est nécessaire de leur donner un code de traitement prioritaire (de 1 à 4), selon la gravité et l'urgence de la situation. Il y a de 150 à 250 appels téléphoniques par semaine. Certaines personnes désespérées peuvent cependant appeler plusieurs fois par semaine, d'autres se présentent même aux bureaux du CLSC plusieurs fois par jour. L'achalandage dépend des

jours de la semaine. Les lundis et vendredis sont plus chargés, et, parmi d'autres facteurs, les dates de versement des chèques d'aide sociale peuvent affecter le volume de demandes.

Un document est déposé (P-8) décrivant les quarts de travail. Il y a trois plages horaires, soit de 8 h à 16 h, de 10 h à 18 h, et de midi à 20 h. La première et la troisième correspondent aux postes de travailleuses sociales qui reçoivent les clients sur place (« sans rendez-vous »), et, jusqu'en avril 1996, ces deux postes étaient les seuls qui existaient. On déplorait cependant un débordement important des appels dans les boîtes vocales, et le nombre d'appels à retourner a même atteint la centaine. On a donc décidé d'ouvrir un troisième poste, correspondant au deuxième quart de travail, et c'est précisément celui qui, ayant été refusé à M^{me} Ginette Cormier, fait l'objet de la contestation syndicale. Donc, le poste #146 (quart de 10 h à 18 h) est spécialement réservé à l'accueil par téléphone, mais il y a rotation, en principe chaque mois, entre ces trois plages horaires. De plus, avant 10 h (soit de 8 h à 10 h) et après 18 h (soit de 18 h à 20 h), et pour la période où la personne concernée s'absente pour dîner (de 13 h à 14 h), ce sont les autres travailleuses sociales qui assurent le service téléphonique.

Un autre document (P-9) décrit l'accueil et le cheminement d'une demande de services au CLSC des Faubourgs. On peut y lire que doit être référée à l'accueil social de la rue de la Visitation « une personne âgée de 18 à 59 ans (inclusivement) qui réside à l'est de la rue Saint-Denis (comprenant le côté est de la rue) », alors qu'on doit au contraire référer à l'accueil social de la rue Sanguinet « une personne âgée de 18 à 59 ans (inclusivement) qui réside à l'ouest de la rue Saint-Denis (comprenant le côté ouest de la rue) ». On y explique aussi la signification des codes de priorité (de 1 à 4). Ainsi, la priorité 1 est accordée en cas de situation de crise exigeant une intervention immédiate, la priorité 2 en cas de crise potentielle nécessitant une intervention en moins de 48 heures, la priorité 3 vise les cas d'intervention en moins d'une semaine, et enfin la priorité 4 vise les cas de faible risque, où l'intervention devrait normalement se faire en moins de deux semaines.

Ce document a été préparé par M. Michel Fontaine, directeur des services professionnels, mais celui-ci n'a pas témoigné, et les explications sur le document ont été fournies par M. Désilets, avec l'accord des personnes présentes à l'audience. La fonction de l'accueil y fait l'objet d'une définition détaillée :

« Les activités de l'accueil succèdent aux activités de réception et d'admission, par voie téléphonique ou en présence de l'usager.

Dans un premier temps ces activités visent à filtrer et à trier la clientèle en fonction d'une ou de plusieurs problématiques. L'objectif premier de la fonction accueil est l'évaluation du besoin afin d'offrir un service personnalisé et confidentiel sans délai et de rendre accessible l'information, le renseignement, l'aide ponctuelle ou urgente requise. »(p. 13)

C'est pour mener à bien cette évaluation que, selon la thèse de l'employeur, la connaissance de la langue anglaise est nécessaire. Il n'y a pas d'échanges de dossiers entre les travailleuses sociales à l'accueil, à cause du nombre élevé de visiteurs et d'appels. S'il est vrai que dans certains cas, peu fréquents, un usager peut être référé au CLSC Saint-Louis-du-Parc, quand il s'agit de clients anglophones qui ont besoin d'un suivi psychosocial ou psychologique assez long (de dix à douze rencontres), ce CLSC exige toujours qu'il y ait au préalable une première évaluation par le CLSC des Faubourgs.

En annexe à ce document, un tableau (*accueil social en 1997-1998*) indique la situation de vulnérabilité ou de danger du client. Parmi les chiffres les plus frappants, on relève les suivants : le risque de suicide, pour les personnes qui se présentent rue de la Visitation, atteint 16 % des cas, 15 % des cas supposent un risque de violence, 16 % des cas font état d'abus physiques ou psychologiques, 20 % des cas font suite à des deuils ou à des pertes, et 69 % des cas sont reliés au « cycle de vie » ou à un problème de transition. M. Désilets estime qu'une travailleuse sociale qui ne comprendrait pas assez bien l'anglais ne pourrait pas décoder les nuances de ce qui lui serait confié, par exemple, par une personne de langue

anglaise qui se dirait victime de violence conjugale. Il soutient qu'il faut parfois « aller au-delà des mots » pour saisir la réalité de la situation. Il cite en particulier le cas d'un usager suicidaire qui avait laissé un message laconique : « J'ai pris mes pilules, j'ai réglé mon problème ». On a pu intervenir à temps pour le sauver, parce que quelqu'un avait bien interprété son message.

Au soutien de ses prétentions, M. Désilets dépose un ensemble de 5 tableaux (pièce P-11), préparés par lui de 1995 à 1999, à partir des données compilées par les travailleuses sociales à l'accueil. L'un de ces tableaux fait état des pourcentages de codes prioritaires dans chacun des quatre programmes. L'évolution des codes attribués montre selon lui une aggravation des cas pendant cette période. Ainsi, par exemple, pour les cas référés à l'équipe « adultes » (1^{er} tableau), les cas de « code 1 » sont passés de 6 % en 1995-1996 à 4,5 % en 1996-1997, puis à 5,9 % en 1997-1998; si on regroupe cependant les codes 1 et 2, qui exigent une intervention dans les 48 heures, les chiffres sont respectivement de 15,5 %, de 14,9 %, de 25,4 %, et enfin de 28,6 % pour les cinq premiers mois de l'exercice 1998-1999 (les chiffres depuis septembre 1998 ne sont pas encore disponibles). Le tableau 2 concerne les cas référés à l'équipe « enfance-famille » pour la période 1997-1998. Au total, 77,2 % des cas supposaient une intervention en moins d'une semaine (codes 1, 2 ou 3). En 1998-1999, les chiffres disponibles actuellement indiquent une proportion un peu moins importante, soit 74,4 %.

Cependant, M. Désilets signale aux membres de l'Office que la connaissance de l'anglais n'est pas nécessaire seulement pour les « codes 1 » : il s'agit de déterminer correctement la gravité de la situation pour attribuer le code approprié. C'est l'intervenante de l'accueil social qui détermine ce niveau de priorité, l'entrevue initiale est donc décisive et on peut difficilement corriger une erreur par la suite. D'ailleurs, tous les cas référés à l'interne font nécessairement l'objet d'un suivi selon les codes de priorité, à l'exception toutefois des références à un médecin.

D'autres tableaux montrent le nombre de clients qui consultent à l'accueil social, chaque semaine, rue de la Visitation : la moyenne sur 36 semaines, pour la période du 7 juillet 1997 au 31 mars 1998, est de 39,8 clients par semaine, pour un total de 1 433 clients sans rendez-vous, de 70 clients avec rendez-vous, et de 6 181 appels téléphoniques, soit une moyenne de 171,69 appels par semaine. On dénote une pointe de 55 clients sans rendez-vous pour la semaine du 12 janvier 1998 (causée par la crise du verglas). Enfin, un dernier tableau montre l'évolution du nombre de consultations à l'accueil social sur plusieurs années : pour le nombre d'usagers les chiffres sont passés de 1 721 en 1994-1995 à 2 537 en 1997-1998, et pour le nombre d'interventions, de 5 512 à 9 323 (chiffres révisés séance tenante). Il y a normalement plus d'interventions que d'usagers, puisque certains consultent plusieurs fois (4 fois en moyenne). Mais ces clients ne font évidemment pas tous l'objet d'une référence aux divers programmes de suivi.

L'employeur dépose également un document (pièce P-12) faisant état des préoccupations de quatre intervenantes touchant le mandat de première ligne du CLSC pour les services psychosociaux et de santé mentale destinés aux adultes, document qui énumère une série de situations difficiles (isolement, ruptures, deuils, traumatismes, séquelles de sévices sexuels, handicaps physiques ou intellectuels...), et d'où il ressort que les clients font souvent appel au CLSC pour dénouer des impasses psychologiques importantes. On a également fait ressortir le fait que le « taux de pénétration » (proportion de la population résidente qui fréquente l'établissement) du CLSC des Faubourgs est l'un des plus élevés des CLSC de tout le Québec, soit de 40 à 50 %, étant donné que 23 000 personnes font appel à ses services pour une population résidente de 43 000 personnes.

Pour M. Désilets, tout ce qui précède démontre l'importance du volume de travail, en lui-même source de tension, à quoi s'ajoute le fait que les intervenantes ne contrôlent pas leur emploi du temps et qu'elles doivent faire face à des situations toujours nouvelles. À plusieurs périodes pendant la journée, l'intervenante est seule. L'exigence de l'anglais pour l'accueil social se justifie aussi du fait qu'on ne peut dire au client de revenir plus tard. De plus, M. Désilets considère que c'est justement le manque d'effectifs qui explique la nécessité du système des priorités (1 à 4). Cependant, pour les téléphonistes et

les préposées à l'admission, on ne demande qu'une connaissance fonctionnelle de l'anglais, alors que pour les infirmières et travailleuses sociales, le niveau est plus élevé.

La fusion avec le CLSC Centre-Ville a entraîné l'intégration des services pour les itinérants, les migrants, et les toxicomanes. Donc, le fait que la population du quartier ne soit qu'à 7,3 % de langue anglaise (selon le recensement de 1996) n'est pas déterminant, et d'ailleurs ce chiffre ne tient pas compte des personnes sans domicile fixe, comme on l'a déjà indiqué plus haut. Enfin, les usagers appartenant à ces catégories ont tendance à être irritables et agressifs, et cela peut avoir pour conséquence d'inquiéter les personnes qui se trouvent déjà dans la salle d'attente. Ils sont d'autant plus agressifs si on ne les comprend pas. Ils ont aussi l'habitude de consulter à plusieurs endroits, et d'exiger des services d'abord rue Sanguinet, puis rue de la Visitation (par exemple, pour réclamer un billet de retour en autocar à Vancouver). D'ailleurs les itinérants (SDF) qui se présentent dans un autre CLSC sont toujours renvoyés au CLSC des Faubourgs.

La partie patronale dépose le procès-verbal d'une réunion du 21 janvier 1997 à l'occasion de laquelle les intervenantes à l'accueil (M^{mes} Chantal Mailloux, Louise Lemire et Isabelle Ferland) ont souligné l'importance du « bilinguisme » (pièce P-13). On note au passage que M^{me} Louise Lemire est la personne dont la candidature a été retenue de préférence à celle de M^{me} Ginette Cormier. Le point 9 du procès-verbal (adopté le 4 février) se lit comme suit :

« 9. Discussion sur les exigences de bilinguisme à l'accueil social. Marcel nous informe que la Régie régionale exige maintenant que les services d'accueil en CLSC soient bilingues.

Les intervenantes de l'équipe soutiennent l'importance du bilinguisme pour la clientèle (au niveau des services d'accueil, d'évaluation et d'orientation). »

En contre-interrogatoire, M. Désilets affirme qu'il n'est pas au fait des pourparlers qui ont pu avoir lieu avec le syndicat sur les exigences linguistiques. M^{me} Laurin demande ensuite au témoin de commenter les aptitudes linguistiques des personnes figurant sur la liste de rappel. Sur une liste déposée par le syndicat (pièce R-2), sont inscrits les noms de sept personnes, dont cinq, apparemment, n'ont pas la compétence requise en anglais. L'employeur en effet n'exige pas le « bilinguisme » pour l'inscription sur la liste de rappel, mais seulement lorsqu'il utilise la liste pour des remplacements à l'accueil, sauf en cas de nécessité. Il est du reste admis, à toutes fins utiles, qu'un certain nombre d'autres personnes, en plus des cinq déjà mentionnées, font du remplacement à l'accueil social, si nécessaire, sans avoir la compétence requise en anglais. M. Désilets précise cependant que ces personnes peuvent en fait être considérées comme « bilingues », mais elles n'ont pas le niveau avancé exigé pour les travailleuses sociales à l'accueil.

M^{me} Chantal Laurin demande à M. Désilets s'il a reçu des plaintes à propos du niveau insuffisant des services offerts en langue anglaise. Il répond par la négative, mais il cite le cas d'un usager anglophone atteint du sida, qui pouvait s'exprimer en français, mais qui a exigé avec une certaine insistance d'être servi en anglais. En réponse à une autre question, il précise que pendant les périodes où la travailleuse sociale est seule au poste (soit de 8 h à 10 h et de 18 h à 20 h), les appels seront basculés vers une préposée à l'admission, qui note les coordonnées de l'usager. M^{me} Laurin en déduit qu'il peut y avoir un certain délai entre le moment de l'appel et celui où le service sera donné. Sur ce point, on se reporte au document « Accueil et cheminement d'une demande au CLSC des Faubourgs » (pièce R-3, dont un extrait est déjà déposé en P-9), où le processus est décrit de façon extrêmement détaillée :

« Dans le cas où l'usager exprime une demande de services entre 8 h et 16 h ou quand la nature de la demande est incertaine, on le

dirige à l'infirmière de l'accueil téléphonique centralisé ou, entre 10 h et 18 h, à la travailleuse sociale de l'accueil téléphonique centralisé. De 16 h à 20 h, l'usager est dirigé vers l'infirmière d'Info-Santé (site Visitation) si la demande est de nature santé ou, entre 8 h et 10 h et entre 18 h et 20 h, vers la travailleuse sociale de l'accueil social sans rendez-vous si la demande est de nature sociale ou incertaine. »

Cependant, M. Désilets rejette toute possibilité de laisser à une préposée à l'admission le soin de noter les appels pendant qu'une travailleuse sociale « non bilingue » est sur place. Si un appel arrive après 18 h, est-ce qu'on attendra au lendemain pour y donner suite, demande-t-il. M^{me} Laurin faisant valoir que les deux postes actuellement « bilingues » couvrent déjà toute la période de huit heures le matin à huit heures le soir, M. Désilets répond que l'organisation du travail doit être considérée dans son ensemble, et l'employeur juge primordial qu'il y ait rotation entre les quarts de travail, pour des raisons d'équité et pour tenir compte des vacances, des congés, et des absences imprévues, notamment pour raisons de santé. Il est généralement admis, dit-il, que le stress est moins grand pour la travailleuse sociale responsable de l'accueil téléphonique. S'il n'y avait pas de rotation, les deux autres travailleuses sociales n'auraient que le choix de travailler de 8 h à 16 h, ou de 12 h à 20 h, selon une alternance jour-soir, et la troisième travailleuse sociale, nouvelle venue, bénéficierait en permanence du quart le moins difficile.

La fonction de « référence » est propre à la travailleuse sociale. Si un client se présente au CLSC par exemple avant 10 h le matin, et que la travailleuse sociale n'est pas disponible, il pourra toujours avoir accès à un préposé à l'accueil, à des infirmières, ou à un médecin. De même, en cas d'urgence, on peut faire appel à l'une des travailleuses sociales au suivi, au coordonnateur, à une infirmière ou à un médecin. Mais la réceptionniste ou préposée à l'admission, qui est censée fixer des rendez-vous selon le lieu de résidence (voir supra, P-9), n'a pas pour autant le rôle d'évaluer et de référer les usagers et, depuis deux ans, on a mis fin à la pratique consistant à fixer des rendez-vous, sauf en cas de nécessité. Enfin, quoique le document précité (R-3) fasse mention (au point 5.3.1) d'une « évaluation approfondie » par la personne qui fait la référence, M. Désilets confirme que cette pratique n'a plus cours depuis 1994-1995, parce qu'elle exigeait une évaluation en deux temps, et que l'accueil social se borne actuellement à une évaluation sommaire de la situation. En principe, selon M. Désilets, le délai d'attente, le cas échéant, est le même pour les clients de langue française et pour ceux de langue anglaise.

M^{me} Laurin dépose un tableau portant la mention « services courants-adultes » (R-4), dressé par M. Désilets lui-même à partir des données compilées par les travailleuses sociales à l'accueil, qui donne le nombre d'interventions en langue anglaise faites à l'accueil social, rue de la Visitation. Les chiffres qu'on y trouve sont incomplets, parce que les travailleuses sociales qui remplaçaient à l'accueil de mai à septembre 1996 n'avaient pas été informées de la consigne, et que M. Désilets lui-même en ignorait l'existence lors de son entrée en fonction. Le chiffre de 54 usagers pour 1996-1997 est donc donné sous réserves. De plus, les chiffres ne devaient pas inclure les appels téléphoniques, mais l'une des travailleuses sociales les a comptés. Somme toute, les chiffres disponibles indiquent 86 interventions en anglais en 1994-1995, 88 en 1995-1996, 54 (sous réserves) en 1996-1997, et 145 en 1997-1998, y compris un certain nombre d'appels téléphoniques. Cependant M. Désilets n'est pas en mesure de dire combien, parmi ces 145 interventions en langue anglaise, portaient sur des cas d'urgence ou de crise (codes 1).

M^{me} Laurin demande à M. Désilets combien de postes aux services courants exigent la connaissance de l'anglais. M^e Pedneault, au nom de la partie patronale, s'oppose à cette question, mais l'Office estime que ces renseignements font partie du contexte qu'il doit examiner. M. Désilets décrit donc de façon générale l'état des exigences linguistiques pour les services courants. Selon lui, tous les postes d'infirmières (soit 10 sur 10, dont deux à Info-Santé) doivent être « bilingues », de même que les deux postes de téléphonistes, et tous les postes de préposés à l'admission (soit 6 sur 6), rue Parthenais et rue de la Visitation, exigent aussi le « bilinguisme », c'est-à-dire que cette exigence serait imposée aujourd'hui, mais cela ne veut pas dire qu'elle l'ait été lors de l'embauche des personnes qui occupent

ces postes. Par ailleurs, quatre des intervenantes de l'équipe « adultes » ne parlent pas l'anglais (la psychologue cependant le parle), aucune des deux secrétaires n'est « bilingue », ni l'organisatrice communautaire, semble-t-il, et quant aux médecins M. Désilets ne peut pas répondre.

M^{me} Laurin dépose la fiche d'évaluation de M^{me} Ginette Cormier (pièce R-5), d'où il ressort qu'elle fait preuve de grandes qualités professionnelles et d'une approche non conflictuelle au sein d'une équipe. Cependant, M^e Pedneault, au nom de la partie patronale, s'oppose à toute démarche qui amènerait l'Office à trancher le litige qui lui est soumis en tenant compte des qualités personnelles de la personne dont la candidature a été rejetée, puisque sa compétence, selon l'article 46, est de juger d'une exigence par rapport à un poste, et non de la valeur d'une candidature. L'Office fait droit à cette objection.

Comme troisième et quatrième témoins, l'employeur a fait entendre **M^{mes} Mary Boudreau et Elizabeth Arnot**, toutes deux de l'Université de Montréal. M^{me} Boudreau est responsable des cours d'anglais depuis août 1996 à la Faculté d'éducation permanente de l'Université de Montréal et aux H.E.C. Elle occupe en fait le poste de coordonnatrice de l'enseignement, fonction à temps partiel. M^{me} Boudreau est notamment titulaire d'un diplôme de maîtrise en linguistique, et elle a été chargée de cours à l'Université Laval et à l'Université du Québec à Montréal. Elle a travaillé en éducation des adultes dans trois collèges, et elle a enseigné l'anglais à tous les niveaux, de débutant à avancé. Elle a aussi fait l'évaluation de divers postes, pour ce qui est de la compétence exigée en langue anglaise, dans plusieurs CLSC (des Faubourgs, Saint-Michel, Hochelaga-Maisonneuve, et Mercier-Est Anjou).

Lorsqu'un organisme fait appel aux services de la Faculté pour des tâches d'évaluation, c'est en principe M^{me} Boudreau qui s'en charge. Ainsi, elle-même ou le service qu'elle dirige ont assuré l'évaluation de postes d'infirmière Info-Santé, de travailleuse sociale, de préposé à l'admission, de téléphoniste, de technicienne en assistance sociale, d'infirmière « sans rendez-vous », et d'archiviste. Certains organismes clients se limitent à une évaluation basée sur le texte de la description des tâches, d'autres demandent qu'une entrevue soit menée avec des personnes qui exercent déjà les fonctions à évaluer. Dans le cas du CLSC des Faubourgs et du poste de travailleuse sociale à l'accueil, l'évaluation du poste ayant été faite en avril 1995, c'est en fait M^{me} Elizabeth Arnot qui a évalué le poste, puisque M^{me} Boudreau n'occupait pas encore ses fonctions actuelles. Donc, le témoignage de M^{me} Boudreau ne peut être retenu que pour la description des méthodes en vigueur et pour l'explication détaillée des niveaux définis par la grille d'évaluation (pièce P-14) utilisée par l'Université de Montréal (grille à 5 niveaux, le niveau 5 étant le plus élevé).

La grille en question est utilisée depuis le début des années 1990. Pour vérifier le niveau applicable, on se fonde en premier lieu sur la description des tâches fournie par l'employeur, et on recherche la correspondance avec les critères d'évaluation contenus dans la grille. Chacun des éléments de la description de poste de la travailleuse sociale à l'accueil (P-15) a été examiné pour y rechercher les dimensions linguistiques. On a relevé six éléments sur neuf qui ont une dimension linguistique. C'est au terme de cet exercice que le service a conclu au niveau 4B (compréhension et expression à l'oral) comme niveau requis pour ce poste.

Ensuite, un examen permet de vérifier si les candidats ont le niveau voulu en anglais. On fait écouter au candidat l'enregistrement d'une conversation tenue en anglais, au téléphone, entre un client et un intervenant, et on lui demande ensuite de résumer la teneur de cette conversation. Le candidat ne peut pas suspendre le déroulement de la cassette pendant l'examen. Il y a aussi un certain nombre de cassettes portant sur l'intervention sociale qui reproduisent certaines situations types, et enfin on peut faire appel à des jeux de rôles. Il s'agit essentiellement de vérifier la « capacité d'écoute ». En troisième lieu, les résultats sont validés par un professionnel du service, chargé du cours « English for Health Care Professionals », et qui connaît bien le milieu de la santé.

Cependant M^{me} Boudreau n'est pas en mesure de dire si ce processus en trois temps a été suivi à la lettre dans le cas précis du poste de travailleuse sociale à l'accueil au CLSC des Faubourgs. Quant à la

signification des niveaux, elle considère que le niveau 3 n'est pas suffisant pour ce poste. Seul le niveau 4, qualifié d'intermédiaire avancé, permet un « échange détaillé ». Par exemple, une personne qui n'est pas capable de raconter, en anglais, un film qu'elle a vu, n'est pas de niveau 4. Il y a également un test écrit, dont les résultats, qui ne sont pas comptabilisés, servent simplement à valider le résultat de l'entrevue. En d'autres termes, si l'écart est trop grand entre le résultat de l'entrevue et celui du test écrit, on peut réévaluer l'oral. M^{me} Boudreau insiste sur le fait que le nombre de niveaux ne veut rien dire en lui-même : ce sont les descripteurs qui importent. Il existe d'autres grilles, dans d'autres établissements, certaines ont six niveaux, d'autres dix, selon les cas.

En contre-interrogatoire, M^{me} Boudreau affirme que c'est au CLSC, et non aux services d'évaluation linguistique, qu'il appartient de déterminer les tâches du personnel. Elle précise également que l'expression « connaissance fonctionnelle de l'anglais » s'appliquerait au niveau 3. Toutefois, M^{me} Boudreau souligne que ce qui détermine le niveau, ce sont les tâches réellement exercées; les niveaux ne sont pas rattachés à des catégories professionnelles en tant que telles. On tiendra compte notamment des effets possibles d'une mauvaise compréhension ou d'un mauvais diagnostic par le praticien, spécialement dans le domaine médical ou infirmier.

M^{me} Elizabeth Arnot apporte enfin son témoignage, ce qui termine la preuve de l'employeur. M^{me} Arnot est actuellement chargée de cours à l'Université de Montréal, et enseigne l'anglais langue seconde. Elle possède une maîtrise en anglais et un certificat d'enseignement de l'anglais langue seconde. En 1995, elle était responsable des cours d'anglais langue seconde à la Faculté d'éducation permanente de l'Université de Montréal, ce qui comportait deux volets, soit la coordination des cours donnés ou crédités par l'établissement, et la responsabilité des contrats d'évaluation linguistique confiés par des entreprises à l'Université (volet « formation professionnelle »). Elle a assuré des évaluations de postes dans d'autres CLSC (infirmières Info-Santé, préposés à l'admission, travailleurs sociaux), et à la Communauté urbaine de Montréal (CUM).

Étant donné que M^{me} Arnot a personnellement évalué le niveau de compétence requis pour le poste de travailleuse sociale qui fait l'objet du présent litige, elle est en mesure de confirmer qu'elle a utilisé, à cette fin, la description de poste déjà déposée (pièce P-15). Elle se livre à une comparaison entre les postes, pour expliquer les niveaux de compétence. Ainsi, le poste de préposé à l'admission exige le niveau le moins élevé de compétence linguistique. Une lettre datée du 26 octobre 1995 (pièce P-16) indique que le niveau requis pour ce poste est de 4A pour la compréhension (*très bonne compréhension des conversations traitant de divers sujets et se déroulant à une vitesse normale*), et qu'il est de 3B pour l'expression orale (*s'exprime avec une certaine facilité, éprouve cependant des difficultés lors de conversations plus complexes ou non familières*). Le niveau requis est donc moins élevé pour l'expression que pour la compréhension. Pour les infirmières du service Info-Santé, qui doivent donner des renseignements et des conseils, le niveau d'expression à l'oral est plus élevé que pour le préposé à l'admission, soit 4A, et le niveau de compréhension à l'oral est aussi plus élevé, soit 4B. On exigerait le niveau 5 pour les téléphonistes du service d'urgence 911, qui doivent intervenir dans des situations de crise.

Quant aux travailleuses sociales à l'accueil, le niveau requis, comme on l'a vu précédemment (voir pièce P-2), a été fixé à 4B (compréhension et expression à l'oral), parce qu'elles doivent trouver une autre façon de dire les choses ou de reformuler les problèmes pour comprendre la situation réelle de l'utilisateur. Pour la compréhension à l'oral, le niveau serait donc le même que pour l'infirmière Info-Santé. Selon M^{me} Arnot la travailleuse sociale doit comprendre les expressions idiomatiques, c'est là du reste que réside la différence entre les niveaux 4A et 4B. Par exemple, un candidat du niveau 4A connaîtrait les termes médicaux ou scientifiques, mais pour être classé au niveau supérieur (4B) il faudrait qu'il maîtrise aussi les noms courants des parties du corps, des maladies, etc. Les niveaux de cette grille sont cumulatifs, chaque niveau supérieur impliquant la maîtrise du niveau inférieur. M^{me} Arnot a eu également une entrevue avec une travailleuse sociale, soit M^{me} Chantal Mailloux, le 25 avril 1995, pour comprendre les situations auxquelles elle se trouve confrontée dans son travail. Elle a constaté que les problèmes

psychosociaux (dépression, suicide potentiel...) sont nombreux. Elle soutient aussi que cette travailleuse sociale avait relevé 80 consultations par des usagers de langue anglaise au cours de l'année écoulée. M^{me} Mailloux avait insisté sur la nécessité de l'écoute active, puisqu'il faut parfois déceler des problèmes que l'usager lui-même ne perçoit pas ou exprime mal.

En ce qui concerne l'examen d'évaluation des candidats, M^{me} Arnot dit qu'il comporte une entrevue de 15 minutes, qui mène à une mise en situation, par exemple une simulation dos à dos pour vérifier la capacité de comprendre l'interlocuteur sans le voir, ce qui est important pour des personnes qui utiliseront le téléphone. L'examineur peut faire appel à divers niveaux de langage, familier ou soutenu, ou encore simuler un accent étranger, etc. En réponse aux questions de M^{me} Chantal Laurin, M^{me} Arnot dit que l'évaluation a été faite en fonction d'une personne « qui doit travailler seule », et que la composition linguistique de la clientèle n'est pas prise en compte. Elle ne peut préciser si elle avait demandé à son interlocutrice, M^{me} Mailloux, si elle était titulaire d'un poste et si elle exerçait ses fonctions depuis longtemps, ou encore si elle avait une expérience de travail à la « prise de contact ». Enfin elle affirme que l'entrevue avec M^{me} Mailloux ne s'est pas déroulée en prenant pour cadre de référence la description des tâches de la travailleuse sociale. Elle s'est basée sur les affirmations de M^{me} Mailloux pour conclure que les clients se présentent « souvent » en situation de crise au CLSC. M^{me} Arnot dit qu'elle n'a pas fait elle-même l'évaluation linguistique des candidats. Elle utilise des cassettes pour ses cours, mais n'a pas utilisé cette technique au CLSC, pour les personnes qui postulaient comme infirmières (Info-santé), comme travailleuses sociales ou comme préposées à l'admission, parce qu'elle préférerait la formule de l'examen écrit et de l'entrevue de 15 minutes. À ses yeux les cassettes ne sont pas un moyen approprié pour évaluer l'expression à l'oral. Cependant elle n'est pas au courant de la mise en situation à laquelle M^{me} Cormier a été soumise pour son examen.

À des fins de comparaison, l'employeur dépose les résultats de l'évaluation du poste de préposée à l'admission (pièce P-16), communiqués au CLSC par une lettre du 26 octobre 1995, ainsi que la description des tâches. Les membres de l'Office demandent à M^{me} Arnot de préciser lesquelles, parmi les 17 fonctions spécifiques énumérées dans la description des tâches, exigeraient selon elle « une compréhension très bonne des conversations traitant de divers sujets et se déroulant à une vitesse normale (4A) et (...) s'exprime avec une certaine facilité (3B) ». Elle passe donc en revue chacun des éléments du document et indique quatre d'entre eux, soit le 15° (*prise de messages téléphoniques pour les médecins absents*), le 17° (*effectue toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur immédiat*), le 9° , avec réserves (*assure l'organisation technique de la salle d'attente*), et le plus important, soit le 1° (*reçoit les demandes de la clientèle*).

D'autres questions des membres de l'Office portent sur la définition des niveaux de compétence. M^{me} Arnot estime qu'un étudiant peut atteindre normalement le niveau 4B en suivant des cours d'anglais, mais pour atteindre le niveau 5, il faudrait en fait vivre et travailler dans un milieu anglophone.

La preuve syndicale a fait appel d'abord au témoignage de **M^{me} Claudia Morin**, qui a commencé le 25 septembre 1998. M^{me} Morin exerce les fonctions de travailleuse sociale et figure sur la liste de rappel depuis février 1994. Lors de son embauche, l'employeur n'a pas exigé le « bilinguisme ». Elle a exercé diverses fonctions à l'accueil psychosocial à l'été 1996, et elle remplace actuellement un membre du personnel à l'équipe enfance-famille. Les fiches de remplacement produites (pièces R-1 et R-6) confirment la durée de ses affectations, soit du 22 juillet au 2 août, et du 18 août au 7 septembre, périodes pendant lesquelles elle remplaçait en fait M^{me} Chantal Mailloux. Elle affirme avoir reçu des clients anglophones (« quelques-uns ») à l'accueil social, et les avoir référés à sa collègue M^{me} Johanne Varin, qui parle l'anglais. Il n'y avait à ce moment que deux postes au sein du service, et elle affirme qu'elle n'a jamais été seule.

La partie syndicale a ensuite fait entendre, le 25 mars et le 13 mai 1999, le témoignage de **M^{me} Linda Blanchard**, cuisinière et aide-cuisinière, qui est également directrice des griefs au syndicat, depuis août 1995. Elle est au service du CLSC des Faubourgs depuis juillet 1988. M^{me} Blanchard indique que

deux griefs (réclamations syndicales) ont été déposés en arbitrage, l'un par le syndicat, contestant l'exigence du « bilinguisme », l'autre par M^{me} Ginette Cormier à titre personnel, pour contester les critères « injustes, abusifs et discriminatoires » ayant mené au rejet de sa candidature (pièce R-7). Elle affirme que les porte-parole de l'employeur n'ont pas discuté de la possibilité d'aménagements quelconques, affirmant que c'était « à cause de la Régie » que ces exigences linguistiques étaient imposées. L'assemblée générale du syndicat a rejeté ces exigences et donné mandat à ses représentants de les contester par des moyens « juridiques et politiques ».

La partie syndicale dépose une série de quatre formulaires (pièce R-6) faisant état des confirmations d'assignation du personnel. Ces formulaires indiquent quels membres du personnel ont fait du remplacement et à quels postes exactement, et permettent notamment de constater que M^{me} Annie Lavoie et M^{me} Claudia Morin ont remplacé M^{me} Chantal Mailloux aux services courants (« adultes ») pendant la période du 3 juin au 30 novembre 1996. Trois douzaines de listes produites en liasse et couvrant la période de juillet à septembre 1995 font état des nombreuses périodes pendant lesquelles M^{me} Lavoie a remplacé M^{me} Mailloux. La partie syndicale dépose aussi à cette fin un document intitulé « liste annuelle syndicale » (pièce R-8) et une liasse de formulaires et documents indiquant les remplacements (pièce R-9).

On établit également, par le dépôt d'un autre document intitulé « Embauches et départs de la période » (pièce R-10), la date d'entrée en fonctions de M^{me} Mailloux, soit le 5 avril 1994. Enfin, au moyen de onze formulaires de remplacement qui sont également déposés (pièce R-11), et d'une liasse de listes d'absence (pièce R-12), on établit que M^{me} Mailloux a elle-même fait du remplacement à l'équipe « adultes » de façon ininterrompue à compter du 5 avril 1993 jusqu'au 10 mai 1995, périodes pendant lesquelles, soutient M^{me} Laurin, cette personne ne pouvait donc pas exercer ses fonctions à la « prise de contact », c'est-à-dire à l'accueil social. En fait elle n'a obtenu un poste à l'accueil social que le 11 mai 1995, selon son avis de nomination (déposé comme pièce P-4).

En contre-interrogatoire par M^e Pedneault, M^{me} Blanchard est amenée à confirmer qu'il n'y a pas, de la part de la partie syndicale, de contestation portant sur les deux autres postes de travailleuse sociale à l'accueil, et que le présent litige ne touche que le poste #146, occupé actuellement par M^{me} Louise Lemire. Cependant elle émet l'opinion que les exigences linguistiques pour ces deux postes auraient dû être contestées également, et elle affirme que d'autres avenues auraient pu être explorées si l'employeur y avait consenti. Concernant les aménagements possibles, cependant, elle est incapable de préciser en quoi exactement ils auraient consisté, ou de dire comment l'employeur aurait pu faire de tels aménagements compte tenu de la rotation des horaires de travail entre les trois postes de l'accueil social.

Par ailleurs, en ce qui concerne les remplacements assurés par M^{me} Annie Lavoie, à l'accueil social, M^{me} Blanchard admet que M^{me} Lavoie travaille dans un autre CLSC pendant la journée, et qu'elle n'est présente que le soir, pour des périodes de trois heures environ, à l'accueil social du CLSC des Faubourgs; pour ce qui est des remplacements assurés par M^{me} Chantal Mailloux, elle admet que l'équipe de « jeunesse-adultes » où M^{me} Mailloux travaillait pendant ces périodes recevait des références de la « prise de contact ». Enfin, il est admis également que les documents déposés jusqu'à présent pour illustrer la durée de ces périodes de remplacement ne concernent que les périodes de plus de 5 jours, et qu'on ne possède pas de données sur les remplacements plus courts.

La partie syndicale fait ensuite appel au témoignage de **M^{me} Ginette Cormier**, qui exerce depuis 1975 diverses fonctions comme travailleuse sociale au CLSC des Faubourgs. Inscrite au tableau de l'Ordre, elle a occupé un poste permanent au maintien à domicile de 1975 à 1983, date à laquelle elle a démissionné, pour ensuite reprendre son travail sur liste de rappel, au maintien à domicile et dans divers services, depuis 1984. Elle exerce ses fonctions actuelles depuis deux ans à temps plein.

M^{me} Cormier admet que M. Marcel Désilets a de manière générale bien décrit la nature du travail de la travailleuse sociale à l'accueil. Cependant, elle émet des réserves sur la fidélité de la description des tâches (pièce P-15) utilisée par M^{me} Elizabeth Arnot pour évaluer la compétence linguistique requise, et elle considère, à partir d'une lecture détaillée des divers éléments qu'il contient, que ce document ne décrit pas la réalité actuelle des fonctions. Ainsi, l'intitulé du module mentionne « soins de première ligne », alors qu'il faudrait selon elle parler plutôt de « services de première ligne ». À propos de l'objectif du poste, elle considère qu'il n'y a pas à cette étape de « suivi psychosocial », et que la personne en cause n'a pas à « interpréter et appliquer diverses législations et réglementations », contrairement à la mention manuscrite qu'on peut y lire. Elle soutient qu'il n'y a pas non plus de « plan d'intervention » à établir lors de la prise de contact, contrairement à la mention manuscrite qu'on peut lire au point 5, et que le travail est surtout axé sur le court terme. La même remarque vaut pour les « interventions d'ordre psychosocial », au point 3. Le point 9 prévoit que l'employée « s'assure de l'implication et de la sensibilisation des membres de la famille et de la communauté environnante dans l'application du plan d'intervention ou de réadaptation » : selon M^{me} Cormier, ce n'est qu'en partie vrai.

Pour ce qui est de la rubrique « autres tâches », elle affirme ne jamais avoir entendu parler de ce qui est prévu au point 3, soit « assure le service téléphonique d'informations sur les handicapés intellectuels », et que ce qui est prévu au point 4 (« conçoit, élabore et participe à des programmes propres aux problématiques rencontrées parmi la clientèle ou identifiées dans la population ») se fait très peu à la prise de contact, puisque les gens qui en sont chargés participent rarement aux réunions. Donc, le document décrit une situation idéale plutôt que la réalité. Quant au point 7, « détermine la méthode d'intervention appropriée en fonction des cas ou des situations sociales problématiques », c'est là le rôle des intervenants au suivi, et non celui des responsables de la prise de contact.

Elle affirme ne pas se rappeler d'avoir eu à recevoir des personnes de langue anglaise, mais dit-elle il est vraisemblable qu'il s'en trouve parmi les usagers. M^{me} Cormier décrit sa pratique et ses contacts avec les usagers anglophones, et elle affirme que de manière générale l'approche des clients en crise ne se distingue pas selon qu'ils sont de langue anglaise ou française. D'autre part, elle émet l'opinion qu'un certain temps d'attente est parfois inévitable, quelle que soit la langue de l'utilisateur.

La partie syndicale dépose une copie de la lettre adressée à M^{me} Cormier par le service des ressources humaines, le 6 décembre 1996, où on peut lire : « Nous avons le regret de vous informer que votre candidature n'a pas été retenue puisque vous ne rencontrez pas l'exigence du bilinguisme. Toutefois, nous vous encourageons grandement à poursuivre votre perfectionnement en langue anglaise » (pièce R-13). M^{me} Cormier avait obtenu la note 3B, alors que, comme on l'a vu précédemment, le niveau requis était de 4B. L'employeur lui a proposé d'atteindre le niveau requis sur une période de six mois, période pendant laquelle on lui offrait d'occuper de fait le poste de travailleuse sociale à l'accueil, mais elle a décliné cette offre parce qu'elle jugeait ce délai trop court pour atteindre le niveau requis, niveau qu'au demeurant elle croit non justifié, et elle croit en outre que l'examen qu'elle a subi n'était pas approprié.

M^{me} Cormier décrit le déroulement de cet examen à l'Université de Montréal. On lui a fait entendre un enregistrement sur cassette, à deux reprises, après quoi elle a dû répondre à des questions sur le contenu de l'enregistrement. De plus, on lui a demandé de résumer en deux pages ses vacances d'été. La voix entendue sur la cassette était celle d'une femme très agitée, presque en crise, dont le mari venait d'être piqué par des abeilles (en anglais « bees »). Or, M^{me} Cormier n'a pas compris qu'il s'agissait de ces insectes hyménoptères. Elle fait valoir également qu'elle n'avait aucune possibilité d'interaction avec la personne qui parlait, et ne pouvait évidemment lui demander de ralentir son débit.

En contre-interrogatoire, M^{me} Cormier admet que ce qu'elle n'a pas contesté dans la description de tâches demeure pertinent. Elle considère qu'en dépit de la réorganisation des postes qui vise à éviter l'accumulation de messages téléphoniques en attente, il y aurait eu une marge de manoeuvre pour faire en sorte qu'une personne ne connaissant pas l'anglais au niveau exigé puisse quand même travailler.

Elle reconnaît ne pas avoir présenté sa candidature pour d'autres postes, notamment celui de M^{me} Mailloux, à cause de l'exigence du « bilinguisme », à laquelle elle savait ne pas satisfaire, mais elle demeure convaincue que la note 3B à l'examen aurait dû lui permettre d'obtenir cette nomination.

M^{me} Cormier ne nie pas qu'il y ait un travail de « débroussaillage » à faire avec le client qui se présente à l'accueil, et qu'il faille par la suite expliquer la nature du problème à l'intervenant. Elle ne nie pas non plus qu'il y ait parfois des situations d'urgence, et que les situations soient dans certains cas plus critiques qu'elles n'y paraissent à première vue. Quant à la description des tâches commentée plus haut, M^{me} Cormier estime qu'elle s'applique aux travailleuses sociales en général, y compris à celles qui sont en poste au programme « adultes ». Elle considère qu'on a en quelque sorte fusionné ou confondu deux types de fonctions dans cette description de tâches, et qu'il n'y a pas à l'heure actuelle un travailleur social qui fasse tout ce qui est énuméré dans ce document.

La partie syndicale termine sa preuve avec le témoignage de **M^{me} Monique Normand**, travailleuse sociale depuis février 1977 et présidente du syndicat depuis près de six ans. Elle fait partie depuis 1996 de l'équipe « adultes », et exerçait avant la fusion ses fonctions au CLSC Centre-Sud.

M^{me} Normand explique aux membres de l'Office que tous les travailleurs sociaux font de la « garde », c'est-à-dire qu'ils se tiennent disponibles pour des cas d'urgence ou encore pour des débordements. Or elle-même n'a jamais eu besoin à cette occasion de recevoir personnellement des personnes de langue anglaise, et elle a accueilli une seule fois une personne qui ne parlait ni le français ni l'anglais, qui a été référée par la suite au CLSC Saint-Louis-du-Parc. Selon elle les situations d'urgence (codes 1) sont peu fréquentes, et elle ne se souvient pas d'en avoir connues. Elle mentionne le cas d'une personne suicidaire (situation de code 1) qui avait été refusée à trois reprises à l'hôpital Saint-Luc, et qui avait été renvoyée au CLSC. M^{me} Normand présente ensuite certaines données démographiques (*Profil d'un quartier*) concernant le quartier correspondant à l'ancien CLSC Centre-Sud, aujourd'hui partie du territoire du CLSC des Faubourgs (pièce R-14). Ces chiffres, basés sur le recensement de 1991, indiquaient en somme que la population de langue maternelle française était de 82,7 %, mais que le français était la langue d'usage de 84,9 % de la population de Centre-Sud. La population de langue maternelle anglaise était de 4,7 %, mais l'anglais était la langue d'usage de 5,2 % de la population. Actualisés selon les données de 1996 (pièce R—15), et pour tout le territoire du CLSC des Faubourgs, ces chiffres sont de 75 % (français langue maternelle), de 84 % (français langue d'usage), de 6 % (anglais langue maternelle) et de 10 % (anglais langue d'usage).

M^{me} Chantal Laurin demande enfin à M^{me} Normand si, lors des démarches qui ont amené la fusion des deux CLSC (Centre-Ville et Centre-sud), des consultations avaient été faites auprès du syndicat. Selon M^{me} Normand de telles consultations ont eu lieu, surtout au CLSC Centre-Ville, où la population anglophone était davantage concentrée, mais la question des services en anglais n'a pas été abordée. Par contre il a beaucoup été question des services destinés aux communautés culturelles (notamment chinoise). Le syndicat a interpellé la direction à plusieurs reprises concernant l'exigence de l'anglais dans l'affichage des postes. M^{me} Normand affirme que l'employeur a même menacé de ne pas afficher certains postes s'il ne pouvait pas imposer la connaissance de l'anglais comme condition de sélection, et qu'il était fermé à toute discussion là-dessus. Étant donné que le syndicat conteste la nécessité de l'anglais, il ne peut pas accepter que les salariés soient tenus de « devenir bilingues ».

M^{me} Normand fait part aux membres de l'Office des inconvénients vécus par les salariés à cause des exigences linguistiques de l'employeur, notamment eu égard au fait que les personnes inscrites sur les listes de rappel n'ont pas accès aux postes permanents. On amène ainsi le personnel à percevoir l'anglais comme la première condition de sécurité dans l'emploi, et à suivre des cours de perfectionnement en anglais plutôt que des cours de perfectionnement professionnel en travail social.

La partie syndicale dépose un document d'information portant la mention « urgence psychosociale » (pièce R-16), et un avis d'assignation temporaire de 7 mois (pièce R-17). M^{me} Normand fait valoir l'utilité

de ce programme et de ses ressources pour les situations de crise. En contre-interrogatoire, M^e Pedneault demande à M^{me} Normand de reconnaître que les budgets du programme UPS ne sont pas récurrents (c'est un programme temporaire), et que la plupart des cas qui y sont acheminés sont référés par des policiers, du fait que la clientèle spécialement visée est formée de personnes en instance d'incarcération. M^e Pedneault avance l'hypothèse que le témoin ne saisit pas vraiment la nature de ce programme et lui demande de retirer sa suggestion d'y avoir recours. M^{me} Normand allègue que les intervenants aptes à intervenir dans ces dossiers difficiles seraient manifestement en mesure de faire face à d'autres situations de crise, et elle insiste sur le fait que d'autres moyens ou accommodements auraient été possibles, alors que tout se passe comme si l'employeur formulait ses exigences de l'anglais en fonction du pire scénario concevable. Enfin, elle relève le fait que les postes permanents à la prise de contact sont les premiers disponibles, parce que ce sont des postes exigeants et que les titulaires cherchent à obtenir une mutation dès que possible.

Pour terminer, l'employeur dépose le plan de collaboration concernant les transferts de clients de langue anglaise entre le CLSC des Faubourgs et le CLSC Saint-Louis-du-Parc (pièce P-17), qui avait été mentionné précédemment et dont l'Office avait demandé de prendre connaissance. Il s'agit en fait d'une entente entre le CLSC Saint-Louis-du-Parc et quatre autres CLSC, soit Centre-Sud, La Petite Patrie, Plateau Mont-Royal, et Villeray, en date de juin 1993, qui s'appuie sur les concepts de « CLSC pivot » et de « CLSC associés » avancés par la Régie régionale de Montréal-Centre. Le CLSC Saint-Louis-du-Parc joue dans ce scénario le rôle de CLSC pivot pour le Centre-Est de Montréal. Ce plan, axé spécifiquement vers la clientèle de langue anglaise, vise à maintenir l'autonomie des CLSC associés, tout en leur permettant de profiter de la masse critique des ressources disponibles au sein du CLSC pivot. On peut y lire que « de façon générale, jusqu'à ce que les services sociaux d'un CLSC soient indiqués au programme d'accès aux services en anglais, le CLSC associé réfère au CLSC pivot sa clientèle d'expression anglaise qui requiert des services sociaux ». Les services d'accueil, de clarification et d'évaluation sommaire d'une demande, lorsqu'ils sont *indiqués*, sont en principe offerts par le CLSC associé.

C'est donc dans ce contexte que s'inscrit la « prise de contact » (autrement dit l'évaluation sommaire) assurée par l'accueil social du CLSC des Faubourgs, qui figure parmi les services *indiqués* par la Régie régionale. Le cas échéant, il doit y avoir « priorisation » préalablement à la référence au CLSC Saint-Louis-du-Parc, conformément au point 4.3 de l'entente, et communication d'un dossier :

« L'information requise comprend, outre les données d'identification usuelles : la nature de la demande de l'utilisateur, une évaluation sommaire des besoins, une évaluation de la priorité, le traitement d'urgence, s'il y a lieu, l'existence et le contenu pertinent du dossier de l'utilisateur, le consentement de l'utilisateur, le lieu souhaité de l'intervention et l'identification de l'intervenant référant. »

À ce propos **M. Marcel Désilets** apporte un témoignage complémentaire. Il affirme que les cas de référence sont de catégorie 2 ou 3. Cependant, depuis 1996 le CLSC des Faubourgs ne verse plus de fonds au CLSC pivot, ce qui explique selon lui qu'on ne possède pas de données précises sur le nombre réel de références. Les conditions d'application concrète de l'entente décrite plus haut sont donc loin d'être claires.

L'exposé de M^e Jean-François Pedneault, au nom de la partie patronale, s'appuie sur un dossier comportant une brève argumentation écrite, reprise ici presque textuellement, un ensemble de sources documentaires, notamment les textes législatifs pertinents, et un certain nombre de décisions rendues par l'Office concernant surtout des établissements du domaine de la santé et des services sociaux.

Le texte de l'article 46 de la *Charte de la langue française* impose à l'employeur de démontrer la nécessité de l'exigence linguistique contestée devant l'Office. La question est donc de savoir si l'exigence de l'anglais est justifiée ou non pour le poste de travailleuse sociale à l'accueil psychosocial.

Cette expression d'accueil psychosocial revêt ici le même sens que celle de « prise de contact » utilisée de préférence par le syndicat.

La *Charte de la langue française* et la « Loi 142 » sont toutes deux des lois d'ordre public. La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2) prévoit, à son article 2 :

« 2. (...) la présente loi établit un mode d'organisation des ressources humaines, matérielles et financières destiné à :(...)

4° rendre accessibles des services continus de façon à répondre aux besoins des individus, des familles et des groupes aux plans physique, psychique et social;

5° tenir compte des particularités géographiques, linguistiques, socio-culturelles, ethno-culturelles et socio-économiques des régions;(...)

7° favoriser, compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et des services sociaux, dans leur langue, pour les personnes des différentes communautés culturelles du Québec (...). »

Et cette même loi reprend à son article 15 la garantie de services édictée par la « Loi 142 » en 1986 :

« 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. »

L'article 348 prévoit à son tour que la portée de cette garantie de services en langue anglaise se trouve précisée par un programme d'accès :

« Une régie régionale doit élaborer, en collaboration avec les établissements, un programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de sa région dans les centres exploités par les établissements de sa région qu'elle indique ou, le cas échéant, conjointement avec d'autres régies régionales, élaborer un tel programme dans les centres exploités par les établissements d'une autre région.(...) »

Pour le CLSC des Faubourgs, issu d'une fusion survenue en 1996, les textes applicables sont ceux du programme d'accès de 1989 (décret 1388-89 du 23 août 1989) qui étaient applicables aux CLSC Centre-Ville et Centre-Sud, programme qui indiquait pour le premier les services courants, et pour le second, le service d'accueil et les Services du Centre de recherche et d'aide aux narcomanes (C.R.A.N.). On trouve son équivalent au point 3 de la page 17 du programme d'accès proposé en décembre 1996 par la Régie régionale (pièce P-7), qui ajoute aux services courants déjà visés d'autres services, soit, pour tous les CLSC de la région de Montréal-Centre : l'accueil, Info-Santé, les services à domicile, les services psychosociaux de première ligne et les services psychosociaux dans le cadre des mesures d'urgence, et, pour plusieurs CLSC dont celui des Faubourgs, les services médicaux, alors que le C.R.A.N. (Centre-Sud) relève dorénavant des CLSC Métro et Saint-Louis-du-Parc.

Enfin M^e Pedneault cite l'article 80 de cette même loi, qui définit la mission d'un centre local de services communautaires (CLSC) :

« 80. La mission d'un centre local de services communautaires est d'offrir en première ligne à la population du territoire qu'il dessert des services de santé et des services sociaux courants, de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre s'assure que les personnes qui requièrent de tels services pour elles-mêmes ou pour leurs familles soient rejointes, que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile ou, si nécessaire, s'assure qu'elles soient dirigées vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide. »

Le CLSC des Faubourgs a pour territoire les quartiers Centre-Ville et Centre-Sud, dont les délimitations ont été décrites précédemment. Il offre un milieu de travail francophone, et l'exigence mentionnée plus haut est propre au poste de travailleuse sociale à l'accueil psychosocial. Les autres postes de travailleuse sociale aux services courants (au nombre de 5) ne comportent pas l'exigence de la connaissance de l'anglais, et il n'existe pas d'exigence de quelque niveau que ce soit pour les salariées de ce corps d'emploi inscrites sur la liste de rappel.

L'ajout d'un troisième poste à l'accueil social a été rendu nécessaire pour plusieurs raisons, par exemple, l'augmentation de la lourdeur des cas, ainsi que du nombre de demandes d'intervention, et du fait qu'il n'y a aucun contrôle possible sur le nombre de clients chaque jour, donc, aucun contrôle non plus sur leur répartition. Les chiffres disponibles concernant le nombre de consultations (référence est faite aux tableaux P-11), montrent, selon l'employeur, que les situations de crise (codes 1) ne sont pas si rares que le prétend la présidente du syndicat. De plus, comme le montre la jurisprudence de l'Office citée plus loin, les statistiques ne devraient pas être un guide trop restrictif, et le chiffre de la demande n'est pas la raison d'être du service. Faisant référence aux chiffres déposés par le syndicat (pièces R-14 et R-15), M^e Pedneault soutient que la proportion de la clientèle de langue anglaise n'est peut-être pas de 30 %, mais qu'elle n'est pas non plus négligeable.

Le rôle de la travailleuse sociale à l'accueil comporte trois dimensions, soit l'accueil, l'évaluation et la référence. Selon l'employeur, l'exigence de la connaissance de l'anglais pour le poste de travailleuse sociale à l'accueil psychosocial est justifiée, entre autres, par le type de services dispensés, par la nature de la clientèle, l'existence de situations de crise ou d'états critiques, la nécessité d'interventions immédiates au téléphone ou en personne (exemples : risques suicidaires, violence, abus, problèmes de transition). L'exigence de l'anglais se justifie aussi par l'impossibilité d'échanger les clients entre les trois travailleuses sociales du service, selon l'horaire établi (8 h à 20 h) et la rotation des horaires de travail, chaque travailleuse sociale étant appelée à travailler seule, et par l'importance de bien saisir et de bien qualifier les problèmes afin de faire les bonnes interventions, ce qui suppose de comprendre les nuances, de bien identifier s'il y a un risque réel, d'autant qu'une action immédiate peut être nécessaire, et qu'il est important de bien référer la personne après l'avoir calmée et « stabilisée » le cas échéant.

Le cheminement d'une demande de services a été exposé de façon détaillée précédemment (pièce P-9). La fonction n'en est pas une seulement de « répartition » ou de « distribution » des dossiers, et l'accueil comporte une part d'évaluation, même si on ne peut parler d'une évaluation approfondie comme c'était le cas auparavant. D'ailleurs, M^e Pedneault fait valoir qu'une tâche consistant simplement à donner des renseignements élémentaires ne justifierait pas d'avoir recours aux services professionnels d'une travailleuse sociale. De plus on ne peut pas demander à un client de revenir plus tard, sous prétexte que personne ne peut le comprendre.

Les travailleuses sociales à l'accueil doivent composer avec les clients qui se présentent sans rendez-vous ou encore qui consultent par téléphone. Il y a de 150 à 250 appels par semaine, et les appels peuvent être de durée très variable. Les travailleuses sociales qui occupent actuellement les fonctions visées à l'accueil social soutiennent l'importance du bilinguisme pour servir adéquatement la clientèle (voir pièce P-13). Celle-ci comporte un fort contingent de migrants, d'itinérants, et aussi d'immigrants qui souvent ne parlent pas le français, et en cas de crise les gens ont tendance à revenir à leur langue maternelle. Comme la communication dans de tels cas est déjà difficile entre personnes de même langue, il est encore plus important que la travailleuse sociale ait une connaissance accrue de l'anglais.

L'employeur soutient que l'**exigence de l'anglais n'est pas disproportionnée**, parce que le CLSC exige un niveau suffisant pour que la travailleuse sociale soit en mesure de donner un service adéquat à la clientèle sans exiger le niveau le plus élevé d'expression et de compréhension de l'anglais. Il soutient que l'exigence nécessaire et appropriée pour le poste en question est le niveau 4B (compréhension et expression à l'oral), selon la grille en usage à la Faculté d'éducation permanente de l'Université de Montréal qui a établi ce niveau après l'étude des besoins particuliers du poste. Les tests ont été administrés par l'Université de Montréal. Le témoignage de M^{me} Arnot, selon M^e Pedneault, montre qu'elle a fait son évaluation en toute connaissance de cause, et la réalité vécue lui a été expliquée, au-delà de la description des tâches.

L'employeur compare la **description des niveaux 3 et 4** selon la grille de l'Université :

« Niveau 3 : la personne est en mesure de s'exprimer dans une conversation familière, mais pas dans une situation compliquée.

Niveau 4 : la personne possède une plus grande fluidité et une meilleure compréhension qu'au niveau 3, ce qui lui permet, par exemple, de reformuler et de clarifier ce que le client vient de dire lorsque nécessaire. »

À ce propos, le CLSC n'exige pas le niveau le plus élevé possible. M^e Pedneault souligne qu'il y a une différence importante entre les niveaux 4 et 5, et qu'il est possible, grâce à des cours, d'atteindre le niveau 4.

L'employeur soutient que **le syndicat a renoncé à contester l'exigence de l'anglais pour le poste en litige**, parce que les deux autres postes de travailleuse sociale comportent la même exigence linguistique, et pourtant le syndicat n'a jamais contesté cette exigence lors de l'affichage des deux premiers postes, ce dont on peut déduire qu'il y a eu acceptation tacite de sa part, et donc, renonciation. L'employeur soutient qu'il était justifié de considérer son exigence comme acceptée par le syndicat, que celui-ci peut difficilement prétendre aujourd'hui que la même exigence pour un troisième poste de travailleuse sociale à l'accueil ne serait pas requise, et qu'il ne peut pas soutenir que l'exigence peut être justifiée dans les deux premiers cas alors qu'elle ne le serait plus dans le troisième et dernier cas.

Ce qu'on vient de lire résume l'argumentation écrite de l'employeur. Celui-ci invoque cependant un certain nombre de décisions rendues par l'Office de la langue française, dont M^e Pedneault a cité et commenté les passages pertinents. Ainsi, dans la décision touchant *l'Institut Pinel* (n° 46-046 du 7 juillet 1982), l'Office avait accepté l'exigence de la langue anglaise pour l'accès au poste de commis senior au centre de consultation externe en psychiatrie légale, parce que ce commis était la charnière essentielle entre le client et le personnel soignant, que la communication verbale est d'une grande importance en psychiatrie, et que les patients qui se présentent sont souvent perturbés. Dans la décision touchant le *Centre de services sociaux de l'Outaouais* (n° 46-051 du 1^{er} octobre 1982), l'Office avait accepté l'exigence de l'anglais comme condition d'accès au poste de technicien en assistance sociale auprès d'enfants en difficulté, même si la proportion des employés à qui on demandait de connaître l'anglais était plus importante que la proportion des anglophones parmi les bénéficiaires, parce qu'il n'aurait pu demander à l'employeur de modifier l'organisation du service qu'au prix d'une ingérence directe dans le fonctionnement du C.S.S., et que les arguments fondés sur des proportions et des pourcentages sont à rejeter en pareille situation.

Dans la décision touchant le *Centre de réadaptation Cartier* (n° 47-092 du 28 août 1987), l'Office avait accepté l'exigence de l'anglais pour l'accès au poste d'éducateur au Centre de transition de l'Escale, parce qu'un « examen attentif des horaires de travail (...) indique que les ressources humaines sont trop

limitées pour qu'on puisse songer à réorganiser les équipes de travail en fonction des aptitudes linguistiques de chacun », et parce que l'employeur accueille un nombre important de jeunes anglophones qui présentent un profil psychologique tel que l'usage de leur langue maternelle revêt une grande importance, et que l'exigence de l'anglais dans ce contexte ne va pas à l'encontre du droit de l'ensemble des employés de l'Escale de travailler en français. Dans la décision touchant le *Centre d'accueil Miriam* (n° 46-094 du 12 février 1988), l'Office avait accepté l'exigence de l'anglais pour le poste de surveillant de nuit, pour des raisons similaires. Il avait également accepté cette exigence pour l'accès au poste de secrétaire médicale au Service de médecine nucléaire de l'*Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal* (n° 46-127 du 24 février 1989) parce que cette personne s'occupait aussi de l'accueil, et devait donner des explications médicales importantes à une clientèle en partie anglophone.

L'employeur invoque aussi au soutien de sa thèse des décisions rendues par l'Office à l'égard de la *Caisse populaire de Saint-Rémi-de-Montréal-Nord* (n° 46-116 du 26 février 1988), touchant l'exigence de l'italien pour l'accès à un poste de réceptionniste, et à l'égard de l'*Office de la construction du Québec* (n° 46-050 du 1^{er} octobre 1982) pour l'exigence de l'anglais comme condition d'accès à un poste de téléphoniste-standardiste, admise par l'Office parce qu'aucune répartition des appels selon la langue de l'interlocuteur n'était possible; il invoque aussi la décision touchant l'*Office du recrutement et de la sélection du personnel de la fonction publique* (n° 46-066 du 7 août 1986), lequel offrait des postes de préposés aux renseignements à Sherbrooke aux bureaux de la Régie du logement, de l'Office de la protection du consommateur et du ministère du Revenu, quoique dans cette affaire l'Office ait réduit le nombre de postes visés, en fonction des besoins de la clientèle anglophone. Ces trois décisions notons-le ne concernent pas le domaine de la santé.

Dans une décision touchant l'*Institut de Bio-endocrinologie* (n° 46-020 du 1^{er} août 1980), l'Office a donné son adhésion à l'exigence de l'anglais comme condition d'accès au poste d'infirmière dans un centre de prélèvement, et l'employeur souligne ici le passage de la décision où l'Office affirme que « l'anglais est généralement une langue seconde pour ces clients et ces médecins, ce qui rend les communications encore plus difficiles ».

L'Office a rendu récemment deux autres décisions que l'employeur invoque en l'occurrence. L'une d'entre elles concerne l'*Hôpital chinois de Montréal* (n° 46-290 du 19 juin 1998), décision par laquelle l'Office a réduit le niveau d'exigence initialement formulé par l'hôpital pour les langues cantonaise et toïsonnaise, comme condition d'accès à des postes d'infirmière ou d'infirmier chef d'équipe, et M^e Pedneault relève particulièrement le passage de la décision où l'Office commentait la portée des garanties de services en anglais dans les établissements du réseau de la santé, par rapport aux obligations moindres que pourraient avoir ces établissements à l'égard de groupes linguistiques autres qu'anglophones. Concernant la nature des fonctions, M^e Pedneault relève le fait que les infirmières soignantes en contact avec les patients sur les étages avaient bien la connaissance de la langue chinoise, ce qui expliquait la décision de l'Office touchant l'infirmière-chef. Dans la présente affaire, justement, la travailleuse sociale n'a pas un rôle de coordination : elle est en première ligne.

L'autre décision visait le *CLSC Saint-Michel* (n° 46-227-228-229-242-243-244-250-257 du 9 avril 1998). L'employeur cite notamment le passage de cette décision où l'Office relève le fait que « le rôle de la commis intermédiaire est d'orienter les usagers vers les intervenants qualifiés (travailleurs sociaux, médecins, etc.) qui leur fourniront les services appropriés (...) que ce n'est pas à la réception que le client doit confier son problème, et que les conversations ... sont très brèves ». M^e Pedneault fait valoir que les commis intermédiaires ne font aucune intervention psychosociale, contrairement aux travailleuses sociales à l'accueil ; or l'Office a accepté l'exigence de l'anglais comme condition d'accès à l'un des postes de commis intermédiaire, tout en la rejetant pour deux autres postes à cause du caractère limité des échanges des commis avec le public. M^e Pedneault souligne les passages, dans la même décision, où l'Office reconnaît l'importance de la dimension linguistique en matière de services de santé, et analyse la portée de la garantie de services en anglais prévue par la loi.

En conclusion M^e Pedneault demande à l'Office de conclure que l'exigence linguistique imposée par le CLSC des Faubourgs pour l'accès au poste de travailleuse sociale à l'accueil est justifiée vu la nature des fonctions à exercer.

Au nom de la partie syndicale, M^{me} Chantal Laurin soutient au contraire que le syndicat n'a aucunement renoncé à sa contestation sur le poste en litige, en n'inscrivant aucun recours concernant les deux autres postes de travailleuse sociale à l'accueil, et elle ajoute que l'absence de contestation jusqu'à présent pour ces deux postes n'implique aucune renonciation tacite de la part du syndicat. Cependant, le syndicat reconnaît, avec l'employeur, que les anglophones ont droit à des services de santé et à des services sociaux dans leur langue.

L'objectif fondamental de la *Charte de la langue française* ne doit pas être perdu de vue, or M^e Pedneault n'en a pas fait mention, se bornant à rappeler les termes de la « Loi 142 ». Pourtant, ces lois doivent être lues et appliquées ensemble. M^{me} Laurin rappelle la distinction qui existe entre les établissements *désignés*, qui doivent offrir tous leurs services en anglais, et les établissements *indiqués*, qui doivent rendre disponibles certains de leurs services en anglais. À ses yeux, l'expression « rendre disponibles » revêt un sens plutôt organisationnel.

Pour que le critère de la nécessité au sens de l'article 46 soit respecté, il doit y avoir un lien entre l'exigence linguistique et la nature de la tâche à exercer. Est-il donc nécessaire de parler anglais ? Est-ce nécessaire pour ce poste uniquement, ou pour tous les postes ? La thèse syndicale, c'est que pour ce poste en particulier, celui de travailleuse sociale à l'accueil portant le #146, qui a été refusé à M^{me} Ginette Cormier, la connaissance de l'anglais n'est pas nécessaire, et que si elle l'est, ce n'est pas au niveau exigé par l'employeur (4B). En d'autres termes, deux postes sur trois devraient être largement suffisants pour offrir les services prévus par la loi. M^{me} Laurin cite l'exemple de M^{mes} Claudia Morin, Nicole Côté, et Annie Lavoie (celle-ci travaille tous les soirs seule à la prise de contact) : toutes ces personnes ne sont pas « bilingues ».

L'employeur invoque la situation de crise qui ne peut souffrir aucun délai, mais les anglophones doivent-ils en tout état de cause avoir accès aux services plus rapidement que les francophones ? Les cas vraiment graves sont rares, et M^{me} Cormier, même avec une compétence en anglais moindre que celle qui est exigée, pourrait intervenir efficacement. Au besoin, elle pourrait envoyer le client dans un autre point de service, comme on le fait déjà pour une personne qui se présente rue Parthenais : on lui donne un billet de bus, ou on lui paie un taxi.

M^{me} Laurin affirme que l'employeur a tort d'alléguer que la non-réurrence des budgets empêche le recours au programme UPS (urgence psychosociale). L'employeur n'a pas produit d'étude sur le temps de réponse à la demande de services, ni sur l'achalandage réel, et il n'a pas fait la preuve d'obstacles contractuels (la convention collective) ou organisationnels insurmontables, se limitant à une preuve sur le niveau de compétence en anglais. Les chiffres produits en preuve (voir pièce R-4) indiquent en fait 145 cas d'intervention en personne faites en langue anglaise, en 1997-1998, ce qui, par rapport au nombre total d'usagers établi à 2 500 environ (pièce P-11), donne un pourcentage de 5,8 % seulement. Or, parmi ces 145 cas, quels sont ceux auxquels on a attribué une cote de priorité 1 ou 2 ?

Quant à l'entretien qu'a eu M^{me} Elizabeth Arnot avec M^{me} Chantal Mailloux, il est établi en preuve que celle-ci n'a travaillé que quelques heures à la prise de contact et, selon M^{me} Laurin, elle n'aurait pas dû répondre aux questions de M^{me} Arnot. Par ailleurs, la description des tâches fournie à M^{me} Arnot et utilisée par elle à des fins d'évaluation était désuète. De plus, le message enregistré sur la cassette utilisée pour l'examen de M^{me} Cormier ne correspond pas à la réalité de l'accueil psychosocial, et le syndicat s'interroge sur la valeur de la note attribuée à cette occasion. Le niveau exigé (4B) est très élevé.

M^{me} Laurin ajoute que les allophones ne doivent pas être considérés comme des demandeurs de services en langue anglaise : elle cite là-dessus les propos de l'Office, qui a déjà affirmé que le français doit être la langue d'intégration. Les besoins sont satisfaits, à son avis, avec deux postes bilingues sur trois. À titre d'aménagements possibles, elle cite la répartition des appels, comme l'a indiqué M^{me} Claudia Morin qui a une expérience de trois mois à ce poste, à l'époque où elle-même et M^{me} Johanne Varin occupaient les deux postes existants. L'employeur pourrait envisager aussi un réaménagement de l'horaire de travail. En réalité, le premier contact du client avec le CLSC se fait par l'entremise des téléphonistes ou préposés à l'admission, qui sont bilingues, et qui peuvent faire une première répartition entre les usagers de langue française ou de langue anglaise. Il existe enfin un certain nombre de ressources externes : centres de crise, hôpitaux, qui peuvent être mis à contribution en cas de véritable urgence. C'est un fait avéré, selon M^{me} Chantal Laurin, que les CLSC sont sous-financés, quelle que soit l'ampleur des besoins.

Concernant les décisions de l'Office invoquées par M^e Pedneault, M^{me} Laurin note que dans le cas de *l'Institut Pinel*, le commis en psychiatrie était seul, et qu'il exerçait ses fonctions dans un endroit éloigné de l'immeuble principal. Dans le cas du *C.S.S. de l'Outaouais*, le technicien en assistance sociale assurait un travail suivi auprès des enfants en difficulté, ce qui n'est pas le cas de la travailleuse sociale à l'accueil. Quant au *Centre de réadaptation Cartier*, la proportion des jeunes de langue anglaise atteignait 30 %, ce qui est loin d'être le cas au CLSC des Faubourgs. Au *Centre d'accueil Miriam*, aucune autre solution n'était possible que d'imposer l'exigence de l'anglais, parce que le surveillant de nuit travaillait pour ainsi dire en vase clos. Dans le cas de la *Caisse populaire Saint-Rémi-de-Montréal-Nord*, l'exigence de l'italien ne portait que sur un seul poste. Pour ce qui est de la décision touchant les préposés aux renseignements à Sherbrooke (*Office du recrutement et de la sélection du personnel de la fonction publique*), l'Office a examiné la situation poste par poste pour rendre sa décision. Enfin, dans le cas du *CLSC Saint-Michel*, M^{me} Laurin attire l'attention de l'Office sur l'extrait de la décision (p. 16) où il affirmait : « Il faut garder à l'esprit que selon la *Charte de la langue française*, c'est le français qui est la langue d'intégration des personnes qui viennent s'établir au Québec, et on ne doit jamais présumer que le fait d'offrir des services en français constitue, en lui-même, un obstacle à la qualité des services. »

Puisant à son tour dans les décisions antérieures de l'Office, M^{me} Laurin cite à l'appui de sa thèse la décision touchant *l'Hôtel-Dieu de Gaspé* (n° 46-203 du 12 février 1993), où l'Office a examiné l'interrelation entre l'article 46 de la *Charte de la langue française* et les garanties offertes aux personnes de langue anglaise par la « Loi 142 ». Elle cite aussi, *a contrario*, une décision rendue dans le cas de *l'Université de Montréal* (n° 46-210 du 13 mai 1994), puisqu'en l'occurrence il n'existait vraiment pas d'autre solution pour l'employeur que d'imposer l'exigence de l'anglais pour les téléphonistes. Dans une autre décision concernant le même établissement (n° 46-212 du 10 février 1995), l'Office avait rejeté l'exigence de l'anglais comme condition d'accès au poste de commis à l'encaissement, à l'École d'optométrie, et il avait tenu compte à cette fin de l'environnement où le poste venait s'inscrire, et des exigences linguistiques imposées pour d'autres postes que celui faisant l'objet du litige. Il avait aussi expressément rejeté l'idée que l'anglais puisse être imposé comme langue de contact avec la clientèle multiethnique du quartier Côte-des-Neiges. M^{me} Laurin invoque aussi la décision touchant le *Centre jeunesse de Laval* (n° 46-247-265 du 13 décembre 1996), où le recours inscrit par le syndicat portait sur certains postes seulement, et enfin la décision rendue à l'endroit de *l'Hôpital chinois* (n° 46-290), dont elle fait une lecture différente de celle de l'employeur.

Elle demande par conséquent à l'Office de conclure que l'exigence de l'anglais n'est pas justifiée, ou subsidiairement, si l'exigence est justifiée, de déclarer que M^{me} Ginette Cormier a le niveau de compétence requis compte tenu de la preuve.

En réplique, M^e Pedneault allègue qu'une formule selon laquelle deux postes sur trois seulement seraient bilingues ne serait possible en pratique que si les titulaires pouvaient échanger entre elles les dossiers, ce qui est impraticable. À l'égard de M^{me} Claudia Morin, dont le témoignage a été cité, M^e Pedneault rappelle qu'elle n'a travaillé dans ce service qu'à l'époque où il ne comptait que deux postes, et où on

abusait des messages téléphoniques, inconvénient auquel on a voulu remédier en créant ce troisième poste. M^{me} Annie Lavoie ne travaille qu'occasionnellement le soir, et non pas régulièrement comme le prétend le syndicat. De plus, dit-il, « mieux vaut avoir quelqu'un qui ne répond pas à l'exigence pour des fins de remplacement que de ne pas donner de service du tout », et c'est pourquoi on ne peut considérer comme probant le fait que des personnes qui ne connaissent pas l'anglais au niveau requis fassent du remplacement à l'accueil social. Quant à l'urgence psychosociale, c'est un tout autre domaine et on ne peut demander à l'employeur de modifier son organisation, alors qu'il a fait le nécessaire pour limiter le plus possible la portée de ses exigences linguistiques, en faisant appel à des spécialistes de l'évaluation.

Il est inexact, selon M^e Pedneault, que les travailleuses sociales puissent sortir de leurs bureaux et accompagner des usagers en taxi dans d'autres points de service, et d'ailleurs cela n'a pas été mis en preuve. Elles ne peuvent pas non plus référer les clients à d'autres intervenants. L'Office doit prendre en compte les propos des intervenantes de l'accueil, constatés par des procès-verbaux, qui ont admis la nécessité de l'anglais. Quant aux téléphonistes, elles acheminent les appels directement aux travailleuses sociales et il ne leur appartient pas de remplir les fiches à l'accueil psychosocial.

M^e Pedneault soutient que les décisions de l'Office que M^{me} Laurin a citées ne servent pas sa thèse. Ainsi, dans le cas du CLSC Saint-Michel, les commis intermédiaires ne donnaient pas de soins aux clients. À l'Hôtel-Dieu de Gaspé, ce que l'Office a pu reprocher à l'employeur c'est de se replier uniquement sur le programme d'accès pour justifier son exigence linguistique, mais ce n'est pas ce qu'a fait le CLSC des Faubourgs. À l'École d'optométrie de l'Université de Montréal, le commis à l'encaissement ne faisait qu'un travail très limité, sans comparaison possible avec celui d'une travailleuse sociale. Et enfin, pour ce qui est du Centre jeunesse de Laval, M^e Pedneault constate qu'il y avait là des caractéristiques démographiques très différentes de celles du CLSC des Faubourgs, et qu'au surplus, dans le cas d'un signalement à la protection de la jeunesse, le Directeur de la protection de la jeunesse (D.P.J.) sait d'avance à qui il aura affaire.

Enfin, selon M^e Pedneault, ce n'est pas le rôle de l'Office de déterminer qui, de M^{me} Cormier ou d'une autre personne, doit obtenir le poste en litige, et à ses yeux la conclusion subsidiaire de la partie syndicale est donc irrecevable.

Les décisions de l'Office qu'on vient de citer indiquent assez clairement les critères qui permettront de trancher le litige dans la présente affaire. Il est nécessaire, en premier lieu, de faire trois remarques. La première, c'est que nous tenons pour acquis que la contestation syndicale ne porte ici que sur un seul poste, soit le poste #146 (accueil téléphonique de 10 h à 18 h). Un certain flottement a pu être constaté à ce sujet, puisqu'au tout début de l'audience, M^{me} Chantal Laurin a affirmé qu'il n'y avait pas de contestation sur les deux autres postes de travailleuse sociale à l'accueil, et l'argument essentiel du syndicat, réitéré à maintes reprises pendant l'audience, c'est qu'une proportion de deux postes bilingues sur trois permettrait amplement de satisfaire l'objectif prévu par le programme d'accès en matière de services en langue anglaise. Pourtant, dans son argumentation finale devant l'Office, M^{me} Laurin a affirmé clairement qu'on ne pouvait pas conclure à une renonciation de la part du syndicat du simple fait qu'il n'avait pas contesté l'exigence de l'anglais pour les deux autres postes. Quoi qu'il en soit de la position syndicale, la présente décision ne porte que sur le troisième poste (# 146) de travailleuse sociale à l'accueil.

Notre seconde remarque préliminaire concerne la candidature de M^{me} Cormier. Sur ce point, il est évident que le rôle de l'Office n'est pas de déterminer si l'employeur aurait dû retenir la candidature de cette personne de préférence à toute autre. Par conséquent, l'Office ne peut se prononcer sur la valeur de l'examen subi par M^{me} Cormier, et encore moins sur les aptitudes linguistiques de cette dernière, mais il considère qu'il peut exercer son jugement sur la question de l'évaluation linguistique du poste lui-même. Il s'ensuit que la conclusion subsidiaire de la partie syndicale est irrecevable, et que l'Office n'est pas

compétent pour déterminer que M^{me} Cormier, du fait de la connaissance de l'anglais qu'elle possède, devrait obtenir ce poste.

Notre troisième remarque concerne le programme d'accès produit devant l'Office comme pièce P-7. Nous avons eu le sentiment très net que ce programme était considéré au CLSC des Faubourgs comme adopté et en vigueur, du fait qu'il a été approuvé par le Conseil d'administration de la Régie régionale en décembre 1996. Or, tel n'était pas le cas au moment où l'employeur prenait la décision d'imposer l'exigence linguistique contestée dans la présente affaire, puisque ce programme d'accès n'avait pas encore reçu l'aval du Conseil des ministres. En réalité, comme l'a relevé M^e Pedneault dans son exposé, les textes pertinents sont ceux de 1989, notamment le décret 1388-89 du 23 août 1989, et ce sont eux qui font en sorte que les services d'accueil doivent être disponibles en anglais.

Sur le fond, après examen de la preuve extrêmement fouillée qui lui a été soumise, l'Office conclut que l'exigence du « bilinguisme » n'est pas justifiée pour l'accès à ce troisième poste de travailleuse sociale à l'accueil. Nous arrivons à cette conclusion à partir de l'analyse des caractéristiques de la clientèle propre à ce CLSC, des tâches inhérentes au poste et des modalités de l'organisation du travail.

Concernant la preuve produite, malgré la force apparente des faits et des chiffres, ceux-ci n'ont en réalité que peu de connotations proprement linguistiques. En d'autres termes, l'employeur démontre efficacement que les travailleuses sociales à l'accueil peuvent se trouver devant des situations de crise, où il est important de faire une évaluation correcte. La véritable question, à laquelle on n'a pas répondu, est cependant celle-ci : combien de personnes, parmi celles qui se présentent en état de crise, sont des « personnes d'expression anglaise » ? Bref, on glisse d'une preuve sur l'importance de la qualité du travail professionnel, vers des conclusions d'ordre linguistique, alors que la preuve n'en fait pas état. Lorsque l'employeur produit des documents statistiques pour montrer l'ampleur de la demande sociale, il réussit certes à démontrer que la situation économique dans le territoire du CLSC est déplorable, et que les ressources limitées des établissements sont sollicitées au maximum. Mais ce qui importe pour l'Office, c'est la dimension linguistique de cette réalité. Dans le territoire du CLSC, il n'y a pas plus de 7,5 % de personnes de langue anglaise. Normalement, le pourcentage de demandes de services provenant de cette partie de la population devrait refléter cette proportion. Or, lorsqu'on constate que 145 demandes de services ont été reçues en 1997-1998, par rapport aux 2 500 usagers inscrits sur les listes, la proportion de demandes faites en anglais serait de moins de 6 %.

Sur ce point, la preuve offre des lacunes étonnantes, alors que le programme d'accès formule des objectifs en termes expressément linguistiques. Il est parfaitement exact, et nous l'avons rappelé dans des décisions antérieures, que les questions de pourcentages ne peuvent être déterminantes pour décider de la validité d'exigences linguistiques en matière de santé. Cependant, les chiffres doivent être examinés parce qu'ils permettent de cerner la demande réelle de services, plutôt que la demande appréhendée. Dans la présente affaire, le pourcentage de la population anglophone est très peu élevé. On a insisté sur le fait que parmi la clientèle du CLSC se trouvent bon nombre de migrants provenant d'autres régions du pays. Or, les visiteurs qui viennent d'une autre province ou d'un autre pays ne peuvent certainement pas être considérés comme des « personnes d'expression anglaise » titulaires de droits au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Ces personnes n'appartiennent pas à la minorité anglophone du Québec visée par les garanties prévues par l'article 15 de cette loi, et en ce qui les concerne la seule obligation du CLSC est de faire en sorte que les services soient accessibles comme pour toute autre personne sans égard à la langue.

L'Office a bien noté le fait que l'employeur n'impose pas la connaissance de l'anglais pour les 5 postes de travailleuse sociale au suivi, ni pour celles qui sont inscrites sur les listes de rappel. Il a aussi noté, en revanche, que tous les postes de préposées à l'admission et tous les postes d'infirmières exigeraient le « bilinguisme » s'ils étaient affichés aujourd'hui. Ce fait n'est peut-être pas pertinent pour trancher le litige touchant le poste de travailleuse sociale à l'accueil, mais il est important du point de vue de l'application de la *Charte de la langue française*. Lorsque l'avocat patronal s'oppose à ce que l'Office prenne

connaissance de ces faits, on comprend qu'il ne veuille pas être obligé de faire la preuve exigée par la loi, puisque ces postes ne sont pas contestés dans la présente affaire, mais cela peut avoir pour conséquence de priver l'Office de tout recul dans l'appréciation de la situation générale, c'est-à-dire de la capacité réelle de l'organisme de servir sa clientèle de langue anglaise et de l'importance des ressources qu'il y consacre.

Le fait qu'il y ait rotation des effectifs entre ces trois postes a fait l'objet d'un examen attentif de notre part, parce que c'est là un des arguments les plus importants invoqués par l'employeur. Bien que le litige ne porte que sur l'un des trois postes, comme nous l'avons déjà souligné plus haut, le fait que sa titulaire soit amenée régulièrement à occuper les deux autres quarts de travail doit inévitablement être pris en compte, et l'employeur a raison sur ce point. Par conséquent, si l'Office acceptait de donner à la rotation des tâches le rôle déterminant que lui prête l'employeur, il serait amené à reconnaître que les trois travailleuses sociales à l'accueil pourraient effectivement se voir imposer une certaine connaissance de l'anglais. Cependant, rappelons que le but de l'article 46 de la Charte est de réduire l'effet d'exclusion des exigences linguistiques à l'égard des travailleurs, qui ont le droit fondamental de gagner leur vie en français. C'est pourquoi, lorsqu'il y a pluralité de postes de même nature, l'Office considère qu'on doit toujours chercher à diminuer cet effet d'exclusion en réduisant le nombre de postes qui exigent la connaissance de l'autre langue, en réaménageant s'il le faut l'organisation du travail. Si l'Office ne juge pas nécessaire de le faire dans la présente affaire, c'est en raison de l'argument central invoqué par le syndicat, selon lequel les services en anglais peuvent amplement être assurés par deux personnes sur trois au sein de l'équipe des travailleuses sociales à l'accueil.

Rappelons que c'est l'employeur qui a le fardeau de la preuve. Il ne peut exiger de la partie syndicale qu'elle formule des solutions de rechange. Il ne peut non plus rejeter du revers de la main les suggestions qui lui sont faites par le syndicat, parce que c'est à lui qu'il appartient de montrer qu'il a envisagé des solutions de rechange et de prouver qu'elles ne pourraient pas fonctionner. L'Office lui-même n'est pas en mesure de fonder sa décision sur des suggestions de cet ordre. Ainsi, pour ce qui est du programme UPS (urgence psychosociale), l'argument du caractère non récurrent du budget paraît décisif, mais de telles contraintes administratives peuvent être surmontées. L'exemple du plan de collaboration avec le CLSC Saint-Louis-du-Parc montre bien que les mécanismes mis en place sur papier ne correspondent pas toujours à la réalité du milieu actuel. Apparemment, on n'a pas tiré tout le profit possible de ce mécanisme. Bref, ce sont les ententes administratives qui doivent s'adapter aux garanties imposées par la *Charte de la langue française*, et non l'inverse.

Il est vrai que l'Office n'a pas à se prononcer sur l'application de la convention collective, mais il n'est pas lié non plus par les catégories de personnel ou le partage des tâches au sein du CLSC, du moins tant qu'il n'impose pas à l'employeur un mode organisationnel déterminé. Par exemple, même si la travailleuse sociale a spécifiquement pour tâche de faire la « référence », il n'est pas interdit de penser que cette personne puisse se faire aider par une autre personne au besoin, à certains égards ou dans certaines circonstances particulières, pour permettre de réduire le nombre de postes pour lesquels le bilinguisme est exigé, ou pour réduire le niveau de compétence requis. L'essentiel est qu'en règle générale et dans des circonstances normales, l'usager de langue anglaise ait l'assurance de trouver en face de lui, ou d'avoir au téléphone, une personne capable de communiquer dans sa langue, pendant les heures d'ouverture.

Cet objectif est atteint, selon nous, si les travailleuses sociales à l'accueil sont bilingues dans une proportion de deux sur trois, comme l'allègue le syndicat. L'aptitude à communiquer est une dimension fondamentale de la prestation de services de santé et de services sociaux, et l'Office l'a reconnu à maintes reprises. De plus, l'Office doit tenir compte de la « Loi 142 », qui consacre le droit à des services en anglais pour les « personnes d'expression anglaise ». Mais l'Office doit également prendre acte du fait que le nombre de personnes qui ont effectivement eu recours à l'anglais est peu élevé par rapport à l'ensemble de la clientèle du CLSC des Faubourgs. En pratique, la travailleuse sociale dont le poste fait

l'objet du présent litige n'aura que fort peu fréquemment à donner des services en langue anglaise, et la plupart du temps elle pourra compter sur le soutien de ses collègues.

Par ailleurs, la grille d'évaluation utilisée par l'Université a retenu notre attention. Les deux expertes qui ont témoigné sur la question ont bien reconnu le caractère arbitraire des niveaux définis par cette grille. Les niveaux de compétence n'ont rien de systématique lorsqu'ils sont décrits par des termes comme « fonctionnel » ou « avancé », qui n'ont pas partout le même sens. L'Office doit reconnaître que la pratique de certains employeurs, illustrée par la preuve, de faire appel à des services d'évaluation externes, pourrait avoir pour heureuse conséquence d'uniformiser et de systématiser leurs exigences linguistiques et de diminuer la part d'imprécision qu'elles peuvent comporter. On nous a dit cependant, en cours d'audience, que divers CLSC pourraient, pour les mêmes postes, imposer des exigences différentes concernant la connaissance de l'anglais. De plus, le nombre de postes et l'organisation du travail, de même que la composition de la clientèle, sont des facteurs que les services d'évaluation ne sont pas à même de prendre en compte. C'est pourquoi l'Office ne peut être lié par la définition d'exigences linguistiques, même par des experts, qui ne coïncident pas forcément avec sa propre compréhension du critère de la nécessité édicté par l'article 46.

L'Office a évidemment noté l'argument du syndicat selon lequel l'évaluation faite par l'Université de Montréal ne pouvait se fonder sur une seule entrevue avec une personne comme M^{me} Chantal Mailloux, dont l'emploi du temps en 1995 et 1996 a certainement été scruté à fond. Nous retiendrons le fait qu'elle n'avait qu'une expérience limitée de la fonction même qu'il s'agissait d'évaluer, et qu'elle n'était peut-être pas la personne la mieux placée pour exposer les réalités du service. Mais ce qui est plus important, c'est le fait que l'évaluation se soit fondée sur une description de tâches plutôt théorique, énumérant un ensemble d'activités qui correspondent à tout l'éventail que peut couvrir l'expérience professionnelle de la travailleuse sociale. Nous sommes d'avis que cette évaluation, quoique faite avec sérieux, correspond plutôt à la définition de la profession exercée qu'aux tâches concrètes de l'accueil social. L'exercice auquel on s'est livré en cours d'audience, à titre de comparaison, sur la description de tâches du poste de préposée à l'admission, a très bien montré que dans ce cas précis, fort peu d'éléments de la description justifiaient l'évaluation linguistique qui avait été faite. Nous avons noté incidemment que M^{me} Arnot, responsable de l'évaluation du poste de travailleuse sociale à l'accueil, a affirmé ne pas faire appel à des cassettes pour l'évaluation des compétences linguistiques. Pourtant, M^{me} Cormier a affirmé très clairement que son évaluation comportait l'utilisation de ce procédé. Ce fait n'invalide pas le processus, et d'ailleurs nous n'avons pas à nous prononcer sur la validité de cet examen, mais il tend à démontrer qu'il y a un certain décalage entre la théorie et la pratique.

En fait, selon les explications fournies par M^{me} Arnot, le niveau 4B tel que défini est le niveau le plus élevé qu'on puisse atteindre normalement en suivant des cours d'anglais à l'université, alors que le niveau 5 est normalement l'apanage des personnes qui vivent et travaillent en anglais. Alors que l'employeur dit ne pas imposer un niveau trop élevé, il impose en fait un niveau très élevé. L'Office considère donc que l'employeur impose aux personnes intéressées une exigence disproportionnée compte tenu de la nature des tâches à exercer. De plus, une telle exigence n'a rien de commun avec ce qu'on attend des professionnels qui doivent offrir des services en français.

Rappelons que selon la *Charte de la langue française*, telle qu'elle a été modifiée en 1983 (L.Q. 1983, ch. 56), les diplômés du secteur secondaire au Québec, y compris ceux du secteur anglophone qui ont étudié le français comme langue seconde, sont réputés avoir du français une connaissance appropriée à l'exercice d'une profession, dont celle de travailleur social. Au surplus, rappelons qu'en vertu des articles 37 et 38 de la Charte, les personnes qui ne connaissent pas le français, ou qui ne le connaissent pas suffisamment, et qui viennent de l'extérieur du Québec, bénéficient de permis temporaires délivrés par les ordres professionnels pour leur permettre de parfaire leur apprentissage du français. Pendant toute cette période qui peut durer jusqu'à quatre ans (en comptant les trois renouvellements auxquels elles peuvent avoir droit), ces personnes exercent donc leur profession bien qu'elles ne soient pas parfaitement aptes à servir leur clientèle en français.

Cela ne signifie pas qu'on doive établir des comparaisons entre le droit à des services sociaux et de santé en langue anglaise, et le droit à de tels services en français, car les fondements de ces droits ne sont pas les mêmes et interdisent toute comparaison en ce sens. Le droit à des services en langue anglaise découle d'une loi particulière au bénéfice d'un groupe linguistique formé par les « personnes d'expression anglaise », quelle qu'en soit la définition par ailleurs, alors que le droit à des services en français découle de la *Charte de la langue française*, loi organique et d'ordre public qui attribue des droits à tous les citoyens du Québec, sans égard à leur origine ethnique ou nationale. La nature de ces textes exclut toute idée de dualité linguistique, qui ferait reposer la légitimité des services offerts en français sur les services offerts en anglais, ou inversement. L'Office ne peut donc donner son adhésion au programme d'accès adopté par la Régie régionale en 1996, et dont le texte a été déposé par l'employeur (P-7), lorsqu'il formule ses objectifs sur une telle base :

« Le présent exercice vise (...) l'objectif exprimé par le cadre de référence ministériel, à savoir : s'assurer que les clients d'expression anglaise de notre région ont accès à des services en langue anglaise, de la même manière que les personnes d'expression française ont accès aux services en langue française. » (p. 12)

Le rôle de l'Office n'est pas de chercher à réduire le niveau des services offerts en langue anglaise, mais de protéger le droit des salariés de travailler en français et d'avoir accès normalement aux postes qui correspondent à leurs capacités professionnelles, dans une société civile dont la langue commune est le français. Il doit faire en sorte que les droits des salariés ne soient pas compromis par les employeurs qui, par une interprétation exagérée des normes imposées par le programme d'accès, ou simplement en raison de leurs appréhensions touchant les attentes de leurs clients anglophones, pratiqueraient dans ce domaine un culte de la perfection administrative dont on ne trouve pas d'équivalent ailleurs. L'Office note que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, une fois définies dans les décrets régionaux les catégories de services à offrir en langue anglaise, paraissent totalement laissés à eux-mêmes lorsqu'il s'agit de traduire ces exigences dans la réalité administrative, soit pour déterminer le nombre de postes visés ou pour définir le niveau de compétence en langue anglaise qui sera requis dans chacun des cas. Quant au rôle de l'Office, ce n'est qu'*a posteriori*, et dans l'hypothèse d'un recours pris par des salariés en vertu de l'article 46, qu'il peut intervenir pour examiner de plus près ces questions.

L'employeur semble avoir retenu une conception trop étroite des services en langue anglaise : il faudrait, pour que le service soit disponible en anglais « au moment où il est demandé », selon les termes mêmes utilisés par M^{me} Gauthier, qu'à n'importe quel moment de la journée et quelles que soient les circonstances, une travailleuse sociale à l'accueil soit apte à communiquer avec la clientèle selon le niveau 4B défini par le Service d'évaluation de l'Université de Montréal. L'Office préfère préconiser une approche plus organique et plus souple, qui considère le CLSC comme un organisme dynamique, capable d'adapter ses ressources aux exigences du moment et de les utiliser au mieux.

L'employeur a invoqué à titre de précédent la décision rendue par l'Office à l'endroit du CLSC Saint-Michel, pour certains postes de commis intermédiaires. À cette occasion, l'Office a accepté l'exigence du bilinguisme pour l'un des trois postes en litige, et il l'a rejetée pour les deux autres, estimant que cette formule permettait de satisfaire à la demande de services. Cette décision n'est qu'en partie pertinente en l'occurrence, puisque la commis intermédiaire ne pratiquait aucune forme d'intervention psychosociale. La nécessité d'une certaine compétence linguistique en anglais de la part du personnel est donc d'emblée plus apparente dans le présent cas. Cependant, comme la preuve a permis d'établir que deux travailleuses sociales à l'accueil sur trois pourront offrir leurs services en anglais, l'Office est convaincu que les exigences de l'intervention psychosociale en langue anglaise seront ainsi respectées, dans les conditions normales de fonctionnement de cet établissement.

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

l'exigence du « bilinguisme », c'est-à-dire de la connaissance de l'anglais, n'est pas justifiée comme condition d'admissibilité au poste de travailleuse sociale à l'accueil (#146, quart de jour avec horaire variable entre 8 h et 20 h), au programme adultes et services courants du CLSC des Faubourgs.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE

N° 99-46-276-10 DU 12 NOVEMBRE 1999.

(S) MME DENISE DESHAIES

(S) M. FERNAND DAOUST

(S) M. COLIN LONGPRÉ