

## Dossier n° 46-286

**Raymond Carrier**

c.

**Ville de Montréal (Jardin botanique)**

SONT PRÉSENTS :

M<sup>me</sup> Nicole René, présidente  
M. Michel Grant, membre  
M. Colin Longpré, membre

formant quorum.

Le 17 septembre 1999

M<sup>e</sup> Diane Lafond représente l'employeur.  
M<sup>e</sup> René Julien représente le plaignant.

### Décision

Le 25 juillet 1997, M. Raymond Carrier portait plainte auprès de l'Office de la langue française pour contester l'exigence de l'anglais comme condition d'accès au poste de régisseur, au Jardin botanique de la Ville de Montréal (concours 20237A, affiché le 5 août 1996). M. Carrier affirme qu'en lui refusant ce poste à cause de son niveau d'anglais insuffisant, la Ville de Montréal impose une exigence linguistique dont la nécessité n'est pas justifiée, et va à l'encontre de l'article 46 de la *Charte de la langue française* :

« Il est interdit à un employeur d'exiger pour l'accès à un emploi ou à un poste la connaissance d'une langue autre que la langue officielle, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance de cette autre langue.

Il incombe à l'employeur de prouver à la personne intéressée, à l'association de salariés intéressée ou, le cas échéant, à l'Office de la langue française que la connaissance de l'autre langue est nécessaire. L'Office de la langue française a compétence pour trancher le litige, le cas échéant. »

Ce litige a fait l'objet d'une audience devant l'Office qui s'est déroulée le 4 juin et le 16 juin 1999. L'employeur, représenté par M<sup>e</sup> Diane Lafond, a fait entendre six témoins : M. Pierre Winner, chef de division du service à la clientèle et de la sécurité au Jardin botanique et à l'Insectarium, M. Alain Côté, régisseur au Jardin botanique, M<sup>me</sup> Jocelyne Mallette, coordonnatrice au personnel, M. Jacques Huberdeau, chef de division au soutien à la gestion, M. Robert Paré, chef de division au marketing et au service à la clientèle, et enfin M<sup>me</sup> Marielle Hamelin, chef de section à l'évaluation à la Commission de la fonction publique (C.F.P.) de la Ville de Montréal.

Le plaignant a ensuite apporté son propre témoignage, mais n'a pas fait entendre d'autres témoins.

**M. Pierre Winner** témoigne en premier lieu. Il est au service de la Ville de Montréal depuis 1989, et il occupe ses fonctions actuelles comme chef de division du service à la clientèle au Jardin botanique

depuis octobre 1998. Il a à ce titre la responsabilité de l'encadrement des régisseurs et des contremaîtres et gère l'encaissement et la perception des droits d'entrée et des revenus de la restauration. Il est également responsable du transport et de la sécurité. Ces activités regroupent environ 75 personnes pendant la haute saison, soit de mai à octobre. Le travail du régisseur est de s'occuper de l'encaissement et de l'accueil, et lorsqu'il est le seul cadre présent sur place il doit aussi prendre en charge le transport (« les balades ») et la sécurité. Il est qualifié de « premier répondant » sur les lieux pour la clientèle. Le régisseur est le seul cadre présent pendant les fins de semaine, en règle générale, mais aussi le soir lorsqu'il y a des événements spéciaux. Il y a deux régisseurs qui travaillent à tour de rôle, soit du samedi au mercredi midi, et du mercredi midi au samedi suivant. Ils travaillent de huit heures le matin environ à huit heures le soir, en tout cas jusqu'au moment de la fermeture. Le régisseur ne part qu'après avoir vérifié que tout est en ordre.

Comme responsable de l'accueil, le régisseur est le supérieur immédiat des **préposés à l'accueil** et des **surveillants à l'encaissement**. Ce sont les gens qui reçoivent les clients, qui leur donnent des renseignements, et qui interviennent en cas de plaintes ou d'accidents : « On a un service de sécurité, mais souvent le préposé à l'accueil est le premier témoin, le premier qui voit la situation et qui a à réagir ». Le régisseur est sur place et doit intervenir au besoin auprès des employés dans ce genre de situations, par exemple pour ajouter des balades supplémentaires, pour répondre aux besoins des groupes, pour répondre aux clients qui demandent à parler à un responsable, etc. Il arrive que les visites guidées amènent un nombre de visiteurs plus grand que celui qui était prévu, et le régisseur s'occupe de faire les ajustements nécessaires, avec le responsable de l'organisation de la visite. Pour des questions de tarifs ou d'annulations de billets, le préposé à l'accueil fait le remboursement mais l'opération est contresignée par le régisseur. Si un différend surgit qui ne peut être réglé à ce niveau, le régisseur intervient pour donner satisfaction au client.

Quant aux accidents, comme il arrive à l'occasion que des enfants se blessent dans les jardins, c'est le régisseur qui intervient, concurremment avec les gens de la sécurité, mais souvent la première personne qui peut agir, c'est le préposé à l'accueil. Les employés, ou du moins une certaine proportion d'entre eux, sont tenus de suivre des cours de secourisme. Il y a aussi des situations délicates. À titre d'exemple, un couple de langue espagnole s'est égaré récemment, et le régisseur a pu, avec quelques mots d'anglais, retracer les autres membres de leur groupe. En général, le régisseur qui se déplace sur les terrains, ce qui est normal pendant la haute saison, porte des indications permettant de l'identifier. On demande à **tous les préposés à l'accueil** et à **tous les surveillants à l'encaissement** d'être capables de s'exprimer en anglais, de façon ponctuelle, pour comprendre les besoins des clients. La fonction du surveillant de l'encaissement touche surtout la manipulation des fonds.

L'employeur produit un document intitulé « Rapport final octobre 1998 », élaboré par la firme Saine Marketing (pièce P-1), pour indiquer la proportion de sa clientèle qui provient de l'extérieur du Québec et s'exprime en anglais. Ainsi, page 14, on peut voir qu'il y a 19 % des visiteurs qui proviennent des États-Unis, 8 % de l'Ontario, et 2 % des autres provinces canadiennes, soit une possibilité théorique de 29 % de clients « dont la langue maternelle en principe est autre que le français ». Et à la page 39 du même document, un profil démographique indique que la langue du répondant est l'anglais dans une proportion de 30 %. Ce sont là les deux chiffres que l'employeur veut porter à l'attention de l'Office. Par ailleurs ce document révèle également que le taux de satisfaction des visiteurs est très élevé (83 % des visiteurs se disent très satisfaits), que la plupart d'entre eux (soit 68 %) qualifient d'excellent le rapport qualité-prix, et que 80 % d'entre eux ne signalent aucun motif de plainte, alors que la langue figure expressément dans le questionnaire remis aux visiteurs (*éléments dérangeants*, faisant l'objet de la question 14).

On compare le rôle du régisseur au Biodôme et au Jardin botanique. M. Winner expose que l'on utilise le même « descriptif d'emploi », qu'il s'agit du même poste, dont les fonctions sont exercées à deux endroits différents, mais que le caractère anglophone et international du Biodôme est encore plus marqué qu'au Jardin botanique. Il y a un « tronc commun d'aptitudes et d'habiletés », mais le gestionnaire peut faire certaines adaptations. On dépose la description du poste de régisseur (P-2). La

rubrique *titre du supérieur immédiat* indique « chef de section – régie », mais en fait le poste relève maintenant du « chef de division, service à la clientèle et sécurité », soit précisément la fonction qu'exerce M. Winner.

Le témoin attire l'attention de l'Office sur le deuxième paragraphe, où il est précisé concernant le régisseur que « les fins de semaine et congés fériés, il agit à titre de principal responsable des sites ». On demande donc quelqu'un qui a une « bonne capacité d'autonomie, qui est en mesure de prendre des décisions », et de faire appel aux ressources nécessaires le cas échéant. Il signale aussi le premier élément de la rubrique *tâches et responsabilités*, qui prévoit que le régisseur « agit comme premier répondant aux besoins des utilisateurs des sites, contrôle les sites et la qualité des opérations relatives au service à la clientèle ». Le témoin ajoute que l'expression « sites » vise également l'*Insectarium*. Passant en revue les autres éléments, il précise que la gestion des boutiques ne relève plus du régisseur, cette fonction étant maintenant dévolue au chef de section marketing, mais le régisseur demeure chargé de la supervision du personnel de perception des droits d'entrée, des balades, du stationnement et aussi de l'entretien ménager, mais, dans ce dernier cas, seulement pendant les périodes d'absence du contremaître. Enfin, le chef de section de la sécurité n'est pas toujours présent, et c'est une dimension des fonctions du régisseur. Le régisseur participe à l'élaboration des horaires de travail du personnel, il gère la convention collective et participe à l'embauche du personnel; il est responsable du budget attribué à son service et doit évaluer le travail des employés; il assigne les tâches, élabore le contenu, choisit les méthodes et procédés de travail; il est responsable de la qualité des statistiques d'achalandage. Il doit être en mesure d'utiliser l'informatique à cette fin. Il est associé à la coordination des événements majeurs. Dans l'ensemble il doit s'assurer que les clients soient satisfaits de leur visite au Jardin botanique.

Le témoin considère que le régisseur, comme « premier répondant », doit connaître l'anglais : « on se doit d'avoir quelqu'un qui est en mesure de comprendre nos clients, une partie de notre clientèle, soit dans la nature du service qu'ils désirent obtenir, soit dans la nature d'une plainte qu'ils désirent formuler, et les actions conséquentes à cette plainte-là ». De plus, pour des raisons de sécurité, le régisseur doit pouvoir comprendre la situation pour bien réagir, parce qu'il a la responsabilité du site, et que 30 % de la clientèle est de langue anglaise : « c'est vraiment un travail de relations avec la clientèle », dit M. Winner.

En contre-interrogatoire, le témoin admet qu'il n'est question nulle part dans la description de tâches (document P-2) de la nécessité de connaître l'anglais pour exercer la fonction. Cette exigence, précise-t-il, est imposée au moment de l'affichage. Concernant le sens à donner à l'expression « premier répondant », M<sup>e</sup> René Julien demande au témoin si le régisseur n'intervient pas en réalité dans un deuxième temps, c'est-à-dire après les services de sécurité ou les préposés à l'accueil, par exemple. M. Winner répond qu'il y a des patrouilles, mais que « de façon instinctive le régisseur est informé de toute situation incluant (sic) la clientèle, il doit s'assurer du suivi de la situation auprès des employés... ». C'est lui, le régisseur, qui est le premier responsable. Il est toujours présent, et on peut le joindre à tout moment par radio.

En ce qui concerne le travail d'animation, ce n'est pas là le travail immédiat du régisseur. Lorsqu'il y a des événements spéciaux, ce sont des entreprises qui réservent les installations (colloques, vernissages, etc.) ou des gens qui réservent pour un mariage par exemple. Il peut y avoir des groupes de plusieurs centaines de personnes. Ces événements se déroulent le soir, et à cette période de la journée, le régisseur est le seul cadre présent sur place; c'est à lui de veiller à ce que les clients obtiennent ce qu'ils ont demandé, même s'il y a un animateur sur place. Il y a aussi des guides bénévoles, soit les Amis du Jardin, mais M. Winner n'est pas en mesure de parler de leurs compétences linguistiques.

Pour ce qui est du niveau de compétence en anglais qui est exigé des régisseurs, M. Winner affirme qu'on demande « un niveau intermédiaire, c'est-à-dire que pour nous, il soit en mesure de comprendre ce que le client présente comme situation, qu'il soit en mesure de lui répondre, d'agir, donc de faire une conversation normale et d'à propos... », pas seulement pour les urgences, mais aussi pour donner des

renseignements à des gens qui sont de passage à Montréal. Pour M. Winner, il s'agit d'un cadre, par définition il est responsable de l'ensemble de l'activité, et on demande de lui « les mêmes exigences qu'on exige du personnel qui est sous sa responsabilité première ». Il dit que l'exigence va « du bas vers le haut ».

L'employeur produit les descriptions de poste des préposés à l'accueil (P-3) et des surveillants de l'encaissement (P-4). M<sup>e</sup> Julien demande si ces personnes sont vraiment les premières en contact avec la clientèle. M. Winner répond que c'est surtout vrai des préposés à l'accueil, moins vrai dans le cas des surveillants de l'encaissement. Toutefois, tous portent des cartes d'identité et peuvent être interpellés par un client sur les terrains.

Concernant les mesures de sécurité, M. Winner précise qu'il y a toujours sur place des équipes de sécurité. Certains préposés à l'accueil et surveillants de l'encaissement ont reçu une formation de secouriste et peuvent donner les premiers soins en cas d'accident. Le régisseur est alors informé de la situation, on cherche à comprendre, à stabiliser, on peut aussi appeler Urgence-santé. S'il y a des correctifs à apporter, par exemple des pierres qui ont bougé et qui doivent être remises en place, c'est au régisseur de s'en charger.

On signale au témoin que les descriptions des postes de surveillants de l'encaissement comportent la mention suivante : « Habileté à communiquer oralement et par écrit en français, connaissance de l'anglais parlé pour les postes le requérant ». Et dans la description du poste de préposé à l'accueil, on trouve aussi une note qui indique que « les postes qui sont actuellement à combler sur une base temporaire requièrent tous de l'anglais parlé... ». Comment cette exigence est-elle gérée, en pratique, et comment détermine-t-on les postes qui requièrent l'anglais parlé? M. Winner répond que ces postes sont « de nature corporative » (sic) et correspondent à des tâches exercées à divers endroits et dans divers services, dans des bureaux par exemple. L'exigence de l'anglais est donc imposée en fonction des circonstances. Par ailleurs, il précise que toutes les communications internes des divers services sont en français seulement.

M. Winner admet que la responsabilité première du régisseur consiste à coordonner des personnes qui sont en contact direct avec la clientèle, mais qu'en tant que gestionnaire il est responsable de son service, dont le rôle est de s'occuper de la clientèle. Il n'est pas en mesure de dire combien de fois, au cours de l'année écoulée, des situations se sont produites où la connaissance de l'anglais a été effectivement nécessaire pour le régisseur, mais il répond que statistiquement, on peut considérer qu'il y a quelque 300 000 visiteurs qui sont de langue anglaise, puisque le Jardin botanique reçoit presque un million de personnes par année. Concernant la proportion du temps de travail du régisseur qui est consacrée à des interventions, il insiste sur l'importance de cette dimension de contact avec la clientèle, mais n'est pas en mesure de donner un chiffre.

Le deuxième témoin de l'employeur est **M. Alain Côté**, régisseur au Jardin botanique. Il est au service de la Ville de Montréal depuis 1993, et exerce ses fonctions au Jardin botanique depuis l'automne 1997. Auparavant, il était surveillant de l'encaissement au Biodôme. Il a été aussi régisseur à titre temporaire, au Biodôme et au Jardin botanique, où il remplaçait pendant les vacances.

À ses yeux, le régisseur est le « premier répondant » pour la clientèle, c'est à lui de veiller à la conformité des installations, à l'ouverture des guérites, au bon fonctionnement du transport, à l'entretien ménager. C'est un rôle de supervision, parfois de contremaître, notamment à l'égard du personnel qui assure le fonctionnement du service des balades. Concernant les contacts avec la population, M. Côté y voit deux volets, soit la « réaction », en réponse à des demandes de services, qui peuvent provenir des employés, des conducteurs de balades, par exemple, et ce qu'il appelle la « proaction », c'est-à-dire que le régisseur doit s'assurer activement que tout est dans l'ordre, en faisant des tournées d'inspection. Quelle est la fréquence de ces contacts avec les usagers? Il répond « au besoin », sans pouvoir préciser de chiffre, il dit d'abord deux ou trois fois par jour, ensuite de 20 à 30 % du temps de travail qui consiste à

répondre à des demandes du public. Pour ce qui est du second volet, qui consiste à faire des tournées d'inspection, M. Côté dit qu'il n'y en a jamais trop, mais que cela peut représenter 20 % de son temps de travail. Au total, ces deux aspects du travail représenteraient 40 à 50 % du temps de travail, en haute saison. M. Côté considère que le service à la clientèle est la raison d'être du service.

Quel pourcentage des contacts se déroulent en anglais? Ici encore le témoin répond « au besoin » mais sans préciser de chiffre : deux ou trois fois par jour, parfois, mais parfois pas du tout. Mais il insiste sur la « qualité » de ce contact, si quelqu'un veut lui faire part d'une critique par exemple, et s'il veut répondre « quelque chose d'intelligent et d'intelligible en anglais ». Il doit toujours être prêt à répondre, en français ou en anglais. C'est particulièrement vrai s'il est seul sur les terrains. L'officier de sécurité est là pendant la fin de semaine de 7 h à 15 h; après, le régisseur est le seul responsable présent sur place. Peut-il donner des exemples d'interventions qu'il aurait faites, et qui auraient nécessité la connaissance de l'anglais? Il cite le cas d'écoliers de langue anglaise, ou encore de groupes d'adolescents américains qui visitent les jardins et qui peuvent s'égarer. Le régisseur peut être amené à prendre des décisions selon les informations qui lui sont données par une personne de langue anglaise. Il y a aussi à l'occasion des malentendus avec des visiteurs américains sur les taux de change, et le régisseur doit intervenir, si le préposé à l'accueil n'y parvient pas. D'ailleurs ces clients demandent eux-mêmes à voir le « manager ».

M. Côté estime qu'il lui serait « difficile » ou même « très difficile » d'exercer ses fonctions s'il ne parlait pas l'anglais. Il parle également des problèmes de sécurité : si une personne a une attaque cardiaque, si elle est allergique à certaines choses, « ça pourra vouloir dire la différence entre la vie et la mort pour cette personne-là ». Et il ajoute : « Évidemment, ces situations-là je n'en ai pas connues, mais la journée où j'en aurai une devant moi, et que quelqu'un me parlera en anglais... ». Quant aux plaintes du public, il n'est pas possible d'avoir toujours un traducteur, et le fait d'interposer quelqu'un entre le régisseur et le plaignant peut même aggraver le conflit. Il y a des gens qui ne parlent que l'anglais. Une certaine clientèle venant de Montréal est plus revendicatrice, et « passe souvent des messages comme quoi eux, ce n'est jamais assez en anglais... si jamais j'avais la mauvaise fortune de m'adresser en français à ces gens-là, je pense que je n'aiderais pas le Jardin botanique », dit-il.

En réponse aux questions de M<sup>e</sup> Julien, le témoin indique que le plaignant, M. Raymond Carrier, l'a aidé et l'a formé au début. Il a un peu travaillé avec lui. De plus, même après son départ, M. Côté a eu à contacter M. Carrier, qui a été « d'un grand secours, c'est quelqu'un de très professionnel dans ce qu'il fait ». Il lui a posé des questions très souvent sur le fonctionnement des services et M. Carrier a fait montre d'une grande disponibilité à son endroit.

Il indique que la procédure normale en cas d'incident, c'est de contacter la sécurité : « Les premiers répondants par rapport au secourisme ce sont les gens de la sécurité ». Mais il y a également d'autres membres du personnel qui ont la formation de secouriste. Cependant, si l'incident se produit pendant la tournée du régisseur, il peut être appelé à intervenir. En réponse à une question de M<sup>e</sup> Julien, le témoin déclare que « des incidents majeurs, il n'y en a pas eu ». Pour ce qui est des communications radio entre les surveillants de l'encaissement et les régisseurs, M. Côté indique qu'ils ont les mêmes fréquences. Toutes ces communications se font en français. M<sup>e</sup> Julien dépose une note expédiée par M<sup>me</sup> Jocelyne Mallette le 3 mars 1997 concernant les consignes de sécurité en cas d'incendie (pièce R-1), et d'où il ressort que le rôle du régisseur, en l'occurrence, est d'assurer l'évacuation des sous-sols de l'immeuble administratif. On admet de part et d'autre que cette procédure pourrait être déficiente et causer des problèmes.

Le témoin confirme que la clientèle du Biodôme est plus anglophone, pour diverses raisons. D'ailleurs, il est plus difficile d'avoir un bon portrait linguistique de la clientèle du Jardin botanique, à cause du nombre d'accès qui est plus grand. Il y a des délégations étrangères qui viennent au Jardin botanique, et qui parfois ne parlent ni français ni anglais. M. Côté dit qu'il voit souvent des Chinois sur les lieux. En réponse à une question d'un membre de l'Office, M. Côté affirme qu'il y a « sûrement » des gens parmi la clientèle qui ne parlent ni français ni anglais, parce qu'il s'agit d'un « site international », mais il estime

que les Européens habituellement parlent l'anglais. Les délégations chinoises ou japonaises sont accompagnées d'interprètes qui parlent français ou anglais, et le personnel du jardin de Chine inclut des gens qui parlent la langue chinoise. On relève le fait que dans le rapport d'octobre 1998 (pièce P-1) le chiffre pour la rubrique *autres pays* est de 3 %.

Le troisième témoin de l'employeur est **M<sup>me</sup> Jocelyne Mallette**, coordonnatrice du personnel au Jardin botanique de Montréal. Elle est au service de la Ville de Montréal depuis juillet 1989, et elle a exercé diverses fonctions comme agent de personnel au service des loisirs et du développement communautaire, puis au Fonds des équipements scientifiques en qualité de conseillère en gestion des ressources humaines. Elle assure un rôle de coordination pour l'ensemble de la gestion auprès du Jardin botanique et de l'Insectarium, le Fonds des équipements scientifiques regroupant ces deux équipements et aussi le Biodôme et le Planétarium.

On dépose l'avis de concours n° 20237A du poste de régisseur (pièce P-5). La responsabilité des avis de concours est déléguée aux services. Le projet est élaboré par les services et soumis à la Commission de la fonction publique. Le document produit comprend la mention « la connaissance de l'anglais parlé est requise ». C'est le service concerné qui a prévu cette exigence linguistique, après consultation avec les gestionnaires en place et avec la Commission de la fonction publique, celle-ci exerçant aussi un droit de regard sur le niveau de compétence linguistique requis. En l'occurrence, elle explique que le niveau intermédiaire requis suppose que le régisseur puisse expliquer la situation à un client, même en cas de conflit, donc c'est plus élevé que la connaissance de base, qui supposerait seulement de répondre à des questions très simples. C'est donc la Commission de la fonction publique qui détermine le niveau requis, à partir des explications données par les services concernés.

Concernant la description du poste (pièce P-2), M<sup>me</sup> Mallette reconnaît, en réponse aux questions de M<sup>e</sup> Julien, qu'elle a participé à son élaboration, et que l'exigence de l'anglais n'y figure pas, parce qu'une telle exigence apparaît normalement non pas dans la description du poste, mais dans l'avis de concours affiché. Les formulaires pour les postes de cadre ne prévoient pas qu'on indique de telles exigences linguistiques. L'exigence de l'anglais est éliminatoire, par décision de la Commission de la fonction publique. Un candidat qui ne réussit pas l'examen d'anglais n'est pas retenu pour la suite du processus de sélection. M<sup>me</sup> Mallette ne participe pas à l'évaluation linguistique des candidats. Par ailleurs, elle n'est au courant d'aucune politique systématique de la Ville visant à généraliser l'exigence de l'anglais, et la politique de l'employeur est plutôt d'imposer cette exigence là où elle est nécessaire, c'est-à-dire là où l'exercice de l'emploi le requiert. À son avis, la maîtrise de la langue anglaise est essentielle pour exercer les fonctions de régisseur, pour bien servir la clientèle. Cependant, elle admet que M. Carrier a occupé ce poste pendant cinq ans et qu'il était un excellent cadre :

« J'ai été la première surprise qu'il ne passe pas le test, c'est mon opinion, c'était un excellent candidat, on aurait souhaité qu'il passe, on pensait qu'il se débrouillait suffisamment, on pensait qu'il avait pu prendre les moyens pour parfaire son anglais à partir du moment où il a su, où il était au courant de l'exigence, j'ai été la première déçue parce qu'à ma connaissance il devait être en mesure de pouvoir se débrouiller ».

Le quatrième témoin de l'employeur est **M. Jacques Huberdeau**, chef de division du soutien à la gestion. M. Huberdeau est au service de la Ville de Montréal depuis 1983; il a commencé sa carrière comme surintendant administratif au module technique du service des travaux publics, et par la suite il a été assigné notamment aux événements spéciaux (Tour de l'île, Marathon, Grand Prix, etc.). Il a participé aussi à l'organisation du protocole des fêtes du 350<sup>e</sup> anniversaire de la Ville. Depuis 1995, il appartient au service des Parcs, mais il a travaillé au Jardin botanique de 1995 au début de 1999, comme chef de la régie pour l'ensemble des installations relevant du Fonds des équipements scientifiques. M. Carrier était là lorsque M. Huberdeau a pris son poste en octobre 1995, et il a travaillé avec lui.

L'employeur produit le document « Compte rendu de réunion » portant sur des réunions du 8, du 15 et du 29 novembre 1995 (pièce P-6), afin de démontrer que l'exigence de l'anglais a été discutée lors de réunions internes du service, auxquelles M. Carrier était présent. On a demandé aux régisseurs en place d'examiner le descriptif du poste pour vérifier sa validité. La pertinence de l'anglais a été discutée et, selon le témoin, a fait l'objet d'un consensus parmi les participants, étant donné que le compte rendu ne fait pas mention d'un désaccord à ce propos. À l'époque où a été tenu le concours, M. Huberdeau travaillait avec M. Carrier, il a été son patron pendant deux ans, et il le voyait évidemment tous les jours. Il affirme qu'à son retour de l'examen d'anglais, M. Carrier était fatigué, qu'il avait dit que l'examen était difficile. Lors d'échanges à ce sujet, il avait été question entre eux que M. Carrier améliore son niveau en anglais.

En réponse aux questions de M<sup>e</sup> Julien, M. Huberdeau dit n'avoir jamais entendu parler de problèmes quelconques concernant le niveau d'anglais de M. Carrier. Concernant son travail en général, il en était satisfait. M<sup>e</sup> Julien produit le document « Appréciation du rendement cadre - 1996 » portant sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 1996 au 31 décembre 1996 (pièce R-2), afin de démontrer que le rendement de M. Carrier a toujours été satisfaisant, selon l'appréciation même de M. Jacques Huberdeau, qui admet être à l'origine de ce document (même s'il n'est pas signé par lui, mais plutôt par la directrice, M<sup>me</sup> Lise Cormier). On peut y lire notamment :

« Raymond [il s'agit de M. Carrier] collabore à tous les événements du Jardin botanique. Il fait un excellent suivi budgétaire. Il participe à la mission éducative du Jardin botanique en donnant des cours. Mandats spéciaux : balades, portes ouvertes et réunions du lundi. Il est très disponible et fait montre d'une grande autonomie. »

M. Huberdeau explique que M. Carrier avait des mandats qui relevaient directement de la directrice, et qu'il n'était donc pas en mesure d'évaluer lui-même, par exemple l'organisation Iris, qui s'occupe des retraités. Ce fait ressort particulièrement de la lettre adressée par M. Huberdeau à M<sup>me</sup> Cormier, en date du 13 février 1997.

M. Huberdeau a insisté personnellement pour que l'anglais soit une exigence de sélection pour le poste de régisseur. Il considère que c'est essentiel, parce que le régisseur est le représentant de l'employeur, et qu'il exerce une lourde responsabilité. Il doit communiquer en anglais avec les représentants récréo-touristiques, « si on sort du Québec ». À Percé, notamment, il a vu des porte-parole gouvernementaux parler anglais à des représentants touristiques (*tour operators*). L'exigence de l'anglais s'impose donc du fait que le Jardin botanique fait partie du secteur récréo-touristique.

A-t-il entendu M. Carrier parler anglais avec des interlocuteurs ? Oui, notamment avec une délégation thaïlandaise à qui il expliquait le système informatique, mais le témoin n'est pas en mesure de citer d'autres exemples. D'ailleurs à ses yeux « le marché récréo-touristique » est de langue anglaise, et il faut recevoir les *tour operators* en anglais. C'est le rôle du représentant de la Ville de recevoir les autocars de visiteurs qui sont anglophones à 40 %, et de régler au besoin des problèmes de réservations. De plus, en cas d'accident, le conducteur de la balade communique avec le régisseur pour prendre les mesures nécessaires. D'ailleurs, s'il fallait refaire le descriptif du poste aujourd'hui, il demanderait que le régisseur soit formé comme secouriste. Pour lui, la « mondialisation des marchés fait en sorte qu'on reçoit des individus de partout dans le monde », alors qu'il y a cinq ans, le marché était plus local, dit-il.

L'exigence du bilinguisme est-elle nouvelle ? Oui, de même que l'exigence du baccalauréat est nouvelle également. Cela découle du fait que la personne est responsable de l'ensemble des installations. Pour ce qui est de l'exigence de l'anglais, c'est l'évolution du marché, le fait que les visiteurs viennent davantage des États de la Nouvelle-Angleterre, qui a justifié cette nouvelle exigence linguistique. Y a-t-il des cours d'anglais ? La Ville offre déjà des cours d'anglais et d'espagnol, les gens sont libres de s'y inscrire ou non. Est-ce que le gestionnaire peut suggérer des cours à une personne, lors de son évaluation périodique ? M. Huberdeau ne répond pas de façon précise.

Lors d'un témoignage additionnel, M<sup>me</sup> Jocelyne Mallette confirme le fait que c'était la première fois que le poste de régisseur faisait l'objet d'un concours en bonne et due forme. On s'est inspiré, dans la préparation de la description du poste, de ce qui existait pour le poste de régisseur au Biodôme. À ce propos M<sup>e</sup> Julien dépose la description du poste de régisseur au Biodôme (pièce R-3). M<sup>me</sup> Mallette dit qu'à son avis la clientèle du Biodôme est « légèrement plus anglophone que celle du Jardin botanique », celle-ci atteignant environ 30 % selon elle. Elle rappelle qu'au moment où cet avis de concours a été rédigé, il était fait en fonction de l'ensemble des équipements scientifiques, y compris le Biodôme. Elle constate que l'exigence de l'anglais n'y est pas prévue, mais l'absence de cette mention ne permet pas de conclure que l'anglais n'a pas été exigé au moment du recrutement. Elle ignore comment s'est fait le recrutement pour ce poste, du fait qu'à l'époque le Biodôme avait un fonctionnement autonome par rapport à la Ville de Montréal.

Comme cinquième témoin, l'employeur fait entendre **M. Robert Paré**, chef de division marketing, communications et service à la clientèle, au Fonds des équipements scientifiques de la Ville de Montréal. Il est au service de la Ville depuis 1991. Jusqu'en 1995, il a été chef de division « corporatif » (sic) de la production des communications pour l'ensemble de la Ville de Montréal, et depuis lors il occupe ses fonctions actuelles. M. Carrier a travaillé sous ses ordres à partir de juin 1995. L'employeur produit le document « Appréciation du rendement – cadre » évaluant le rendement de M. Carrier pour la période du 21 mai 1995 au 30 décembre 1995 (pièce P-7), et portant la signature de M. Paré. On peut y lire, à la dernière page, la mention suivante sous la rubrique *développement professionnel* : « Cours d'anglais (facilité de la part de la Ville), stage à l'étranger Longwood ou St-Louis ».

M. Paré voulait en effet promouvoir la notion de « premier répondant » pour les régisseurs sur les sites. Il affirme que « la concurrence en ce qui a trait à nos équipements n'est pas le Vieux-Port ou l'Oratoire Saint-Joseph, mais bien des ensembles comme Disney ou le Louvre ». À ses yeux, toute l'action des autorités devait être orientée en fonction de ce leitmotiv, en fonction du rayonnement international, d'où cette idée d'un stage pour M. Carrier au prestigieux jardin de Longwood, en banlieue de Philadelphie, mais son niveau d'anglais ne le permettant pas, il aurait dû au préalable suivre des cours de perfectionnement, ce qu'il n'a pas fait. Concernant le compte rendu des réunions de 1995 (pièce P-6), auxquelles participaient M. Paré et M. Carrier, M<sup>e</sup> Lafond demande au témoin s'il se souvient des réactions de ce dernier, mais sa réponse sur ce point précis c'est qu'il ne se rappelle pas que M. Carrier ait manifesté une réaction quelconque. Cependant, il dit que juste après l'examen d'anglais qu'il devait échouer, M. Carrier a eu une réaction de défi comme pour montrer qu'il ne prenait pas cette exigence au sérieux.

Au sujet du rendement de M. Carrier, il indique que la période en question, qui avait duré cinq mois, avait été particulièrement éprouvante à cause d'une grève du personnel. La question de l'anglais a été abordée lors de leurs rencontres, et M. Paré a mentionné que le stage à Longwood n'était pas une « session de villégiature aux États-Unis », et que « je ne m'attends pas que les Américains nous parlent en français ». Il affirme qu'il a toujours considéré l'anglais comme une exigence essentielle pour tout processus de recrutement qu'il devait avaliser.

En réponse aux questions de M<sup>e</sup> Julien, le témoin explique ce que signifie à la page 2 (P-7) la mention « mandat 1 : ouvrir et passer à travers la haute saison malgré un état de sous-organisation avancé et d'une grève » : il a pris ses fonctions au Jardin botanique le 20 mai 1995, juste avant le début de la haute saison, et il savait que M. Carrier devait démissionner de son poste parce qu'il était épuisé, alors qu'une grève était en cours au Biodôme, ne pouvant compter que sur quelques surveillants de l'encassement, quelques contremaîtres, et sans aucun régisseur au Jardin botanique. De son côté M. Carrier avait travaillé seul pendant un certain temps, d'où son épuisement. M. Paré considère que M. Carrier a fait un bon travail, avec « beaucoup de passion ». Il ne peut citer de cas concrets ou de situations que M. Carrier n'aurait pas pu régler à cause de son niveau insuffisant en anglais. Cependant, pour la période de 1997 c'était plutôt M. Huberdeau qui agissait comme supérieur immédiat de M. Carrier.



L'anglais est-il nécessaire, ou seulement important, demande M<sup>e</sup> Julien? Le régisseur, répond M. Paré, n'est pas un accessoire à brasser du papier ou à pousser des trombones un peu partout, il fait partie de l'offre que l'on présente à notre clientèle, ce qu'on vend à notre clientèle c'est une expérience de visite ». Il ajoute que toutes les destinations touristiques « se battent littéralement pour attirer les gens chez eux (sic) ». Donc, il considère que c'est **primordial** que le régisseur parle l'anglais. À ce propos, et à titre d'exemple, il cite le cas « d'un cheik arabe qui est rentré avec ses 14 femmes, ses gardes du corps australiens avec des machine guns sur le terrain, on a eu à s'en occuper vite (...) c'était unilingue anglais, avec permis de port d'armes, même la GRC c'est tassez-vous », dit-il.

En réponse à une question de l'Office, M. Paré répond que les stages à Longwood ne sont pas une réalité mais une possibilité qui ne s'est pas matérialisée. Il aurait fallu demander à ces jardins à l'étranger d'accueillir nos stagiaires. Donc, quand il était fait mention de cours de perfectionnement dans le rapport d'évaluation de M. Carrier, c'était **en fonction de ce stage éventuel**, et non pour indiquer une exigence de perfectionnement professionnel à cause d'une déficience constatée dans le rendement de M. Carrier

Comme sixième et dernier témoin, l'employeur fait entendre **M<sup>me</sup> Marielle Hamelin**, chef de section évaluation à la Commission de la fonction publique (C.F.P.). Elle est entrée au service de la Commission en 1978. La Commission de la fonction publique a pour mission d'assurer l'administration des mécanismes de recrutement et de sélection du personnel pour la Ville de Montréal, pour l'Office municipal d'habitation, pour la Communauté urbaine de Montréal (CUM) et accessoirement pour certains clients externes comme la Ville de Montréal-Nord ou Saint-Léonard.

M<sup>e</sup> Lafond demande à M<sup>me</sup> Hamelin si elle a eu à traiter le dossier de M. Carrier. Elle répond qu'elle n'a pas à traiter de dossiers de façon directe, parce que ce n'est pas son rôle. Ce sont les conseillers en mesure et évaluation qui sont responsables des dossiers particuliers. Cependant elle connaît le dossier de la Commission concernant ce concours.

M<sup>me</sup> Hamelin explique les procédures de la Commission lorsqu'elle doit traiter une demande provenant des services concernés. Comme l'avis de concours en l'occurrence indiquait comme exigence que la connaissance de l'anglais était requise, la Commission s'est basée sur le contenu de l'affichage pour conclure que pour accomplir les tâches décrites et recevoir une clientèle en anglais, il fallait pouvoir s'exprimer en anglais, parce qu'on était dans un lieu touristique. Chaque élément a été examiné dans cet esprit, selon la procédure habituelle. Avec les gestionnaires du service, les gens de la Commission ont posé des questions sur les situations concrètes qui peuvent se présenter afin de déterminer le niveau d'exigence autorisé. La procédure exige aussi, avant même la date de l'affichage, qu'une évaluation soit faite sur les lieux, là où les fonctions seront exercées. Si la Commission est d'avis que l'anglais n'est pas requis, les gestionnaires doivent plutôt inscrire que l'anglais est « facultatif ». Cela suppose donc que la Commission vérifie, par l'entremise des évaluateurs, que l'exigence linguistique proposée est « nécessaire ». Quant au niveau exigé, le niveau supérieur est surtout autorisé dans le cas des personnes qui sont en traduction ou qui travailleront à l'international.

La Commission fait appel à des « évaluateurs » externes, à partir d'une banque constituée à cette fin, pour valider ces exigences. Dans ce cas, on parlait d'un anglais « moyen », comme condition éliminatoire, ce qui signifiait en fait une note de 13 sur 20 à l'examen. Les deux évaluatrices dont les services avaient été retenus, M<sup>me</sup> Richardson-Askew et M<sup>me</sup> Chapdelaine, ont utilisé le cadre d'évaluation et ont eu avec le candidat une conversation pour évaluer ses aptitudes.

M<sup>e</sup> Lafond produit le tableau d'évaluation linguistique (révisé en décembre 1986) utilisé pour tous les concours (pièce P-8). Ce tableau comporte quatre champs, soit la communication, la phonétique, le vocabulaire et la syntaxe, et les cinq valeurs qui peuvent être attribuées, de 0 à 5. Ainsi, si la communication est impossible, on donne la note 0 ou 1. De même, on donne la note 0 ou 1 si le vocabulaire est limité au point d'empêcher la communication des idées. La note 3 indiquerait, une fois transposée sur 20, une note d'ensemble de 12. Ce cadre de référence est destiné à assurer un

traitement uniforme autant que possible. En l'occurrence, on avait estimé que le candidat devait obtenir au minimum la note de 13 sur 20. Les évaluateurs utilisent le vocabulaire qui sera utilisé en priorité par le candidat dans le domaine où il va exercer.

M<sup>e</sup> Lafond produit également le formulaire d'évaluation de la langue anglaise parlée contenant les conclusions des deux évaluatrices dans le cas de M. Carrier (pièce P-9). Les remarques des deux évaluatrices expliquent la note globale qui est de 10 sur 20. Il s'agit là en réalité d'une recommandation, étant donné que le verdict des examinatrices est toujours soumis à la Commission, qui se réunit chaque semaine. Dans ce cas précis, l'anglais était une condition éliminatoire. Toute demande de reprise ou d'évaluation spéciale est soumise à la Commission, qui n'accorde pas en règle générale de reprise d'évaluation, sauf s'il faut reprendre l'évaluation pour tous les candidats à cause d'une irrégularité quelconque. Les excuses du type « je n'étais pas en forme » ne sont pas admises, et la Commission considère que, « comme aux Olympiques », on se reprend seulement la prochaine fois.

En réponse aux questions de M<sup>e</sup> Julien, M<sup>me</sup> Hamelin souligne que la Commission a accordé une attention particulière à l'élément de la description d'emploi qui dit que le régisseur est le « premier répondant », ce qui signifie, pour elle, qu'il peut être appelé à agir dans des situations délicates ou difficiles. On a également tenu compte des utilisateurs et de l'importance de la communication. Cette évaluation s'est faite à partir de l'analyse du document et des explications prodiguées par les gestionnaires du service. M<sup>me</sup> Hamelin précise incidemment qu'elle n'est pas au courant de chaque concours, et qu'elle a actuellement à coordonner pas moins de 115 concours. Elle n'est pas en mesure de préciser à quelle époque de l'année (haute saison ou morte saison) le processus d'évaluation s'est déroulé.

M<sup>me</sup> Hamelin explique également que le processus de vérification des exigences linguistiques a été mis en place après l'adoption « d'une loi qui disait que quand on allait demander l'anglais ça devait être requis » (**note** : il s'agit de la *Charte de la langue française*, adoptée le 26 août 1977, soit avant que M<sup>me</sup> Hamelin ne prenne ses fonctions à la Commission). Les gens de la Commission avaient rencontré des représentants de l'Office pour garantir des évaluations solides, et pour assurer la cohérence d'une année à l'autre et d'un examen à l'autre. Ainsi, pour les gens qui travaillent dans certains bureaux d'Accès Montréal, l'anglais est considéré comme « facultatif », et on demande une connaissance « fonctionnelle », alors que dans d'autres bureaux, comme NDG, on ne se contenterait pas d'une note de 10 sur 20.

M<sup>me</sup> Hamelin sait que M. Carrier a exercé de fait les fonctions de régisseur pendant quelque cinq ans. Toutefois, elle n'a appris ce fait qu'au moment de préparer son témoignage dans la présente affaire. De manière générale, dit-elle, le rôle de la Commission de la fonction publique n'est justement pas de tenir compte de ce genre de choses, mais plutôt de s'assurer, objectivement, que les candidats ont les aptitudes requises pour un emploi :

« La personne peut être dans l'emploi depuis douze ans, en fonction supérieure, si pour une raison politique le maire décide de ne pas faire de concours, il faut continuer à offrir des prestations aux citoyens, alors on le place en fonction supérieure, ou on le place en fonction pendant tout ce temps-là, puis à un moment donné, on débloque les concours, nous on a à les tenir, alors on a là à dire, cette personne-là elle a tout ce qu'il faut, et il arrive que des personnes échouent les examens, souvent parce que ça fait longtemps qu'ils sont là, ils veulent tellement l'avoir, d'autres fois parce qu'ils ont été en fonction supérieure, un concours de circonstances, ils avaient besoin de lui là, il a rendu des parties de tâches, mais pas l'ensemble des tâches, alors nous on est là pour dire il avait les habiletés, il avait les connaissances, il avait tout ce qu'il fallait, et on le confirme, dans le fond, on dit, oui, il peut, il est éligible pour l'emploi ».

M<sup>me</sup> Hamelin décrit le processus de sélection, dont chacune des étapes fait l'objet d'une approbation par la Commission de la fonction publique. Étant donné que l'étape de l'examen d'anglais est éliminatoire,

elle pourrait théoriquement se situer au début ou à la fin du processus; dans ce cas-ci, on l'a située au début, puisqu'il aurait été beaucoup plus coûteux de procéder à l'inverse. Les quatorze candidats ont donc été convoqués à l'évaluation d'anglais, et s'ils échouaient (trois ont échoué) leur candidature était rejetée avant même l'évaluation de leur profil de gestion (qualités relationnelles, managérielles, etc.) au moyen d'un examen écrit. Quant aux personnes qui échouaient à cette seconde étape, elles n'étaient pas convoquées à l'étape interactive et à l'entrevue. M<sup>me</sup> Hamelin précise enfin que c'est M. Huberdeau qui représentait le service concerné à cette occasion.

M<sup>e</sup> Julien produit la lettre de convocation à l'examen écrit (pièce R-4), datée du 9 mai 1997, et signée de M<sup>me</sup> Raymonde Bourcier. Cette lettre n'a été adressée qu'aux candidats qui avaient réussi l'oral d'anglais. Quand le premier paragraphe de cette lettre mentionne « première étape de l'examen », il faut donc comprendre que c'est là **la première étape de l'évaluation du profil de gestion**. M<sup>e</sup> Julien demande à M<sup>me</sup> Hamelin si elle est au courant des exigences linguistiques pour le poste de conseiller aux affaires interculturelles, à la Ville de Montréal, mais elle ne connaît pas spécialement ce dossier. Quand on lui demande si l'exigence linguistique est imposée pour la première fois pour le poste de régisseur, elle répond que le concours de régisseur en cause ici est le premier qui ait été tenu par la Commission de la fonction publique.

Avec le témoignage de M<sup>me</sup> Hamelin se termine la preuve patronale.

**M. Raymond Carrier**, plaignant dans la présente affaire, apporte son témoignage personnel. M. Carrier est actuellement agent de développement, aux loisirs, sports et développement social, dans le quartier NDG. Il est entré au service du Jardin botanique le 9 décembre 1991, comme préposé au soutien administratif, section service à la clientèle. En 1992, il a remplacé sa chef de section, M<sup>me</sup> Josée Goulet, pendant une période de six semaines (en juillet et août), période pendant laquelle il se trouvait donc directement sous l'autorité du Directeur, M. Bourque. Le 3 septembre 1993, il a été nommé en « fonction supérieure » comme régisseur, sous l'autorité du chef de division M. Jean-Pierre Doyon. Il a assumé seul cette fonction pendant trois mois (d'octobre à décembre 1993). En octobre 1994, M. Doyon a démissionné (il est actuellement directeur du Biodôme), ce qui a occasionné une certaine confusion concernant la responsabilité du service à la clientèle.

En janvier 1994, est nommé le second régisseur, M. Gilles Couture, dont il assure la formation en cours d'emploi, et avec qui il partage désormais le travail à raison de trois jours et demi par semaine. Peu après les élections du 6 novembre 1994, et dans le contexte d'un conflit de travail, il a attiré l'attention des autorités sur les problèmes inextricables du Jardin botanique, et il a même remis sa démission vers le mois de mai 1995, pour la retirer et reprendre son poste quelque temps après à la demande de la Directrice. M. Carrier a été régisseur jusqu'au 31 décembre 1997, date de son départ. Pendant cette période il s'est occupé du programme triennal d'immobilisations et de la mise sur pied de la nouvelle billetterie informatisée, activité pour laquelle il devait être libéré à plein temps, ce qui n'a pas été le cas, et par la suite il a dû travailler sept jours sur sept pour mener de front toutes ses tâches. Entre-temps M. Paré avait été nommé responsable du nouveau service à la clientèle pour l'ensemble du Fonds des équipements scientifiques.

Pour ce qui est des aspects du travail requérant la connaissance de l'anglais, M. Carrier affirme avoir eu à accueillir des délégations chinoises. En 1995, par exemple, il a reçu à plusieurs reprises des appels urgents du bureau du maire pour organiser des visites immédiates. Une autre fois, le fils de l'empereur du Japon s'est présenté au Jardin botanique. M. Carrier n'était pas présent au moment de la visite du cheik arabe cité par M. Paré et ne peut donc pas en parler, mais il a reçu le juge-en-chef de l'Inde, avec les dignitaires du consulat et les services secrets, pour lui montrer les orchidées; en 1997 il a accueilli aussi, à la demande du Festival de Jazz de Montréal, le chanteur Tony Bennett, qui avait formé le vœu de peindre dans les jardins. Il rappelle la quadruple mission du Jardin, à la fois éducative, sociale, culturelle et scientifique.

C'était aussi, en 1995, au moment où il était seul, l'époque de la restauration de l'immeuble administratif et de la construction de nouveaux laboratoires, pendant laquelle il avait fallu s'installer dans des caravanes. M. Carrier avait l'entière responsabilité de gérer les installations, de travailler avec les entrepreneurs, de préparer la saison, et d'assurer les activités quotidiennes. En ce qui concerne l'usage de la langue anglaise, M. Carrier affirme n'avoir jamais vécu de situations où il n'a pas trouvé une solution. De la même façon il a dû pallier ses connaissances incomplètes en horticulture, par exemple, pour trouver les ressources nécessaires. Son travail consistait à coordonner les services, de manière que tout soit disponible comme prévu. Le régisseur ne peut s'attarder à un détail en particulier, vu les 75 hectares du Jardin, il doit veiller à la situation d'ensemble.

Depuis février 1998, M. Carrier occupe une fonction supérieure d'agent de développement dans NDG Centre, secteur où selon lui 50 % de la population est de langue anglaise. Juste avant, pendant la crise du verglas, on lui avait confié la responsabilité du centre d'hébergement de Côte-des-Neiges, expérience qu'il a jugé très éprouvante quoique enrichissante sur le plan humain.

M<sup>e</sup> Julien produit le *curriculum vitae* de M. Raymond Carrier (pièce R-5). Étant donné que M. Doyon était le patron immédiat de M. Carrier au moment de son entrée en fonction en septembre 1993, on produit une évaluation signée par M. Doyon (pièce R-6), portant sur l'année 1994. Au moment de l'arrivée de M. Paré en mai 1995, le Service à la clientèle devait chapeauter l'ensemble des services à la clientèle du Fonds des équipements scientifiques; mais en juillet 1997, les responsabilités du Service à la clientèle ont été réattribuées au directeur des institutions, et à partir de ce moment son patron immédiat devenait M. Gilles Vincent, actuellement Directeur du Jardin, et M. Huberdeau assurait le transfert jusqu'à la fin de l'année.

M. Carrier affirme que M. Vincent, qui a été son dernier patron au Jardin, l'a rappelé en janvier 1998, après son départ, pour lui demander de remplacer la personne qui avait obtenu la nomination lors du concours, celle-ci devant s'absenter pour raisons de santé. M. Carrier a refusé, ayant déjà vécu un départ très difficile. L'évaluation faite par M. Doyon (pièce R-6) et datée du 2 mai 1995 comporte à la fin la mention suivante : « Nous recommandons que l'apprécié reçoive les augmentations et/ou autres avantages à la suite d'une évaluation dépassant les attentes ». On lui a donné la note A, accordée lorsqu'un cadre à la ville dépasse largement les attentes, ce qui lui procure une augmentation de salaire et une semaine de vacances.

Concernant l'évaluation faite par M. Paré (pièce P-7), on lisait au paragraphe 4 (Développement professionnel) qu'il y était fait mention des cours d'anglais que M. Carrier aurait dû suivre en vue d'un stage à Longwood, aux États-Unis. Or, M. Carrier envisageait plutôt de poursuivre au troisième cycle la formation déjà commencée en andragogie (il avait obtenu une maîtrise en éducation spécialisée en 1995). Il voulait approfondir la question de savoir comment assurer la mission éducative du Jardin botanique, dans un contexte récréo-touristique. C'est justement ce qui explique la mention « éducation - vs- service à la clientèle dans le cadre d'un musée de sciences naturelles (aide à y parvenir) », qu'on peut lire également au paragraphe 4.

M<sup>e</sup> Julien produit également l'évaluation faite par M. Vincent (pièce R-7), pour l'année 1997, où on peut lire à la rubrique des commentaires généraux : « Monsieur Carrier s'est très bien acquitté de sa tâche au cours de la dernière année, dans un contexte particulièrement difficile lié aux importants changements de structure. Monsieur Carrier a su maintenir une bonne cohésion au sein de ses employés et a continuellement fait preuve d'une très grande disponibilité. L'expérience et le dévouement de monsieur Carrier font que nous aurions souhaité le garder au sein de notre équipe de cadre ». M. Vincent signait cette évaluation sachant que M. Carrier venait d'échouer l'examen oral d'anglais.

M. Carrier dit aux membres de l'Office qu'ils ont pu prendre connaissance de quatre évaluations de son rendement professionnel, faites par quatre personnes différentes, dont aucune n'a relevé ses insuffisances en anglais comme pouvant affecter la qualité de son travail. Jamais ses employeurs ne lui

ont reproché son faible niveau en anglais. Il soutient que son niveau d'anglais est certainement suffisant, puisqu'il a exercé ses fonctions sans problèmes pendant toute cette période, sans plaintes de la part des visiteurs ni critiques de la part de ses supérieurs. En ce qui a trait aux réunions dont les comptes rendus ont été produits (pièce P-6), il n'en a guère de souvenir.

Par ailleurs, concernant les inquiétudes soulevées pour la sécurité des visiteurs, M. Carrier indique qu'en cas d'accident, ce sont les services de sécurité qui interviennent directement; ils communiquent par walkie-talkie avec la centrale, et celle-ci téléphone au service d'urgence 911. Ce sont les agents de sécurité qui font un rapport pour assurer le suivi et suggérer des correctifs, le cas échéant. Le régisseur est mis au courant mais ce n'est pas lui qui se déplace pour intervenir. De plus, les longueurs d'ondes utilisées par les voitures de la sécurité ne sont pas les mêmes et sont de plus grand rayon que celles des walkies-talkies des services à la clientèle, dont la portée ne dépasse pas les jardins eux-mêmes. Il n'y a donc pas de contact radio entre ces derniers et la sécurité.

M. Carrier savait qu'il devait y avoir un examen d'anglais pour le concours, mais il a été surpris et incrédule lorsqu'on lui a appris que cet examen était éliminatoire, parce qu'il ne jugeait pas l'anglais comme fondamental pour l'exercice de ses fonctions. Pour sa part, il avait tendance à considérer ce déplacement comme une perte de temps, vu l'urgence des situations à régler au travail. Aux yeux de M. Carrier, pour que la connaissance de l'anglais soit nécessaire pour l'exercice des tâches liées à une fonction, il faudrait que la majorité des tâches ne puissent être exercées à moins de connaître cette langue, pour des travaux de rédaction par exemple, ou pour être en contact continu avec la clientèle dans une fonction qui par définition suppose de répondre à la clientèle; or ce n'est pas le cas.

Toutes ses communications internes étaient en français. Il a assuré la gestion des plaintes, en 1995, 1996 ou 1997, et personne n'a soulevé de doute sur la valeur de son travail. Concernant les situations « ponctuelles » qui peuvent se présenter, M. Carrier dit qu'il est arrivé que pendant six, huit, dix mois il n'ait pas une seule fois l'occasion de parler l'anglais. Son rôle comme régisseur, en arrière-plan, est de veiller à ce que les services soient assurés. Parfois des désaccords peuvent survenir aux guérites de perception concernant les taux de change. C'est le travail des surveillants de l'encaissement de régler ces problèmes, et M. Carrier dit n'avoir eu qu'une seule fois l'occasion d'intervenir. Le visiteur étant de langue anglaise, on lui a demandé d'entrer au bureau, et quelqu'un a apporté son concours à M. Carrier pour assurer une bonne communication. Quant aux *tour operators*, ils sont toujours accompagnés de guides bilingues, et c'est avec eux qu'on doit traiter.

Il souligne aussi que la clientèle varie selon les périodes. En mai et juin, ce sont les écoliers. En juillet et août, ce sont les touristes. À l'Insectarium, 50 % des visites pour toute l'année sont concentrées en juillet et août. Enfin, troisième type de clientèles, c'est celui du Festival des Lanternes, dont M. Carrier a été l'instigateur (on a dû discuter avec les interprètes chinois sur la manière correcte d'installer les lanternes dans la tradition chinoise), et qui est devenu très populaire. Il est donc important de savoir à quelle époque précise de l'année on fait l'évaluation de la clientèle, parce qu'à certaines périodes il n'y a en fait que très peu de touristes, et on ne peut pas se fonder sur une évaluation faite pendant deux semaines en été. En 1996, presque 70 % des gens étaient de la région de Montréal. Au Biodôme, pendant l'été, le chiffre était de 50 % de visiteurs de l'extérieur de la région, parce que cette installation n'existait pas ailleurs.

Au moment de contre-interroger M. Carrier, M<sup>e</sup> Lafond produit une lettre écrite par celui-ci à M<sup>me</sup> Raymonde Bourcier, secrétaire de la Commission de la fonction publique, le 20 mai 1997 (pièce P-10). Elle signale aux membres de l'Office certains passages pertinents de cette lettre, écrite après l'échec de M. Carrier à l'examen d'anglais :

« J'ai pris connaissance de votre lettre du 13 mai dernier relative à l'objet cité en rubrique. J'aimerais toutefois attirer votre attention sur le fait qu'au moment de passer ce test, je n'étais pas au meilleur de ma condition étant donné le contexte difficile dans lequel se déroule mon travail.

(.....)

Vous serez en mesure de constater qu'au moment de l'examen, je n'étais pas entièrement centré étant donné toutes les activités que je devais mener de front dans mon travail. Je compte donc sur votre compréhension et je désire valider avec vous s'il est possible qu'une révision de mon examen oral anglais soit effectuée ».

M<sup>e</sup> Lafond demande à M. Carrier si ce sont là les motifs qui l'ont amené à échouer à l'examen d'anglais, et elle lui demande pourquoi il n'a pas saisi cette occasion de remettre en cause le principe de l'exigence de la langue anglaise. Elle lui demande également pourquoi, à l'occasion des rencontres tenues avec M. Huberdeau, en 1995, il ne s'est pas opposé à l'exigence de l'anglais. Il répond qu'à l'époque il ne connaissait pas encore très bien M. Huberdeau.

M<sup>e</sup> Lafond demande aussi à M. Carrier comment il est possible que dans un lieu touristique, on puisse prétendre que les plaintes du public soient faites par écrit? Le témoin répond que les surveillants de l'encaissement traitaient les plaintes relatives aux taux de change. Quant aux autres plaintes, il n'en avait jamais à traiter, demande-t-elle, alors que les autres témoins soutiennent le contraire? M. Carrier explique que les personnes souhaitant formuler une plainte étaient conduites au complexe d'accueil pour y remplir un formulaire. En réponse à d'autres questions, M. Carrier admet qu'en raison de ses travaux touchant l'informatisation de la billetterie, il était moins souvent présent sur les terrains du Jardin botanique. M<sup>e</sup> Lafond fait allusion aux exemples de contacts directs avec le public donnés par les autres témoins, mais M. Carrier n'a pas eu la même expérience. Il soutient que les principales questions formulées par les visiteurs sont anodines (où se trouvent les toilettes, les restaurants, la sortie?... ). Il ajoute que pendant les fins de semaine, l'officier de sécurité est sur place en plus du régisseur, et que de toute façon la sécurité ne relève pas de ce dernier.

Lorsque les balades (voitures de transport) tombent en panne, il faut demander aux passagers de patienter un peu, mais le travail du régisseur est surtout de trouver un tracteur de rechange, non pas de parlementer avec les passagers. Les problèmes pouvant se poser sont essentiellement, selon lui, d'ordre mécanique.

M<sup>e</sup> Lafond demande à M. Carrier d'admettre qu'il a réussi le test d'anglais au niveau moyen en janvier 1999, soit précisément le niveau qui était exigé pour le poste de régisseur. Cependant, les explications du témoin ne permettent pas véritablement de déterminer si selon lui le niveau « moyen » était celui correspondant à cet examen. Il admet ne pas avoir suivi de cours d'anglais depuis son échec de 1997. M<sup>e</sup> Lafond soutient que M. Carrier avait bel et bien une connaissance moyenne de l'anglais, à l'époque où il exerçait les fonctions de régisseur, mais que sa lettre du 20 mai 1997 indique qu'il a échoué à ce test pour des raisons personnelles.

Dans son argumentation au nom de l'employeur, M<sup>e</sup> Lafond expose que le régisseur est le « premier répondant », donc, il a des contacts avec le public : par exemple, le couple de langue espagnole égaré, à qui il a fallu parler anglais. Le régisseur passe une partie importante de son temps à parcourir le site, où il doit inévitablement être interpellé par les visiteurs. De plus, quand une personne souhaite formuler une plainte, et qu'on ne peut lui répondre dans sa langue, c'est un irritant supplémentaire.

Donc, tant selon la description de tâches que selon les témoignages des gens qui le savent par expérience, le rôle du régisseur n'en est pas un seulement de coordonnateur de personnel. On a établi que 30 % de la clientèle est de langue anglaise, et les témoignages ont permis d'établir que l'exigence de l'anglais est justifiée par les tâches à accomplir. M<sup>me</sup> Hamelin a exposé la procédure qui a été suivie : c'est d'abord le service qui formule la demande, ensuite, la Commission de la fonction publique prend la peine de vérifier sur place si l'exigence telle qu'elle est formulée est vraiment justifiée. Or, la C.F.P. est un organisme impartial et indépendant.

La connaissance de l'anglais exigée est de niveau moyen, soit celui qui est approprié pour une communication adéquate, ce qui correspond à une note de 12 à 14 lors de l'examen (ou encore, à une réussite à 60 ou 70 %). Ce n'est pas là un niveau trop élevé. Toutes sortes de situations peuvent se produire. Des gens peuvent se perdre, dans un endroit public comme le Jardin botanique.

M. Huberdeau a dit que c'est lui qui a exigé personnellement l'anglais pour l'emploi de régisseur, de même que l'exigence du baccalauréat comme diplôme. Dès 1995, on recevait des commentaires des employés sur ces nouvelles exigences et M. Carrier ne s'en est pas plaint à l'époque. Pourquoi la contester aujourd'hui, alors qu'il n'a pas cru bon de le faire alors?... M. Huberdeau a expliqué que dans un milieu récréo-touristique la langue de communication est l'anglais, dans le contexte nord-américain. Le Jardin botanique, dit encore M<sup>e</sup> Lafond en rappelant les propos du témoin, est en concurrence avec le Louvre et Disney World, au niveau international. Si on ne parle pas l'anglais, les gens iront dans d'autres jardins comme à Philadelphie, c'est pourquoi on demande que le personnel maîtrise l'anglais, surtout s'il a des contacts immédiats avec le public.

M. Côté, actuellement régisseur, a aussi énuméré les tâches du régisseur, il a mentionné les interventions auprès de la clientèle des balades. Il « réagit » aux problèmes qui peuvent se présenter. Il a évalué à 20, 25 ou même 30 % la proportion de son temps consacrée aux demandes du public, à quoi il faut ajouter 20 % de temps de « proaction », c'est-à-dire le temps passé en prévention. Au total, donc, près de 50 % du temps du régisseur est passé auprès du public.

M<sup>e</sup> Lafond ajoute qu'il y a des échecs aux examens dans tous les domaines, et pas seulement en anglais. Certains pompiers, par exemple, ne réussissent pas les tests physiques, parce qu'ils ne sont pas en forme au moment de l'examen. La compétence de M. Carrier n'est donc pas en cause ici, ni son amour du métier, mais une personne ne peut porter plainte devant l'Office simplement parce qu'elle a eu la malchance d'échouer à un examen. L'employeur n'a jamais prétendu que M. Carrier ne parle pas l'anglais, au contraire il devait le parler, puisqu'il a exercé ses fonctions pendant cinq ans. M<sup>e</sup> Lafond conclut que l'Office n'a pas juridiction, que son rôle ici n'est pas d'intervenir pour corriger les conséquences de l'échec de M. Carrier, et que l'exigence de l'anglais comme condition d'accès au poste de régisseur est justifiée.

M<sup>e</sup> Julien, plaidant ensuite au nom du plaignant, avance une série d'arguments pour réfuter la position de la Ville : toute comparaison avec Disney ou le Louvre est irrecevable; il n'y a pas de contact direct du régisseur avec la clientèle, son rôle n'est pas de porter secours aux gens, il n'est pas un secouriste; les communications avec le public sont moins importantes que celles avec le personnel; M. Huberdeau, s'il n'en tenait qu'à lui, demanderait non seulement l'anglais, mais aussi l'espagnol et l'allemand comme exigences de sélection.

M<sup>e</sup> Julien ne nie pas que le Jardin soit une installation récréo-touristique, mais il n'a pas, contrairement au casino de Montréal, une vocation économique pour rapporter de l'argent dans les coffres de l'État, ce n'est pas là le mandat du Jardin botanique, dit-il. Les statistiques produites montrent que 19 % de la clientèle vient des États-Unis, mais beaucoup de ces touristes, dit M<sup>e</sup> Julien, viennent des régions du nord-est, de la Nouvelle-Angleterre, où il y a tout de même des gens qui parlent français. De plus, la clientèle est assez fortement scolarisée, puisque 70 % des visiteurs ont un diplôme de niveau collégial ou supérieur. Enfin, beaucoup de visiteurs reviennent régulièrement au Jardin botanique et en sont très satisfaits.

Il ajoute que même la représentante de la Commission de la fonction publique a utilisé en preuve le sondage fait en 1998, soit deux ans après le concours auquel a participé M. Carrier. Or, les chiffres relevés par ce sondage ne sont pas pertinents, et ne l'étaient pas au moment d'évaluer le poste offert en 1997. De plus, il n'a pas été mis en preuve que parmi les personnes consultées par la C.F.P., outre M. Huberdeau, les régisseurs avaient donné leur avis. Enfin, on s'est fié à la description de tâches du

régisseur au Biodôme, faite dans un contexte différent et par rapport à une clientèle différente et comportant un plus grand nombre d'anglophones.

Le régisseur n'est pas le « premier répondant », dit-il. C'est plutôt le rôle des préposés à l'accueil et des surveillants de l'encaissement. Les témoignages ont dit que ce n'était pas le travail des régisseurs de s'adresser aux touristes. Les témoins ont dit que c'était important, mais non pas que c'était nécessaire. De plus, les autocars de touristes qui viennent en voyages organisés sont accompagnés de guides qui parlent français et anglais. M<sup>e</sup> Julien invoque à ce propos les définitions des dictionnaires de langue, pour appuyer la distinction entre ce qui est « essentiel » ou « nécessaire », et ce qui ne l'est pas. Enfin, il insiste sur le fait que c'est à l'employeur de démontrer que l'exigence de l'anglais est nécessaire, et non au plaignant de prouver qu'elle ne l'est pas. Pour être jugée « nécessaire », l'exigence doit, selon les décisions de l'Office qu'il invoque (notamment l'affaire *Dominique c/ Ville de Montréal*, n° 46-038), être inhérente à la fonction, et l'employeur a le fardeau de démontrer qu'à défaut, l'accomplissement des tâches n'est pas possible. De même, l'Office a rejeté l'exigence de l'anglais dans le cas du chef de district du service des incendies de la Ville de Montréal (décision *Vachon*, n° 46-120).

M<sup>e</sup> Julien invoque également la présomption édictée en faveur des anglophones par l'article 35 de la *Charte de la langue française*, qui fait en sorte que les diplômés du secteur secondaire sont réputés connaître le français pour obtenir leur inscription au tableau d'un ordre professionnel. De la même façon, dit-il, et l'Office l'a reconnu dans ses décisions à l'endroit de l'Université de Montréal, il existe une compétence linguistique en anglais qui est inhérente au diplôme, or M. Carrier possède un diplôme de maîtrise. Enfin, M<sup>e</sup> Julien s'interroge sur le fait que l'exigence linguistique ne soit formulée qu'à l'étape de l'affichage du poste, alors qu'elle n'apparaît nulle part dans la description des tâches. Il rappelle également que tous les évaluateurs ont donné des commentaires favorables concernant le rendement de M. Carrier.

En conclusion, il demande à l'Office d'intervenir.

En réplique, M<sup>e</sup> Lafond soutient qu'on ne peut parler ici de « bilinguisme » dans le vrai sens du mot, puisque l'exigence porte sur un niveau se situant entre 12 et 14 : donc, il suffit que pour chacun des quatre aspects de l'évaluation le candidat obtienne la note de 3 sur 5. Elle réfère à la grille d'évaluation (pièce P-8), où il est mentionné, au niveau 3 « on accepte encore quelques hésitations », « on accepte des erreurs », « se débrouille sur des sujets concrets », etc. On est donc très loin ici du « bilinguisme », dit-elle.

Le fait que la C.F.P. soit un organisme indépendant montre que l'évaluation est impartiale, et qu'on « ne se sert pas du bilinguisme pour éliminer les candidats ». Elle rappelle aussi que M. Alain Côté a bien affirmé dans son témoignage que l'anglais « est nécessaire dans l'exercice de mes tâches », et non pas qu'il est « nécessaire dans certains cas » seulement, comme le prétend M<sup>e</sup> Julien. Elle soutient que les comptes rendus des réunions de 1995 (pièce P-6) prouvent que les régisseurs ont été consultés quant aux exigences linguistiques. Enfin, dit-elle, ce n'est qu'après avoir échoué, et n'ayant pas d'autre recours, que M. Carrier s'est tourné vers l'Office de la langue française. On voit aussi, et de la même façon, ajoute-t-elle, des gens se tourner vers la Commission des droits de la personne et plaider la discrimination dans des cas similaires.

Jamais, dit-elle, n'a-t-on mis en preuve que M. Carrier ne parle pas l'anglais, au contraire, car le problème tient au fait qu'il a échoué à son examen, pour des raisons personnelles. Elle cite aussi le cas de personnes (secrétaires juridiques) qui occupent des postes depuis longtemps et qui, à cause du stress, échouent pourtant aux examens. Concernant les décisions antérieures de l'Office, M<sup>e</sup> Lafond invoque la décision *Daviault* (46-080), et elle mentionne que l'exigence de l'anglais examinée dans cette affaire existe encore et est imposée de fait au niveau de l'embauche des pompiers, de manière éliminatoire.



Tout d'abord, l'Office croit nécessaire de dire qu'il ne considère pas que M. Carrier a renoncé implicitement à contester l'exigence de l'anglais comme critère éliminatoire de sélection pour le poste de régisseur, du seul fait qu'il a omis d'en parler lors des réunions de service tenues en 1995 (pièce P-6). Ces comptes rendus ne disent pas un mot de l'exigence linguistique concernant l'anglais. Le « descriptif » annexé mentionne le fait que « la connaissance de l'anglais fonctionnel est nécessaire », mais il n'est pas permis d'en déduire que les personnes présentes y auraient acquiescé, du seul fait qu'elles n'en ont pas parlé. De plus, lorsque M. Carrier écrit à M<sup>me</sup> Raymonde Bourcier le 20 mai 1997, il ne saisit pas cette occasion pour contester le principe même de l'exigence de l'anglais, mais on ne peut pas lui reprocher de ne pas l'avoir fait. L'Office considère en effet que le droit d'invoquer le recours prévu à l'article 46 ne peut faire l'objet d'une renonciation.

La qualité du travail fourni par M. Carrier pendant les cinq années où il a exercé les fonctions de régisseur a été établie sans l'ombre d'un doute. En fait, une partie importante de la preuve soumise par le plaignant visait à démontrer à l'Office que ses supérieurs immédiats ont constamment donné de lui une critique favorable, et qu'ils n'ont jamais relevé, dans ses évaluations de rendement, ses insuffisances en anglais. L'avocat du plaignant voulait évidemment en tirer un argument à l'encontre de la nécessité de l'anglais. Car, soutient M<sup>e</sup> Julien, si l'anglais est vraiment nécessaire, et que le plaignant n'avait pas le niveau requis, la qualité de son travail aurait dû en souffrir, et les commentaires de ses supérieurs auraient dû en faire état. Effectivement, si le témoignage de M. Raymond Carrier dans sa propre cause peut être sujet à caution, les fiches d'évaluation de ses quatre supérieurs, elles, ne le sont pas, d'où la valeur de cet argument. L'employeur a cherché à le réduire à néant en admettant d'entrée de jeu qu'en fait M. Raymond Carrier parle assez bien l'anglais pour exercer ses fonctions actuelles comme agent de développement à NDG, allant même jusqu'à supposer qu'il le parlait déjà assez bien pour exercer convenablement ses fonctions de régisseur (le plaignant admet de son côté qu'il n'a pas suivi de cours d'anglais depuis), mais que si M. Carrier a échoué l'examen d'anglais, pour des raisons personnelles, il n'avait qu'à s'en prendre à lui-même, l'Office n'ayant rien à voir dans cette affaire.

Le caractère insolite de la situation saute aux yeux. Les membres de l'Office ont eu le spectacle surprenant d'un employeur tout disposé à reconnaître les compétences linguistiques du plaignant, dans le seul but d'affaiblir sa position en lui enlevant un argument, mais qui refuse pourtant d'admettre que l'examen d'anglais imposé à ce même plaignant n'avait pas de raison d'être. Or, il nous paraît tout à fait plausible, vu le contenu de la lettre adressée par M. Carrier à M<sup>me</sup> Bourcier, qu'il ait échoué à cet examen parce qu'il souffrait de surmenage, par exemple, alors qu'il l'aurait peut-être réussi dans des conditions normales. Peut-être M. Carrier parle-t-il bien l'anglais, tout compte fait, quoique cela ne concorde pas avec le témoignage de M. Robert Paré, qui voulait lui faire suivre des cours de perfectionnement avant d'autoriser son stage aux États-Unis. Quoiqu'il en soit ce n'est pas là ce qui doit nous préoccuper, puisqu'il n'est pas nécessaire de savoir, pour trancher le présent litige, si M. Carrier parle ou non l'anglais, et à quel degré. Il s'agit plutôt de savoir si l'employeur a eu raison d'imposer cet examen d'anglais à M. Carrier, et aux autres personnes qui avaient présenté leur candidature à ce poste de régisseur.

L'Office n'a donc pas de jugement à rendre sur le cas personnel de M. Carrier. Si, de fait, la connaissance de l'anglais à un niveau éliminatoire quelconque n'aurait pas dû être imposée comme critère de sélection, alors il est évident que M. Carrier, comme les autres candidats du reste, n'aurait jamais dû subir cet examen. Le plaignant devra évaluer s'il conserve des recours à l'encontre de la Ville de Montréal, mais l'Office n'a évidemment pas le pouvoir de déterminer que M. Carrier était le mieux qualifié parmi l'ensemble des candidats qui se sont présentés à ce concours, ni d'ordonner à l'employeur de lui accorder le poste.

Incidentement, l'évaluation des exigences linguistiques du poste de régisseur faite par la Commission de la fonction publique et la valeur des méthodes de cette Commission ne sont pas mises en cause ici. En ce qui concerne l'évaluation, elle vaut ce que valent les renseignements communiqués à la Commission par les personnes qu'elle a consultées. Si ces personnes lui ont fait part de leurs conceptions touchant la

mondialisation des marchés et la concurrence internationale, et qu'elles lui ont affirmé que le régisseur jouait un rôle essentiel dans les contacts avec le public, on ne peut faire grief à cette Commission de les avoir crus, mais l'Office peut avoir une opinion différente. De plus, on doit présumer que l'examen administré à M. Carrier l'a été dans les règles de l'art. Comme on vient de le rappeler, l'Office doit précisément se prononcer sur la raison d'être de cet examen, sans plus.

Il faut noter, incidemment, que le fait que l'anglais soit considéré comme facultatif pour certains postes, selon la politique de la Commission de la fonction publique (ce qui n'était pas le cas ici), pourrait quand même avoir un certain effet dissuasif à l'endroit des candidats qui ne parlent pas cette langue. En effet, cela signifie que l'employeur s'enquiert des compétences linguistiques en anglais, et aussi qu'entre deux candidats d'égale valeur, il pourrait choisir celui dont les connaissances en anglais sont de meilleur niveau. En conséquence, certains salariés ne présenteront pas leur candidature. D'autres croiront dans leur intérêt bien compris de suivre des cours de perfectionnement en anglais, pour le cas où leur avancement en dépendrait, même indirectement. Rappelons à ce propos que la *Charte des droits et libertés de la personne* (article 18.1) interdit purement et simplement à un employeur de requérir certains renseignements dans un formulaire d'emploi, lorsqu'ils portent sur des motifs de discrimination interdits par l'article 10 de cette loi.

Tout ce qui précède montre que les employeurs, et pas seulement la Ville de Montréal, doivent réviser l'ensemble de leurs pratiques de recrutement et de sélection pour respecter la lettre et l'esprit de la *Charte de la langue française*. On oublie trop facilement que les programmes du niveau secondaire, au Québec, prévoient un enseignement de l'anglais langue seconde. L'anglais n'est donc pas une langue inconnue des élèves diplômés du Québec. De la même manière, le français n'est pas une langue inconnue des élèves du secteur anglophone. En effet, depuis une modification législative apportée à la Charte en 1983 (L.Q. 1983, c. 56), les diplômés du secteur anglophone à partir de l'année scolaire 1985-1986 sont réputés avoir du français une connaissance appropriée pour être inscrits au tableau de n'importe quel ordre professionnel, ce qui laisse supposer que l'enseignement du français langue seconde est d'assez bon niveau. M<sup>e</sup> Julien a d'ailleurs rappelé ce fait dans son argumentation. Cependant, l'Office ne possède pas pour le moment de renseignements sur le niveau réel de compétence en langue anglaise assuré par les écoles du secteur français, à la fin du secondaire, ni sur le niveau de compétence en français assuré par le secteur anglophone, ce qui lui interdit toute comparaison. On pourrait tout de même s'attendre à ce que les employeurs, par souci d'équité, évitent d'imposer l'exigence de l'anglais lorsque le niveau qu'ils recherchent est voisin de celui atteint au terme de la scolarité obligatoire au Québec. Cela signifie aussi que dans l'examen d'un recours en vertu de l'article 46, et pour apprécier la prépondérance de la preuve de nécessité, toute exigence portant sur un niveau d'anglais supérieur à celui du niveau secondaire devrait être fortement motivée.

Cela dit, rien dans la preuve soumise par l'employeur ne permet de penser que l'exigence de l'anglais, à un niveau quelconque, soit justifiée comme critère éliminatoire de sélection pour le poste de régisseur. L'employeur n'a pas réussi à démontrer que les communications avec la clientèle sont un volet central des fonctions du régisseur. Il a pour rôle de coordonner et de gérer le travail d'un certain nombre de personnes qui sont en contact direct avec la clientèle, non pas d'être lui-même en contact avec la clientèle, sauf de manière accessoire et occasionnelle. À ce propos, toutes les questions portant sur le nombre des contacts réellement constatés avec des visiteurs, et plus particulièrement le nombre de contacts exigeant l'emploi de l'anglais, ont suscité des réponses vagues et générales, qui faisaient état du pourcentage d'anglophones parmi la clientèle. On doit constater effectivement que 30 % environ de la clientèle est de langue anglaise, ce qui paraît plausible, du moins en période estivale, mais ce fait brut ne révèle rien sur la nature du travail du régisseur, ni sur le nombre de situations qui exigent vraiment d'avoir recours à la langue anglaise. Les incidents isolés concernant les visiteurs de langue espagnole ou les adolescents américains égarés dans les jardins, ou encore les discussions concernant les taux de change, n'apportent aucun élément digne de mention.

Le même constat s'applique aux éléments de preuve, qui n'en sont pas vraiment, touchant les questions de sécurité. Ici encore, plutôt que de fournir à l'Office des faits solides, on prétend mettre en preuve « ce qui pourrait arriver », en donnant au rôle du régisseur une dimension qui ferait de lui une sorte d'être hybride, entre l'ombudsman et l'ambulancier. Certains des arguments invoqués dans ce contexte confinent à l'exagération pure et simple. Quand on entend un témoin comme M. Alain Côté affirmer, certes avec la plus parfaite bonne foi, qu'il craint de voir un visiteur américain passer de vie à trépas parce que le régisseur ne l'aurait pas compris, on a le droit d'être sceptique. Ce dont les témoins ont fait état, c'est de leurs inquiétudes ou de leurs appréhensions, ou de leurs conceptions concernant le rôle du régisseur, mais ce ne sont pas des faits vécus. Il est démontré par ailleurs très clairement, par divers témoignages, que les préposés à l'accueil sont les premiers à intervenir, et qu'en principe c'est aux services de sécurité qu'il incombe de porter secours aux personnes qui en auraient besoin.

Enfin, l'Office rejette l'argument patronal selon lequel l'exigence de l'anglais comme condition de sélection va « du bas vers le haut », selon l'expression utilisée par M. Winner. Il semblerait que l'employeur considère qu'un cadre ne puisse avoir de l'anglais une connaissance moins grande que celle qu'on exige de ses subordonnés. Au vrai, l'Office ne saisit pas du tout la logique de cet argument. La connaissance d'une autre langue est une qualité qu'on peut exiger lorsqu'elle répond au critère de la nécessité édicté par l'article 46 de la Charte, mais l'exigence est alors rattachée à la nature du poste et des fonctions à exercer, non pas à la place du poste dans la hiérarchie.

Il semble que pour la Ville de Montréal et ses représentants dans la présente affaire, la connaissance de la langue anglaise revête une importance tellement considérable qu'elle prend le pas sur toute autre considération. Peu importe qu'un cadre possède toutes les qualités requises pour exercer les fonctions qu'il postule : s'il ne parle pas l'anglais, toutes les autres qualités ne comptent pour rien. D'ailleurs, s'il échoue l'examen d'anglais, il n'aura pas l'occasion de montrer ce qu'il vaut, puisqu'il ne sera même pas convoqué pour le « profil de gestion ». Cela signifie qu'il ne pourra pas compenser, par des qualités exceptionnelles dans un autre domaine, le faible niveau de ses compétences en anglais. Le dossier n'est pas examiné dans son ensemble, pour évaluer les forces et les faiblesses du candidat. Comment ne pas en conclure qu'une candidature n'a aucune valeur, si elle vient d'une personne qui n'a pas le niveau d'anglais requis ?

L'Office ne partage pas cette façon de voir les choses.

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

l'exigence de la connaissance de l'anglais n'est pas justifiée comme condition d'admissibilité au poste de régisseur au Jardin botanique de la Ville de Montréal.

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

N° 99-46-286-03 DU 17 SEPTEMBRE 1999.

(S) MME NICOLE RENÉ  
(S) M. MICHEL GRANT  
(S) M. COLIN LONGPRÉ