

Dossiers n^{os} 46-227-228-229-242-243-244-250-257-283

Syndicat canadien de la fonction publique (section locale 2825)

c.

CLSC Saint-Michel

Sont présents :

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

formant quorum.

Le 9 avril 1998

M^e Anne-Marie Bertrand représente l'employeur.
M^e Johanne Dumont représente le syndicat.

Décision

Le 10 mars 1994, le Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2825, portait plainte auprès de l'Office de la langue française contre le CLSC Saint-Michel, en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française*, concernant les exigences linguistiques imposées par l'employeur comme condition d'accès aux postes suivants : *commis intermédiaire à l'accueil aux Services administratifs* (affichage 93-002) (dossier n° 46-227), *téléphoniste-réceptionniste*, liste de rappel (concours 94-01)(n° 46-228), et *commis intermédiaire à l'accueil-archives aux Services courants* (affichage 93-006)(n° 46-229). Pour les deux postes de commis intermédiaire, l'exigence imposée était le « bilinguisme », et la « capacité de s'exprimer adéquatement dans une troisième langue », laquelle n'était pas précisée; pour le poste de téléphoniste-réceptionniste, l'exigence imposée était « une très bonne expression orale, en français et en anglais », et la « connaissance d'une troisième langue, obligatoire », cette troisième langue n'étant pas précisée. L'Office accusait réception de ces trois plaintes le 21 mars 1994. Une première convocation a été expédiée aux parties le 2 juin 1994, pour une audience qui devait avoir lieu le 21 octobre 1994; celle-ci a été annulée à la demande conjointe des parties, comme l'indique l'extrait de la lettre reçue par l'Office en date du 20 octobre :

« Cette requête se justifie du fait que des discussions se poursuivent au sein du Comité des relations de travail de notre établissement. Nous désirons ainsi explorer des avenues de règlements avec la nouvelle conseillère syndicale nommée depuis septembre avant de procéder par audition auprès de l'Office de la langue française. Enfin, notre procureur n'est pas disponible pour l'audition. Pour ces motifs, nous sollicitons votre collaboration afin de reporter cette audition à une date qui vous conviendra.

Nous désirons aussi mentionner que la partie syndicale est d'accord avec le report de l'audition conditionnellement à ce que les parties soient convoquées d'urgence, par préférence à tout autre dossier, et qu'une date soit fixée dans les plus brefs délais. »

Une seconde convocation pour ces trois dossiers a été expédiée par l'Office le 14 novembre 1994, pour une audience devant avoir lieu le 5 décembre 1994; à la demande de M^e Gilles Théorêt, procureur de la partie patronale, cette audience fut annulée en date du 2 décembre en raison de l'absence à l'étranger d'un des témoins principaux de l'employeur. Une troisième convocation pour les mêmes dossiers fut expédiée par l'Office le 16 février 1995, en vue d'une audience prévue le 2 juin 1995; l'Office se trouva dans l'obligation de surseoir à cette audience le 23 mai, en raison des décrets du Conseil des ministres touchant la nomination de deux nouveaux membres, et vu la nomination d'une nouvelle présidente devant prendre effet le 19 juin. Une quatrième convocation fut expédiée le 27 juin 1995, en vue d'une audience fixée le 22 septembre 1995; cette audience fut reportée au 20 octobre en raison de la non-disponibilité du procureur de la partie patronale. Le 20 octobre 1995, soit le jour même de l'audience, le procureur de

la partie patronale informait l'Office que les parties s'étaient entendues pour qu'un seul poste soit examiné, soit celui d'auxiliaire en archives, mais que d'intenses négociations se poursuivaient pour en arriver à un règlement, et qu'en conséquence un report était souhaitable.

Entre-temps, cinq nouvelles plaintes avaient été inscrites devant l'Office par la partie syndicale. Le 7 novembre 1994 trois plaintes avaient été inscrites concernant les postes suivants : *auxiliaire en archives médicales* ou en archives au service accueil-archives et services courants (affichage 94-004) (n° 46-242), *auxiliaire en archives médicales* ou en archives-intrants au service accueil-archives et services courants (affichage 94-006)(n° 46-243), et *téléphoniste-réceptionniste* (concours 94-04 paru dans La Presse du 8 octobre 1994)(n° 46-244). Le 20 décembre 1994 une plainte fut inscrite visant le poste de *commis intermédiaire* au service accueil-archives et services courants (affichage 94-010)(n° 46-250), le 24 mai 1995 une autre plainte pour le poste d'*auxiliaire en archives médicales* ou en archives au Service accueil-archives et Services courants (affichage 95-005)(n° 46-257), et enfin le 2 mai 1997 M^{me} Ginette Lamarche inscrivait une plainte concernant un poste portant la même description (n° 46-283). Pour les deux premiers postes d'auxiliaire en archives médicales, l'employeur imposait l'exigence du « bilinguisme nécessaire (français-anglais) ». Pour le poste de téléphoniste-réceptionniste, l'annonce parue dans le journal La Presse comportait la mention « très bonne expression orale, en français et en anglais, connaissance d'une troisième langue, obligatoire », cette troisième langue n'étant pas précisée. Pour le poste de commis intermédiaire, à l'exigence du « bilinguisme nécessaire (français-anglais) » s'ajoutait la « capacité de s'exprimer adéquatement dans une troisième langue », non précisée. Enfin, pour le poste d'auxiliaire en archives médicales faisant l'objet de la plainte déposée le 24 mai 1995 par le syndicat, l'exigence était celle du « bilinguisme nécessaire » (la plainte inscrite par M^{me} Lamarche en 1997 faisait seulement allusion à l'obligation de réussir un test d'anglais).

Après le report de l'audience du 20 octobre 1995 une nouvelle date d'audience fut fixée, soit le 23 mai 1997, mais l'Office fut contraint de l'annuler faute de quorum.

L'audience dans cette affaire a commencé le 10 octobre 1997 et s'est poursuivie le 14 novembre 1997.

Étant donné le délai de trois ans et demi qui s'était écoulé entre la première plainte et la tenue de l'audience, et l'inscription pendant cette période de plusieurs plaintes portant sur des postes dont les descriptions sont assez voisines, il a été nécessaire de préciser d'entrée de jeu sur quels postes exactement portait le litige soumis aux membres de l'Office. En fait, il n'y avait à vrai dire que deux types d'emplois qui étaient visés par l'ensemble de ces plaintes : celui de *commis intermédiaire* (n° 227, n° 228, n° 229, n° 244 et n° 250), qui comprend le poste de téléphoniste-réceptionniste, et celui d'*auxiliaire aux archives* (n° 242, n° 243, n° 257 et n° 283). Toutefois, l'employeur a retiré séance tenante son exigence pour la fonction d'*auxiliaire aux archives* visée par ces quatre dossiers. L'Office prend acte de ce retrait, et du désistement de la partie syndicale qui en résulte. Les tentatives de règlement ayant échoué, le syndicat estime toujours nécessaire d'obtenir une décision de l'Office en vertu de l'article 46 concernant la fonction de *commis intermédiaire*.

L'employeur a fait témoigner d'abord **M. Pierre Durocher**, directeur du CLSC Saint-Michel depuis 1984. Le territoire desservi par cet organisme s'étend au nord de Rosemont, entre la rue Bélanger, au sud, et la voie ferrée du CN (boulevard Industriel), qui le sépare de Montréal-Nord. Il est borné à l'est par la 24^e avenue, qui le sépare de Saint-Léonard. Le quartier regroupe quelque 56 000 personnes, selon les chiffres de 1991 (Statistique Canada), et la population présente un profil « multiculturel », c'est-à-dire que 55 % des citoyens sont d'origine ethnique autre que française ou britannique : soit, par ordre d'importance, italienne, haïtienne, asiatique, et hispanophone, la part de ce dernier groupe tendant à s'accroître surtout depuis 1991-1992. C'est un quartier d'accueil pour l'immigration à Montréal, et on constate que les personnes arrivées au Canada de 1988 à 1991 forment 17 % de la population immigrante dans ce secteur. Au total, 60 % des habitants ont le français comme langue maternelle, 34 % n'ont ni le français ni l'anglais comme langue maternelle, et 6 % ont l'anglais comme langue maternelle. Cependant les chiffres touchant la langue parlée à la maison diffèrent quelque peu, puisqu'on établit à 74 % la proportion des citoyens qui parlent français à la maison, alors que 12 % parlent anglais. De plus, 6 % ne parlent ni français ni anglais, alors que le chiffre correspondant n'est que de 2,7 % pour l'ensemble de l'île de Montréal. Enfin, il est utile de préciser que la communauté italienne forme un groupe dont la moyenne d'âge est plus élevée.

M. Durocher décrit également la réalité socioéconomique difficile du quartier Saint-Michel, l'un des plus pauvres des 30 territoires desservis par des CLSC : au total, 20 % des gens subsistent grâce à divers transferts gouvernementaux. Le taux de chômage est de 17 % (24 % chez les jeunes). Cette situation s'explique en partie par la faible scolarisation,

puisque 34 % des gens de 15 ans et plus n'ont pas atteint leur 9^e année de scolarité, et que 47 % des personnes dans la tranche d'âge de 20 à 54 ans (population active) n'ont aucun diplôme.

Il y a une quinzaine d'années, à l'époque où les CLSC n'existaient pas en tant que tels, les services de santé dans ce secteur étaient assurés essentiellement à la population de langue française. En tant que directeur général, M. Durocher a reçu pour mandat de rendre les services accessibles à tous les groupes sociaux, afin que la composition de la clientèle desservie reflète plus fidèlement celle de la population dans son ensemble. On a d'abord embauché une téléphoniste d'origine italienne : à l'époque, 27 % de la population était d'origine italienne. Par la suite, l'anglais a été imposé comme condition de recrutement à certains membres du personnel à cause des exigences fixées par le décret de 1989 donnant effet aux garanties de services de services sociaux au bénéfice des **personnes d'expression anglaise**; ce décret a identifié le CLSC Saint-Michel parmi les organismes tenus d'assurer leurs services d'accueil en anglais, au même titre d'ailleurs que tous les autres CLSC de la région montréalaise, et cette exigence linguistique a été imposée pour l'accès aux postes de commis intermédiaires (autrement dit, aux téléphonistes-réceptionnistes).

Le litige actuellement soumis aux membres de l'Office a pris naissance, en 1994, quand l'employeur a voulu ajouter à l'exigence de l'anglais celle d'une « troisième langue parlée dans le quartier », qu'il considère comme une exigence normale de communication avec la clientèle : du moins c'est la thèse que soutient M. Durocher dans son témoignage. Il admet en même temps que « l'anglais est souvent la langue par défaut », notamment avec les asiatiques, les personnes de langue arabe, ou même souvent avec les hispanophones. Selon lui, les efforts d'intégration déployés depuis le début ont porté des fruits, puisque la clientèle s'est diversifiée et qu'on entend souvent parler italien dans la salle d'attente, que de jeunes familles hispanophones viennent faire soigner leurs enfants, etc. La commis intermédiaire (ces trois postes sont occupés par des femmes) doit servir de lien au besoin entre un médecin qui ne parle pas l'espagnol, par exemple, et les usagers. L'employeur soutient qu'il a cherché à circonscrire la portée de cette exigence linguistique à certaines catégories de personnel, celui-ci demeurant à 85 % francophone.

La vocation du CLSC, selon la loi, est de fournir des services de « première ligne » en matière de santé et de services sociaux. Même s'il existe une banque d'interprètes gérée par la Régie régionale de Montréal, même si on peut à l'occasion compter sur le soutien de membres de la famille ou sur les enfants des immigrants qui souvent parlent mieux le français que leurs parents, ces solutions ne peuvent, aux dires de M. Durocher, être utiles dans le cas de services d'accueil offerts sans rendez-vous. C'est également vrai des associations culturelles propres aux divers groupes ethniques, qui sont actives dans le quartier, mais ne sont d'aucun secours en pareil cas. La solution retenue par l'employeur a donc été de chercher à constituer une équipe de quatre personnes responsables de l'accueil, au sein desquelles on trouverait des gens capables de s'exprimer en anglais, en italien, ou en espagnol.

En réponse aux questions de l'avocate du syndicat, M. Durocher précise que l'ambition de l'établissement n'est pas d'offrir à tous les groupes linguistiques un service dans leur langue. De plus, en ce qui concerne les services proprement dits et en dehors de l'accueil, on ne peut certainement pas affirmer, selon lui, que chaque usager peut être servi dans sa langue : par exemple pour ce qui est des services sociaux, des auxiliaires familiales, de l'ergothérapie, etc. On s'est plutôt basé sur une approche empirique pour déterminer que les langues les plus « utiles » à l'accueil seraient l'italien et l'espagnol. D'ailleurs l'établissement ne tient pas de statistiques « officielles » sur les langues des usagers. La compréhension de la langue de l'utilisateur étant particulièrement importante dans des cas d'évaluation d'autonomie pour les personnes âgées, on s'est assuré de disposer, un jour par semaine, des services d'un travailleur social capable de s'exprimer en italien, qui se consacre spécialement aux soins à domicile.

De plus, le transfert récent (janvier 1998) des services de prélèvement assurés auparavant par les hôpitaux Maisonneuve-Rosemont et Santa-Cabrini (l'hôpital Saint-Michel n'existe plus) a contribué à augmenter la fréquentation des services du CLSC par des usagers de langue italienne. L'accueil pour les prélèvements a lieu à compter de 7 h 30 le matin, par une commis intermédiaire qui doit donner certaines indications aux patients. Enfin, M. Durocher indique qu'il n'y a pas de directive expresse de l'employeur aux commis intermédiaires concernant la langue dans laquelle elles doivent s'adresser aux personnes qu'elles accueillent, mais l'usage veut qu'on parle d'abord français, et du reste tous les membres du personnel à l'accueil parlent très bien le français. La langue de travail du personnel, de manière générale, est le français, et les pièces versées aux dossiers cliniques ne sont qu'en français selon la pratique établie.

M^{me} Thérèse Wyss a ensuite témoigné à la demande de l'employeur. M^{me} Wyss est coordonnatrice des services d'accueil et des services courants depuis le 1^{er} avril 1993, et elle est la supérieure immédiate des trois commis intermédiaires dont les postes sont en cause ici. Elle fait état de l'allongement des heures d'ouverture du CLSC : en

1993-1994, le CLSC était ouvert de 8 h à 18 h, et deux soirs par semaine jusqu'à 20 h, alors qu'aujourd'hui il est ouvert de 8 h à 20 h tous les jours, sans compter la commis intermédiaire qui arrive à 7 h 15 pour le service des prélèvements. Pour elle, il va de soi que la langue d'accueil est le français.

À certaines périodes, il n'y a en poste qu'une seule commis intermédiaire : c'est le cas de 8 h à 9 h, de 12 h à 13 h, et de 18 h à 20 h. On assure une rotation à la fois selon les postes et selon les horaires, sur une base de trois semaines. Les trois postes sont affectés à la « console » (standard téléphonique), à la « réception » et aux « rendez-vous ». Quant au poste affecté aux prélèvements, c'est un poste sans statut officiel puisqu'il reste pour le moment rattaché à l'hôpital Santa Cabrini. Selon M^{me} Wyss, l'accueil reçoit de 500 à 600 appels téléphoniques par jour. Si le CLSC est la porte d'entrée du réseau, dit-elle, l'accueil est la porte d'entrée du CLSC.

Quant aux exigences linguistiques, elles se justifient selon elle du fait que la clientèle, comportant un groupe important d'immigrants récents, a de grands besoins sanitaires et psychosociaux. Pour certains groupes autres que les italiens et les hispanophones, l'anglais demeure une langue seconde dont l'usage est indispensable (c'est le cas des personnes arrivées récemment d'Europe de l'Est). Quant au groupe italien, elle note que les personnes âgées qui se présentent au service des prélèvements le matin, et qui constituent la moitié de la clientèle, ne parlent pas du tout français (le technicien de ce service parle l'italien). Enfin, elle affirme que, dans bien des cas, les immigrants éprouvent une forte réticence d'ordre culturel à faire appel à des services publics (identifiés au gouvernement) en cas de problèmes familiaux ou de problèmes de santé mentale. M^{me} Wyss considère que les services du CLSC ne pourraient pas être offerts adéquatement à l'accueil par une personne qui ne parlerait que le français. Elle qualifie la connaissance de l'anglais d'indispensable, sauf si on peut avoir recours à la langue de l'utilisateur lui-même, notamment l'italien ou l'espagnol. À défaut, les membres de ces groupes cesseront tout simplement de fréquenter le CLSC. Le cas des anglophones est particulier : ils peuvent obtenir l'ensemble des services médicaux, d'infirmière, ou de planning, au CLSC Saint-Michel, et font aussi appel à ce CLSC pour les services psychosociaux, alors que c'est le CLSC Mercier-Est-Anjou qui a été désigné pour offrir les services psychosociaux en langue anglaise.

M^{me} Wyss confirme le fait que la Banque d'interprètes de la Régie régionale ne peut pas être mise à contribution en l'occurrence, puisque ses services doivent être réservés à l'avance, et que les services d'accueil et les services courants du CLSC sont des services sans rendez-vous. Parmi les trois commis actuellement en poste, la première parle français et anglais, et apprend l'espagnol; la seconde parle l'anglais, l'italien et l'espagnol; et la troisième parle le français et l'anglais. Parmi les cinq personnes figurant sur la liste de rappel, qui parlent toutes le français et l'anglais, l'une parle aussi l'espagnol, une autre parle l'italien, et une autre parle l'espagnol et le portugais. M^{me} Wyss estime, elle aussi, que la priorité accordée à l'anglais sur toute autre langue, y compris l'italien et l'espagnol, s'explique par le fait que l'anglais est souvent « la langue par défaut ».

En troisième lieu, M^{me} Viola Grasso témoigne à la demande de l'employeur. M^{me} Grasso exerce les fonctions de chef d'équipe à l'accueil depuis novembre 1994, et elle fait aussi le travail de commis intermédiaire. Cette fonction de chef d'équipe l'amène à traiter les cas plus difficiles, afin d'orienter l'utilisateur vers les services appropriés. Elle affirme que le français est la langue utilisée à l'oral et à l'écrit, et que les commis répondent en français. Il y a de 500 à 700 appels par jour, dit-elle, dont cinquante environ sont des appels internes; de 60 à 65 % des gens utilisent le français. Dans les autres cas, les langues les plus courantes chez les usagers sont dans l'ordre l'anglais, l'italien, l'espagnol, et les langues asiatiques comme le vietnamien et le chinois; dans ce cas on demande à l'interlocuteur s'il peut s'exprimer en français ou en anglais. Les asiatiques et les italophones sont, selon elle, ceux qui ont le plus tendance à s'exprimer en anglais, mais les personnes âgées italophones sont celles qui ont le plus besoin d'être accueillies dans leur propre langue. Les hispanophones parlent français ou anglais, mais elle constate qu'une grande proportion de ceux-ci (environ 25 %), probablement immigrants de fraîche date, ne parlent ni français ni anglais. M^{me} Grasso parle elle-même l'espagnol et enseigne aussi l'italien, de manière informelle, à l'une de ses camarades de travail. Elle est d'avis qu'un personnel unilingue français serait incapable de fonctionner et ne pourrait offrir des services qu'aux usagers qui peuvent exprimer leurs besoins en français.

Pour étayer son propos, M^{me} Grasso a déposé un relevé (pièce P-9), préparé en 1994, sur une période de 32 jours, et indiquant la langue des usagers au téléphone, à la réception, ou aux rendez-vous, selon les plages horaires de la journée. Il en ressort que 202 usagers parlaient une autre langue que le français : 140 au téléphone, 44 à la réception, et 16 aux rendez-vous, auxquels s'ajoutent deux usagers, l'un de langue anglaise, l'autre de langue italienne, qui ont requis les services d'une commis intermédiaire comme interprète dans le bureau du travailleur social ou du médecin. Parmi tous ces usagers, 89 étaient de langue anglaise, 68 de langue espagnole, 44 de langue italienne, et un seul d'une autre langue non précisée. Cependant, en contre-interrogatoire, M^{me} Grasso a reconnu sans difficulté qu'elle n'a pas toujours vérifié si ses interlocuteurs pouvaient aussi s'exprimer en français. De plus, l'Office note que ce chiffre de

202 personnes demeure assez négligeable si on le compare au volume total des appels reçus pendant cette période, qui serait d'environ 19 000, en admettant un chiffre quotidien de 600. Un simple calcul permet d'établir qu'il y aurait alors à peine plus de 1 % des interlocuteurs qui seraient incapables de parler français, ou encore environ six par jour en moyenne, ou encore un toutes les deux heures environ, ce qui paraît très peu.

M. Jean-Luc Narbonne témoigne en dernier lieu à la demande de l'employeur. Il exerce les fonctions d'adjoint administratif au CLSC Saint-Michel depuis 1990. Selon lui, on ne précisait pas quelle langue devait être exigée comme troisième langue, afin de se garder plus de latitude selon l'évolution de la clientèle à servir et selon la composition de l'équipe d'accueil. Tout comme M. Durocher, il considère que l'ambition du CLSC n'est pas d'offrir des services dans toutes les langues du quartier. L'anglais est exigé (en plus du français) pour tous les postes de commis intermédiaire, premièrement parce que beaucoup de gens ont des notions d'anglais, et deuxièmement parce que le CLSC est désigné pour offrir des services dans cette langue. Compte tenu de la rotation des postes et des services de prélèvements, il estime que les exigences linguistiques de l'employeur sont justifiées. De plus, il considère qu'en exigeant le bilinguisme pour d'autres postes que ceux de commis intermédiaire, on aurait généralisé le bilinguisme dans l'établissement.

De manière générale, il a été jugé préférable de concentrer les exigences linguistiques sur les postes de l'accueil et sur deux autres catégories de personnel, soit deux infirmières aux services courants (Info Santé), un travailleur social (maintien à domicile pour les personnes âgées du groupe italoophone), et un intervenant du programme sida. D'ailleurs, M. Narbonne estime qu'il n'y a pas plus de 10 % de membres du personnel (sur 150 employés au total) dont on exige la connaissance de deux autres langues. Les personnes qui se présentent au service de prélèvements posent des questions sur les services, le moment où elles auront les résultats, par exemple, et devront bientôt répondre elles-mêmes à des questions pour permettre l'implantation d'un suivi informatisé des dossiers par l'hôpital Santa Cabrini. Il affirme que c'est la commis intermédiaire qui s'acquitte de ce rôle. Quant aux services professionnels proprement dits, passé le stade de l'accueil, il est vrai qu'on recrute des professionnels au sein des groupes ethniques eux-mêmes, qui assurent les services *de facto* sans que l'exigence linguistique ne soit formulée comme telle à l'embauche.

M^{me} Ginette Lamarche témoigne ensuite à la demande de la partie syndicale. Elle occupe le poste d'auxiliaire aux archives, depuis décembre 1995, et elle est au service du CLSC depuis juillet 1988, sur la liste de rappel; elle a occupé deux autres postes dont celui de commis intermédiaire, notamment en période de surcroît de travail. Ainsi, entre 1988 et 1993, elle affirme avoir travaillé à plusieurs reprises pendant deux mois consécutifs. En contre-interrogatoire, elle admet toutefois que ses souvenirs sont imprécis, quant à la fréquence et à la durée de ces remplacements, mais que les périodes les plus longues se situaient probablement avant 1990 (à l'époque où M. Narbonne n'occupait pas encore ses fonctions actuelles). Elle admet aussi que de 1993 à 1995 elle occupait un poste de secrétaire, d'où elle ne suivait pas d'aussi près les activités courantes du service d'accueil, tout en faisant du remplacement ponctuel de temps à autre.

Elle affirme parler très peu l'anglais, et n'avoir jamais eu de difficultés à servir la clientèle, c'est-à-dire à assurer les tâches normales à l'accueil : répondre au téléphone, donner des rendez-vous, diriger les usagers vers les intervenants compétents. Elle a souvent travaillé seule, et elle a constaté que dans la majorité des cas, « à cette époque », les usagers venaient au CLSC accompagnés d'un membre de leur famille qui parlait français, mais il y avait moins d'asiatiques et d'arabophones. Les usagers de langue italienne formaient le groupe le plus nombreux, mais ils parlent « majoritairement » le français, et même avec des gens qui ne parlaient que cette langue, elle affirme avoir quand même pu noter leur nom, leur adresse, et ouvrir leur dossier. Les usagers sont généralement accueillis en français, mais elle a aussi constaté que parfois on enchaîne aussitôt en espagnol dès qu'on s'aperçoit qu'ils parlent cette langue. D'ailleurs, certaines personnes qui ont été accueillies en anglais ou en espagnol s'étonnent ensuite qu'elle leur parle français au moment d'ouvrir leur dossier, alors qu'en fait ces personnes parlent aussi le français.

Elle soutient 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 les consignes sont très claires sur ce point, que ce n'est pas à la réception que le client doit confier son problème, et que les conversations avec lui sont très brèves. Exceptionnellement, dit-elle, il est arrivé qu'une commis intermédiaire fasse de l'interprétation simultanée (en langue italienne), mais pas dans le bureau d'un médecin.

M^{me} Armande Marceau, commis principale à la comptabilité, témoigne en deuxième lieu à la demande du syndicat. M^{me} Marceau est présidente du syndicat. Elle affirme qu'un seul poste de commis intermédiaire à temps partiel a été affiché, puis annulé, depuis que les plaintes ont été inscrites à l'Office par le syndicat. Elle affirme qu'un certain

nombre de personnes ne satisfaisant pas aux critères linguistiques définis par l'employeur ont été exclues des listes de rappel, mais n'ont pas porté plainte. De plus, elle affirme que presque toutes les personnes dont les noms figurent sur cette liste de rappel sont d'origine autre que française, étant donné l'exigence de la troisième langue affichée dans les journaux. L'une des personnes qui demandait son inscription sur la liste a été évaluée au préalable par l'Université de Montréal en ce qui a trait à sa connaissance de l'anglais, mais son inscription a été refusée, malgré l'ancienneté, ce qui laisse croire au syndicat que des motifs d'ordre linguistique sont en cause. Sur ce point, M^e Anne-Marie Bertrand, avocate de la partie patronale, indique que l'employeur n'a comme seule obligation en vertu de la convention collective que de maintenir une liste de rappel suffisante, et de respecter l'ancienneté.

Dans son argumentation, soumise par écrit, l'avocate de la partie patronale fait état de la mission des CLSC, de la composition démolinguistique de la clientèle desservie par le CLSC Saint-Michel, et de la nature des fonctions exercées par les commis intermédiaires auprès du public. C'est la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* qui définit la mission des 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. (...) »

L'article 2 de cette loi prévoit aussi que le mode d'organisation des ressources humaines, matérielles et financières doit « tenir compte des particularités géographiques, linguistiques, socio-culturelles, ethno-culturelles et socio-économiques des régions », et qu'il doit « 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 ». M^e Bertrand soutient donc que ces dispositions font naître à la charge du CLSC une obligation d'accessibilité, qui du reste se reflète dans les orientations stratégiques du CLSC 1993-1998 (pièce R-1) par des objectifs spécifiques, notamment « une bonne connaissance des principales langues parlées dans le quartier, notamment au niveau de l'accueil téléphonique et de la réception ». Le recrutement de personnel apte à communiquer d'abord en italien, puis dans d'autres langues, soutenait cette orientation institutionnelle, et s'est traduit par une augmentation de la clientèle de langue italienne. De plus, l'origine ethnique du personnel a aussi contribué à augmenter cet enracinement du CLSC dans son milieu et à encourager sa fréquentation par ces groupes linguistiques.

M^e Bertrand soutient également que la fonction du CLSC comme porte d'entrée du réseau de la santé et des services sociaux exigeait une telle redéfinition de ses orientations à l'égard des communautés culturelles, et une augmentation de son « accessibilité horaire et culturelle » (sic). À ce propos l'argumentation écrite de l'employeur reprend la description démolinguistique et socioéconomique qu'avait brossée à grands traits M. Pierre Durocher dans son témoignage, et qui se trouve également dans le document intitulé « Coup d'œil sur Saint-Michel » (pièce P-5). On insiste sur le fait qu'une partie des nouveaux immigrants ne parlent ni le français ni l'anglais, et qu'il arrive à l'occasion que les commis intermédiaires, ou en leur absence M^{me} Thérèse Wyss, soient obligés d'agir en qualité d'interprètes.

Les commis intermédiaires, à leur tour, sont la porte d'entrée du CLSC, et sont chargées d'accueillir la clientèle, de répondre au téléphone (moyenne de 600 à 700 appels par jour selon le témoignage de M^{me} Viola Grasso), de déterminer les besoins de l'utilisateur, et d'orienter celui-ci vers le service compétent. Ce premier contact peut être l'occasion de venir en aide à des personnes angoissées ou en état de choc. Selon le Plan stratégique (pièce R-1) les personnes qui s'adressent au CLSC « ressentent (habituellement) leur demande comme pressante, urgente, voire même dramatique ». Cette dimension linguistique des tâches des commis intermédiaires vaut pour l'ensemble de leur travail. L'employeur estime que les changements en cours dans le profil linguistique du quartier, de même que l'évolution de l'effectif de l'équipe d'accueil, exigent qu'il se garde une certaine latitude dans la définition de la troisième langue qu'il peut exiger à l'embauche. Il fait valoir également que les membres de l'équipe s'épaulent mutuellement dans l'apprentissage d'une autre langue.

L'argumentation patronale invoque également un certain nombre de décisions par lesquelles l'Office a accepté des exigences linguistiques, notamment en matière de services de santé et de services sociaux, en rejetant des arguments basés uniquement sur des pourcentages, des proportions ou des statistiques : *CLSC Saint-Louis-du-Parc* (n° 46-009, du 13 juillet 1979), *Caisse populaire Saint-Rémi de Montréal-Nord* (n° 46-116, du 26 février 1988), *CSS de l'Outaouais* (n° 46-051, du 1^{er} octobre 1982), et une seconde décision touchant le *CLSC Saint-Louis-du-Parc* (n° 46-012, du 5 octobre 1979). Ces décisions ont conclu sur la base d'arguments touchant à la nature même des services rendus, à la dimension humaine du service, et à l'importance des rapports entre l'établissement et son milieu. D'autres décisions de l'Office ont pris en compte l'obligation légale d'offrir des services ou la nature du service : *Institut*

Philippe-Pinel (n° 46-046, du 7 juillet 1982), *Institut de Bio-endocrinologie* (n° 46-020, du 1^{er} août 1980), *Centre de réadaptation Cartier* (n° 46-092, du 28 août 1987), *Hôpital Sacré-Cœur* (n° 46-127, du 24 février 1989).

Quant aux services en anglais, ils découlent des obligations légales définies par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, dont l'article 15 prévoit que :

« 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. »

Ce programme d'accès, élaboré conjointement par la Régie régionale et les établissements, doit être approuvé par le gouvernement et être révisé au moins tous les trois ans. Pour ce qui est de la région de Montréal-Métropolitain (décret n° 1388-89 du 23 août 1989), le CLSC Saint-Michel figure parmi les *établissements indiqués* qui doivent offrir leurs « services courants » en anglais (le sens de l'expression « services courants » et celui de « services d'accueil » est le même). Mais l'anglais joue également le rôle de langue par défaut, même s'il ne s'agit pas de la langue maternelle de l'utilisateur, s'il connaît cette langue et réussit mieux à se faire comprendre en anglais qu'en français. Toutefois l'employeur affirme qu'il a cherché à limiter le nombre de membres du personnel qui doivent connaître l'anglais et une troisième langue, qu'il est impossible de limiter l'exigence de la connaissance de l'anglais à certains membres seulement de l'équipe d'accueil, à cause de la rotation des quarts de travail, ni de transférer les appels dans une autre langue à un membre du personnel en particulier (l'employeur cite à ce propos la décision rendue par l'Office dans l'affaire *Johanne Froment c/ OCQ*, n° 46-050, du 1^{er} octobre 1982). L'argumentation patronale conclut en ces termes :

« Avoir un minimum de connaissance d'une troisième langue parlée dans le quartier, soit l'italien ou l'espagnol et de l'anglais est le seul moyen d'assurer un service adéquat à ces usagers afin de les référer à la bonne ressource où ils pourront avoir droit au service d'un interprète sur réservation, défrayé par la Régie régionale. »

Au nom du syndicat, M^e Johanne Dumont soutient pour sa part que l'Office doit rejeter à la fois l'exigence d'une troisième langue et celle du bilinguisme pour l'ensemble des postes de commis intermédiaires. Elle s'appuie d'abord sur le témoignage de M^{me} Ginette Lamarche, selon lequel le commis intermédiaire peut remplir ses tâches sans connaître une autre langue que le français, et qui affirme n'avoir jamais eu à référer un client à une autre personne parce qu'elle ne le comprenait pas. Elle cite également les propos de M^{me} Armande Marceau, qui a soutenu que la quasi-totalité des personnes figurant sur la liste de rappel sont « d'origine autre que française » précisément parce que l'employeur a imposé cette troisième langue; elle mentionne également le cas d'une personne qui effectue des remplacements à l'accueil sans posséder cette troisième langue.

M^e Dumont cite également les procédures de fonctionnement à l'accueil (pièce P-6), pour conclure qu'il n'appartient pas au personnel de l'accueil de déterminer le degré d'urgence, que toute demande d'information ou de service doit être renvoyée à l'intervenante de garde aux services courants si elle émane de « personnes qui ne sont pas déjà suivies par une intervenante et qui ne concerne pas exclusivement le domaine de la santé physique », et que les demandes d'information ou de conseils relatifs à la santé sont acheminées à l'infirmière d'Info-Santé.

Concernant la composition ethnique de la clientèle, l'avocate syndicale cite les propos de M. Durocher, selon lesquels 74 % de la population parle français, et 8 % de la population parle le français et l'anglais, pour conclure qu'au total 82 % de la population parle français. Elle rappelle aussi que, selon le relevé de M^{me} Grasso (pièce P-9), pour une période de référence de 32 jours à la fin de 1994, le pourcentage des appels téléphoniques et des visites dans une autre langue est somme toute infime : si on fait le total des deux chiffres, il est de 1,27 % pour l'anglais, de 1,4 % pour l'espagnol, et de 0,77 % pour l'italien. Elle mentionne également la possibilité pour les anglophones de s'adresser au CLSC Mercier-Est/Anjou selon le protocole de services avec le CLSC Saint-Michel dont fait état le plan d'action (pièce R-1). De plus, pour ce qui est des services en langue anglaise, M^e Dumont rappelle que dans l'affaire *Hôtel-Dieu de Gaspé* (n° 46-203, du 12 février 1993), l'Office a rejeté l'argument selon lequel toute mesure prise en vertu de la « Loi 142 » devrait automatiquement être considérée comme une preuve de nécessité au sens de l'article 46 de la *Charte de la langue française*.

Sur le plan juridique, concernant l'application de ce critère de nécessité, l'avocate de la partie syndicale s'appuie sur trois autres décisions de l'Office : *Nicole Lamoureux c/ P.G. du Québec et Office du recrutement et de la sélection du personnel de la fonction publique* (n° 46-066, du 7 août 1986), *Commission scolaire régionale du Golfe* (n° 46-081, du 21 mars 1986), et *Jacques Binette c/ ORH, P.G. du Québec et ministère de la Sécurité publique* (n° 46-125, du 18

novembre 1988). Elle conclut que le critère de nécessité défini par ces décisions n'est pas respecté en l'occurrence, et qu'en tout état de cause ce critère devrait alors s'appliquer également et de la même manière pour tous les groupes ethniques concernés, pas seulement pour les groupes de langue italienne et de langue espagnole.

Au nom de l'employeur, M^e Anne-Marie Bertrand a soumis une réplique écrite par laquelle elle atténue la portée du témoignage de M^{me} Ginette Lamarche concernant la nature des tâches de la commis intermédiaire, puisqu'elle n'a agi à ce titre que pour une durée maximale de deux mois, et qu'elle n'a pas fait de remplacement en longue période depuis la nomination de M. Jean-Luc Narbonne, en 1990. M^e Bertrand demande à l'Office d'accorder plutôt aux témoignages de M^{me} Viola Grasso et de M^{me} Thérèse Wyss une valeur prépondérante. Elle demande aussi à l'Office de statuer dans le même sens que dans l'affaire *Binette et ORH* (n° 46-125, du 18 novembre 1988), décision qui du reste a été invoquée aussi par le syndicat dans cette affaire. Le requérant avait allégué que tous les groupes ethniques devaient être traités sur un pied d'égalité, et que certaines langues ne pouvaient être retenues de préférence à d'autres; l'Office avait écarté cet argument parce qu'il ne tenait pas compte « de la réalité sociolinguistique du Québec où, même si le français est la langue officielle depuis le 21 juillet 1974, l'anglais demeure la langue minoritaire la plus répandue ».

M^e Bertrand conteste également l'allégation syndicale suivant laquelle l'employeur n'a pas envisagé, ou même qu'il aurait refusé d'envisager, d'autres solutions que les exigences linguistiques qu'il impose; au contraire, dit-elle, c'est précisément parce que d'autres solutions existaient dans le cas des auxiliaires aux archives que l'exigence a été retirée pour l'accès à ces postes, et parce qu'il n'existait pas d'autres solutions que l'exigence a été maintenue pour les commis intermédiaires. Pour le reste, cette réplique reprend essentiellement le contenu du témoignage de M^{me} Wyss sur la nature des fonctions de la commis intermédiaire.

M^e Johanne Dumont, au nom de la partie syndicale, a également soumis une réplique par écrit, par laquelle elle réitère que l'employeur ne peut satisfaire au critère de la nécessité, au sens de l'article 46, s'il n'impose une exigence linguistique que dans le seul but d'élargir l'éventail linguistique de l'équipe d'accueil, et tout en conservant toute latitude de déterminer dans chacun des cas la troisième langue qu'il impose.

L'Office ne pourrait nier l'importance de la dimension linguistique, en matière de soins de santé, sans contredire les principes qu'il a lui-même établis dans plusieurs décisions antérieures, décisions que l'employeur invoque évidemment à l'appui de sa position. Dans douze cas sur quatorze, en matière de santé et de services sociaux, l'Office a du reste reconnu la nécessité d'imposer la connaissance d'une autre langue comme condition d'accès à un poste. Mais si les services peuvent dans une certaine mesure être fournis dans la langue des usagers, il n'en découle pas obligatoirement une exigence linguistique du type de celle que formule l'employeur, au même degré ni pour les mêmes postes. L'Office conserve à cet égard une certaine marge d'appréciation, et il lui appartient de déterminer si les exigences imposées entraînent des effets d'exclusion trop élevés à l'endroit des salariés, dont le droit fondamental de travailler en français est garanti par l'article 4 de la *Charte de la langue française*. À partir du moment où les porte-parole du CLSC reconnaissent eux-mêmes que l'établissement n'a pas l'ambition d'offrir des services dans toutes les langues du quartier, l'Office doit comprendre que la question est de l'ordre des moyens, et du choix des moyens, en fonction des ressources disponibles : l'argument juridique sur l'accessibilité des services, basé sur la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, reçoit donc une portée toute relative.

On sait que les **personnes d'expression anglaise** bénéficient d'une garantie de services de santé et de services sociaux dans leur propre langue, depuis le 7 janvier 1987 (date d'entrée en vigueur de la *Loi modifiant de nouveau la Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.Q. 1986, c. 106, ou « Loi 142 »), ce qui n'est pas le cas des autres groupes linguistiques. Il y a donc une distinction importante à faire entre les services en anglais et ceux qui sont offerts dans d'autres langues, distinction qui a pour effet d'instituer un traitement plus favorable pour les membres du groupe de langue anglaise par rapport aux membres des autres groupes, mais cette distinction vient de la loi elle-même et il est impossible de l'éviter; au contraire, dans le cas des autres groupes linguistiques, non seulement n'ont-ils pas de droit expressément reconnu à des services de santé dans leur propre langue, mais le choix qu'un établissement peut faire en faveur d'une langue ou de deux langues, comme l'italien ou l'espagnol en l'espèce, a pour conséquence d'instituer une différence de traitement entre les groupes linguistiques, sans que cette différence puisse se justifier à première vue.

Cela dit, une autre question se pose. Faut-il que l'Office examine uniquement les circonstances qui prévalaient au moment de l'inscription du premier recours, en 1994, ou doit-il aussi tenir compte de l'évolution de la situation dans le milieu de travail depuis cette date, jusqu'au jour de l'audience proprement dite ? La question a été débattue en cours

d'audience. L'employeur a semblé opter pour une thèse restrictive, selon laquelle l'Office ne devrait exercer sa compétence que pour décider de la nécessité de l'exigence linguistique imposée le jour du dépôt de la plainte. L'Office considère que dans un dossier comme celui-ci, où la décision est rendue quatre ans après que la plainte initiale ait été déposée (le 10 mars 1994), il ne peut se borner à examiner les circonstances qui prévalaient à l'époque, et qu'il doit adopter plutôt une approche *diachronique*, qui tient compte de l'évolution de la situation depuis cette époque, de manière à rendre une décision vraiment utile pour les parties au litige. L'employeur ne peut pas, en même temps, mettre en preuve le fait qu'il n'a pas imposé l'exigence d'une troisième langue pour les postes comblés postérieurement à la date des recours devant l'Office, pour démontrer qu'il tient compte des aptitudes linguistiques du personnel en poste, et demander à l'Office de s'intéresser seulement à la situation qui existait en 1994.

Quant à l'analyse de la preuve soumise dans la présente affaire, la nature même des échanges entre les commis intermédiaires et la population doit être examinée en premier lieu. Leur rôle est de répondre au téléphone, d'ouvrir un dossier en notant le nom et l'adresse de l'usager, et d'orienter celui-ci vers l'intervenant (médecin, travailleur social...) le mieux en mesure de lui venir en aide. Tous ces échanges demeurent somme toute assez limités. Les commis obéissent à une procédure de fonctionnement très détaillée (pièce P-6), qui énumère huit situations possibles (p. 33) et définit ensuite la réponse à apporter dans chaque cas. C'est pourquoi il nous est tout aussi difficile d'admettre en totalité le point de vue de M^{me} Wyss, dont le témoignage paraît accorder au travail des commis intermédiaires un statut apparenté à celui du personnel d'intervention, que d'admettre le point de vue de M^{me} Lamarche, qui soutient n'avoir jamais eu de problèmes de communication avec les usagers, même avec ceux qui ne parlent ni le français ni l'anglais. En tout état de cause, la preuve révèle cependant clairement que ces commis intermédiaires ne soignent personne (M^{me} Lamarche a fait allusion à une note d'un médecin rappelant ce fait), qu'elles doivent diriger les usagers vers l'intervenant le plus approprié, le plus rapidement possible, et qu'elles n'ont avec le public que des échanges limités. Or ce sont là des éléments dont l'Office doit tenir compte dans l'analyse de la preuve qui lui est soumise.

En deuxième lieu, l'Office s'est intéressé de très près au relevé dressé par M^{me} Grasso (pièce P-9). Un examen attentif de ce document, et les questions pointues adressées au témoin, ont permis de constater qu'il n'y avait en réalité qu'un très faible pourcentage d'appels ou de visites d'usagers incapables de s'exprimer en français, à peine supérieur à 1 %. Certes, les arguments fondés sur des proportions et des pourcentages doivent passer au second plan en matière de soins de santé, et l'Office l'a souvent reconnu, mais il conviendrait aussi de ne pas exagérer le besoin réel qui peut exister chez les usagers.

L'article 46 prévoit un critère de nécessité. Or, il y a une différence très nette entre ce qui est *nécessaire*, et ce qui est *admissible*, *normal*, *raisonnable*, ou *opportun*. Dans l'appréciation de ce qui est nécessaire, et pour déterminer le degré de preuve qu'il accepte dans chaque cas, l'Office tient compte des circonstances de l'affaire, c'est-à-dire de la nature des fonctions et du contexte où elles sont exercées, et de l'économie générale de la *Charte de la langue française*, à l'intérieur de laquelle s'inscrit l'article 46 qui lui donne compétence sur ce genre de litiges. Le caractère limité des échanges des commis intermédiaires avec le public, et le fait qu'il n'y ait qu'un nombre très faible d'usagers qui ne peuvent s'adresser aux commis intermédiaires en français sont donc les deux motifs déterminants qui amènent l'Office à rejeter les exigences linguistiques, telles qu'elles ont été formulées par l'employeur.

Quelles sont donc les exigences linguistiques qui, selon l'Office, pourraient valablement être imposées par l'employeur? L'Office considère que la présence d'un seul commis intermédiaire capable de s'exprimer en langue anglaise serait de nature à satisfaire aux exigences d'accessibilité imposées par la loi. Il en arrive à cette conclusion pour les motifs déjà exposés, et conforté par certaines réflexions sur le cadre législatif de la politique linguistique. En effet, depuis une modification apportée au texte de l'article 35 de la *Charte de la langue française*, effective à compter de l'année scolaire 1985-1986 mais adoptée dès 1983 (L.Q. 1983, c. 56, ou « Loi 57 »), le fait d'avoir obtenu un diplôme d'études secondaires au Québec fait en sorte qu'une personne est réputée avoir du français la connaissance appropriée à l'exercice d'une profession (au sens du *Code des professions*), étant donné que le français fait partie des exigences du régime pédagogique, comme le prévoit du reste l'article 84 de la *Charte de la langue française* : « Aucun certificat de fin d'études secondaires ne peut être délivré à l'élève qui n'a du français, parlé et écrit, la connaissance exigée par les programmes du ministère de l'Éducation ». Cette présomption soustrait les titulaires d'un tel diplôme à l'obligation d'avoir à réussir l'examen de français administré par l'Office de la langue française en vertu de l'article 35 de la Charte. La conséquence en est que ces diplômés, même s'ils ont fait leurs études secondaires en anglais, sont réputés connaître assez bien le français pour exercer n'importe quelle profession reconnue par le *Code des professions*, y compris dans le domaine de la santé : médecin, dentiste, infirmière, technicien en radiologie... À ce propos on peut se reporter à l'une des décisions concernant l'*Université de Montréal* (n° 46-211, du 9 décembre 1994), où le syndicat alléguait que le titulaire d'un D.E.C. en informatique devait nécessairement connaître le vocabulaire anglais de cette spécialité, ce qui rendait injustifiée l'exigence de l'anglais par l'employeur

pour un poste de technicien en systèmes ordinés. Le syndicat avait aussi invoqué la présomption de connaissance du français édictée par la « Loi 57 » au bénéfice des diplômés du secondaire du secteur anglophone, pour en tirer a *contrario* une présomption de connaissance de l'anglais au bénéfice des diplômés du secteur francophone. En effet, avait-il plaidé, les élèves du secondaire apprennent l'anglais comme langue seconde dans les écoles francophones. Dans la présente affaire, si l'Office accepte que la connaissance de l'anglais est nécessaire pour accomplir les tâches de commis intermédiaire, une telle décision n'autoriserait-elle pas le CLSC à exclure de ces postes des diplômés du niveau secondaire qui auraient fait leurs études en français, alors que ces fonctions d'employé de bureau n'exigent même pas l'inscription au tableau d'un ordre professionnel ? Il y aurait là une différence de traitement, et même une disproportion, entre les diplômés des écoles francophones et ceux des écoles anglophones, dont le caractère équitable est loin d'être évident.

Au surplus, l'Office, à qui le législateur a confié la compétence juridictionnelle en vertu de l'article 46, est aussi l'organisme chargé d'administrer les examens de français destinés aux candidats aux ordres professionnels, lorsqu'ils ne bénéficient pas des exemptions prévues par la loi. Ce fait n'est pas fortuit et découle de la logique même du texte législatif. Or ces examens n'exigent qu'une connaissance tout à fait fonctionnelle du français : l'Office ne peut l'ignorer, et il doit en tenir compte dans l'appréciation du degré de preuve exigé d'un employeur en vertu de l'article 46. On doit présumer, c'est même une évidence, que la connaissance de l'anglais nécessaire pour exercer les fonctions de commis intermédiaire à l'accueil dans un CLSC est moins élevée que la connaissance du français nécessaire pour y exercer la profession de médecin ou de psychologue.

Qu'en est-il alors du fait que la « Loi 142 » a institué une garantie de services en anglais ? Cela ne modifie pas notre analyse. Selon la *Charte de la langue française*, les services en français ne sont pas moins obligatoires dans le réseau de la santé, et rien ne justifie que l'exigence de la connaissance de l'anglais pour offrir les services prévus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* soit supérieure à celle du français, lorsque celle-ci est requise. Cependant, la décision de l'Office doit tenir compte du fait que les décrets adoptés en vertu de la « Loi 142 » ont imposé une exigence de service en anglais pour les services d'accueil dans cet établissement, et du fait que le commis intermédiaire est amené dans certains cas, même peu fréquents, à assurer la traduction simultanée dans le bureau d'un professionnel. Par contre, les personnes qui appartiennent à d'autres groupes linguistiques n'ont pas de droits expressément reconnus à des soins de santé dans leur langue, même si les établissements doivent « favoriser l'accessibilité » à de tels services « compte tenu des ressources », selon l'article 2 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. C'est pourquoi l'Office conclut que l'employeur n'est pas justifié d'imposer la connaissance de l'italien ou de l'espagnol, ni d'une autre langue quelle qu'elle soit, comme condition d'accès aux postes de commis intermédiaires. D'ailleurs on constate qu'en fait, depuis 1994, une seule des trois personnes qui occupent actuellement un poste à temps plein répond véritablement à toutes les exigences linguistiques, que l'employeur décrit pourtant comme indispensables, et cela dans un contexte où pendant quatre heures, chaque jour, la commis intermédiaire présente au travail est seule pour accueillir les usagers, cette tâche revenant à chacune d'entre elles à tour de rôle. Cette situation peut comporter des inconvénients, mais la simple éventualité de difficultés linguistiques avec certains usagers ne peut constituer un argument valable à nos yeux. De plus, il ressort du témoignage de M^{me} Grasso que la seule présence de commis identifiés à l'une ou l'autre groupe linguistique contribue, en elle-même, à faire en sorte que les usagers appartenant à ce groupe s'attendent à être reçus dans leur propre langue, ce qui diminue la convergence vers le français.

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. Au contraire, le fait que des services de qualité soient offerts en français peut précisément consolider la place du français comme langue de convergence et donner un sens aux efforts consentis par les immigrants pour apprendre cette langue.

Les décisions de l'Office que l'employeur a invoquées au soutien de sa thèse doivent être situées dans le contexte que nous venons de décrire. Deux de ces décisions reconnaissent la nécessité de l'exigence d'une langue **autre que l'anglais**, soit l'exigence de la langue chinoise dans le cas du *CLSC Saint-Louis du Parc* (n° 46-009, du 13 juillet 1979) et l'exigence de la langue italienne dans le cas de la *Caisse populaire Saint-Rémi de Montréal-Nord* (n° 46-116, du 26 février 1988); mais dans les deux cas cette exigence n'était imposée qu'à une seule réceptionniste, et non à une équipe d'accueil.

Quant aux décisions reconnaissant la nécessité de connaître l'anglais, on peut citer d'abord la seconde affaire *CLSC Saint-Louis-du-Parc* (n° 46-012, du 5 octobre 1979) : il ne s'agissait encore que d'un seul poste de téléphoniste, et on notera que la proportion des usagers faisant usage de l'anglais au téléphone était de 75%, ce qui est fort différent de

la situation qui prévaut au CLSC Saint-Michel. Dans le cas de l'*Institut de Bio-endocrinologie* (n° 46-020, du 1^{er} août 1980), la preuve montrait que pas moins de 83% des usagers faisaient usage de l'anglais, ce qui est bien supérieur aux chiffres soumis dans la présente affaire. La décision sur l'*Institut Philippe-Pinel* (n° 46-046, du 7 juillet 1982) ne visait qu'une seule personne occupant les fonctions de commis principal en psychiatrie, ayant à traiter avec des usagers présentant des problèmes d'une plus grande acuité que ceux qui s'adressent au CLSC Saint-Michel, et qui au surplus travaillait dans des locaux éloignés de l'Institut proprement dit. La décision sur l'*Office de la construction du Québec* (n° 46-050, du 1^{er} octobre 1982) touchait deux téléphonistes-standardistes, mais ces deux personnes devaient recevoir tous les jours en moyenne 1 300 appels, et jusqu'à 2 400 en période de pointe, ce qui est bien supérieur à la moyenne de 600 appels dont on a fait état en l'occurrence. Enfin, la décision touchant le *CSS de l'Outaouais* (n° 46-051, du 1^{er} octobre 1982) concernait quatre techniciens en assistance sociale exerçant leurs fonctions auprès d'enfants en difficulté, et il n'a pas paru indiqué à l'Office, vu cette circonstance, de s'ingérer dans l'organisation du travail sur une base linguistique.

Toutes ces décisions approuvant l'exigence de l'anglais par un employeur ont été rendues par l'Office avant l'entrée en vigueur de la « Loi 57 », qui a énoncé la présomption dont nous avons traité plus haut à l'endroit des candidats aux ordres professionnels qui ont obtenu un certificat d'études secondaires au Québec. Parmi les décisions citées par l'employeur, deux seulement approuvent l'exigence de l'anglais postérieurement à l'entrée en vigueur de ce régime en 1985-1986. Il s'agit du *Centre de réadaptation Cartier* (n° 46-092, du 28 août 1987) et de l'*Hôpital Sacré-Cœur* (n° 46-127, du 24 février 1989). Dans le premier cas, il s'agissait d'un poste d'éducateur auprès d'adolescents en difficulté hébergés dans un centre de transition, 30% d'entre eux étant des anglophones puisqu'ils provenaient en partie du CSS Ville-Marie. Dans le second, il s'agissait d'un poste de secrétaire médicale qui avait à donner des indications aux patients qui se présentaient au service de médecine nucléaire, situation qui pouvait compromettre l'exactitude du diagnostic s'ils comprenaient mal les directives, et cette secrétaire médicale avait également la tâche de dactylographier des articles techniques en langue anglaise pour des revues scientifiques.

La partie patronale a également cité une décision rendue par un arbitre, mais l'Office ne juge pas opportun de la commenter.

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

l'exigence de la connaissance de l'anglais est justifiée comme condition d'admissibilité à un seul poste de commis intermédiaire à l'accueil, au CLSC Saint-Michel;

l'exigence de la connaissance d'une troisième langue n'est pas justifiée comme condition d'admissibilité à l'ensemble de ces postes;

ET DONNE ACTE DU RETRAIT DE L'EXIGENCE LINGUISTIQUE IMPOSÉE POUR LES POSTES D'AUXILIAIRES AUX ARCHIVES ET DU DÉSISTEMENT DE LA PARTIE SYNDICALE DANS CES DOSSIERS.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 98-46-227-04 DU 9 AVRIL 1998.

(S) M^{ME} NICOLE RENÉ
(S) M. FERNAND DAOUST
(S) M. COLIN LONGPRÉ