

Dossiers n^{os} 46-247-265

Syndicat des employé(e)s du CSSMM (FAS-CSN)

C.

Centre jeunesse de Laval

Sont présents :

M^{me} Nicole René, présidente
M^{me} Marie-Éva de Villers, membre
M. Fernand Daoust, membre

formant quorum.

Le 13 décembre 1996

M^e Hubert Poulin représente l'employeur.
M^{me} Anne Gauthier et M. Pierre Fournier représentent le syndicat.

Décision

Le 22 novembre 1994, M^{me} Hélène Boucher, secrétaire du Syndicat des employé(e)s du CSSMM, écrivait à l'Office pour contester la décision du Centre jeunesse de Laval d'imposer la connaissance de la langue anglaise comme condition d'accès à cinq postes. Il s'agit de deux postes d'agent ou d'agent de relations humaines (n° 34-94 et n° 35-94) au Service d'évaluation/orientation de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), d'un poste d'agent ou d'agent de relations humaines pour la zone de Sainte-Rose (n° 36-94) et de deux postes de technicien ou de technicienne en assistance sociale pour les zones du Marigot (n° 37-94) et de Mille-Îles (n° 38-94). Tous ces postes ont été affichés du 14 au 28 novembre 1994.

L'audience dans cette affaire a commencé le 22 septembre 1995 et s'est poursuivie le 8 novembre 1995. Par la suite, l'Office a été contraint de remettre la poursuite de l'audience au 5 novembre 1996, pour des raisons de force majeure ayant entraîné l'absence prolongée d'un de ses membres. Entre-temps, une autre plainte (n° 46-265) avait été déposée par le syndicat concernant le poste d'agent ou d'agent de relations humaines au Service de l'adoption de la DPJ, affiché du 12 au 27 février 1996, mais le syndicat s'est désisté de cette plainte séance tenante le 5 novembre 1996.

L'employeur a fait entendre quatre témoins : M. François Rabeau, directeur des services régionaux du Centre jeunesse de Laval, M^{me} Margaret Douec, directrice de la protection de la jeunesse, M^{me} Louise Trépanier, responsable des relations avec le personnel et M. Jacques Durand, chef du service d'accueil à la DPJ de Laval. La partie syndicale a fait témoigner le président du syndicat, M. Pierre Lavoie.

M. François Rabeau occupe ses fonctions de directeur des services régionaux depuis novembre 1993. Il trace à l'intention des membres de l'Office un bref historique des réaménagements survenus récemment dans l'organisation des services sociaux quant à l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse et de la loi fédérale sur les jeunes contrevenants. En 1991, avec l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., ch. S-4.2), des établissements à vocation différente ont été regroupés. Les anciens CSS (Montréal-métro, Ville-Marie et le CSS juif à la famille) ont été démembrés et une partie de leurs effectifs ont été intégrés au Centre jeunesse de Laval à compter du 1^{er} avril 1993. Or, le personnel provenant du CSS Montréal-métro ne parlait pas l'anglais, en règle générale, étant donné que la clientèle de langue anglaise était plutôt desservie (en fait sinon en droit) par les deux autres CSS. En effet, l'ancien CSS Ville-Marie avait étendu son action non seulement auprès

des anglophones, mais aussi à la clientèle allophone, alors que le CSS juif à la famille desservait toute la clientèle juive, sans distinction linguistique. La création du Centre jeunesse de Laval a donc eu pour conséquence de mettre en contact du jour au lendemain des intervenants qui n'avaient aucune habitude de travailler ensemble et qui, jusque-là, desservaient des clientèles différentes.

En raison du contexte créé par l'application des lois visant à protéger les jeunes contre la violence familiale et les mauvais traitements, l'action du Centre jeunesse de Laval n'est pas sollicitée par les personnes qu'elle vise : il s'agit d'une intervention faite à la suite d'une dénonciation, et visant à contrer une situation où la santé et le développement des jeunes sont menacés. Le premier contact (« signalement ») donne lieu à un diagnostic ou à une évaluation; par la suite, si les circonstances le justifient, le dossier est transféré aux services régionaux. Ceux-ci traitent quelque 650 dossiers par an. Toujours selon M. Rabeau, la décision de traiter les dossiers de façon décentralisée résulte de divers rapports gouvernementaux (Harvey, Jasmin, Bouchard) qui tous ont conclu à la nécessité de rapprocher les services des clients et de mettre à profit les ressources propres du milieu, plutôt que de demander aux usagers de rencontrer les intervenants dans leurs bureaux. On considère en effet que plus les professionnels chargés de l'intervention connaissent le milieu et sont connus de lui, plus leur intervention sera efficace. C'est ainsi qu'ont été mis sur pied les bureaux des zones de Norman-Bethune, de Sainte-Rose, du Marigot et de Mille-Îles, correspondant aux quatre CLSC lavallois, et que l'ensemble des dossiers à traiter ont été répartis sur cette base ou le seront éventuellement.

Trois des postes faisant l'objet du présent litige sont rattachés précisément aux zones de Sainte-Rose, du Marigot et de Mille-Îles, pour lesquelles l'employeur a déterminé qu'un poste par zone exigerait la connaissance de l'anglais; quant à la zone Norman-Bethune, qui regroupe la plupart des anglophones de Laval (secteur de Chomedey), on notera que le syndicat ne conteste pas l'exigence de l'anglais comme condition d'accès aux trois postes rattachés à cette zone. Il faut donc faire la distinction entre les trois postes faisant l'objet du litige (n° 36-94, n° 37-94 et n° 38-94) et les deux postes d'intervenants à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)(n° 34-94 et n° 35-94). L'employeur fonde son exigence, dans tous les cas, sur l'obligation qui lui est faite par la loi d'offrir aux *personnes d'expression anglaise* des services dans cette langue, obligation qui découle de la « loi 142 » (Loi modifiant de nouveau la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.Q. 1986, ch. 106) sanctionnée le 19 décembre 1986. M. Rabeau cite à ce propos une lettre du sous-ministre André Trudeau, en date du 21 septembre 1994 :

« Chaque régie régionale de la santé et des services sociaux doit, en vertu des dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, élaborer un programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de sa région. Ce programme doit être approuvé par le Gouvernement et révisé au moins tous les trois ans.

Par le décret 809-94 du 1^{er} juin 1994, le Gouvernement a fixé au 2 septembre 1994 la date à compter de laquelle toute régie régionale doit entreprendre la révision de son programme d'accès. »

Le 27 janvier 1995, l'établissement adoptait un énoncé de principes régissant l'exigence du bilinguisme pour certains postes. Ce document constitue la base de l'argumentation de l'employeur dans la présente affaire. Il établit que la D.P.J. « doit s'assurer d'un minimum de quatre (4) intervenants pour ses services d'évaluation », et qu'il doit y avoir un minimum d'intervenants capables d'offrir les services en anglais dans chacune des zones :

« ...étant donné la concentration actuelle de la clientèle d'expression anglaise dans la zone Norman-Bethune et la présence relative d'une telle clientèle dans chacune des trois autres zones, le nombre requis de postes d'intervenants nécessaires à l'allocation de services dans chacune des zones est le suivant :

- un poste dans chacune des zones Marigot, Sainte-Rose, Mille-Îles;
- trois postes dans la zone Norman-Bethune. »

De plus, toujours selon le témoignage de M. Rabeau, l'employeur optait pour une formule de recrutement et de sélection destinée à permettre aux postulants d'améliorer leur connaissance de la langue anglaise pendant une période temporaire, quitte à ce qu'ils se soumettent au terme de cette période de formation à un examen d'anglais et que leur nomination définitive soit assujettie à la réussite de cet examen. Il offrait la formation nécessaire sur les lieux de travail, de 16 h à 18 h, la première heure étant « considérée comme du temps de travail alors que la deuxième (...) est considérée à titre d'implication personnelle de l'employé. » Enfin, il était également prévu que des substitutions de postes pourraient avoir lieu pour permettre à un autre membre du personnel, plus à l'aise en anglais, de remplacer le candidat ou la candidate ayant postulé. On cite à cet égard une lettre adressée par M^{me} Louise Trépanier à M^{me} Diane Seguin et à M^{me} Lise Bachand, en date du 7 novembre 1995, d'où il ressort que l'exigence du bilinguisme dans la zone Mille-Îles a été attachée au poste de M^{me} Seguin, ce qui a eu pour effet d'annuler cette exigence pour le poste de technicienne en assistance sociale obtenu par M^{me} Bachand. La politique adoptée le 27 janvier 1995 précise enfin qu'advenant le départ du titulaire du poste bilingue, l'exigence de l'anglais sera imposée *a priori* pour le nouveau titulaire de ce poste.

Pour M. Rabeau, il importe peu que l'exigence linguistique soit rattachée à la personne ou au poste, pourvu qu'on trouve, dans chaque zone, quelqu'un qui puisse travailler en anglais et qui soit également **désigné** pour traiter les dossiers « anglophones ». Quant au niveau de connaissance que préconise l'employeur, il s'agit d'une connaissance excellente de l'anglais, non seulement la connaissance scolaire de la langue, mais une connaissance du type de celle que procure une longue fréquentation du milieu anglophone et qui permet de saisir toutes les connotations de la langue (en termes techniques, il s'agit du niveau E5). M. Rabeau explique à ce propos que les interventions peuvent être faites auprès de toute une famille et que, dans certains cas, les parents ou les grands-parents n'ont pas la même connaissance du français que leurs enfants et petits-enfants. Il est d'avis qu'au terme d'une année de formation, un candidat ne peut acquérir qu'une base suffisante permettant de progresser par la suite.

M^{me} Margaret Douec a ensuite témoigné à la demande de l'employeur. M^{me} Douec a occupé depuis 1974 les fonctions de directrice de la protection de la jeunesse, d'abord au CSS juif, et ensuite à Laval depuis le 1^{er} avril 1993. La loi fait en sorte qu'elle est personnellement responsable de la situation d'un jeune, si sa sécurité ou son développement sont compromis. Elle agit en même temps comme « directeur provincial », au sens de la loi fédérale sur les jeunes contrevenants. Les signalements de situations nécessitant une intervention peuvent se produire à tout moment, et les services doivent être disponibles jour et nuit, sept jours par semaine. Il ne doit pas s'écouler plus de 72 heures entre le moment où le signalement a lieu et le moment de l'intervention. Toutefois, M^{me} Douec précise qu'elle ne parle ici que des douze postes rattachés au Service d'évaluation et non des postes de réponse téléphonique. Elle a examiné le fonctionnement du service pendant un an et demi avec deux personnes bilingues sur dix, et selon elle on ne peut satisfaire aux besoins en faisant appel uniquement aux personnes provenant de syndicats accrédités au CSS Ville-Marie ou au CSS juif à la famille : d'où la décision de désigner deux postes bilingues au Service d'évaluation. En effet, les deux personnes déjà bilingues devaient se partager le travail, et leur horaire était trop souvent bouleversé par des changements de dernière minute. Au total, en tenant compte des activités d'évaluation et des urgences jeunesse, elle estime avoir besoin de quatre personnes.

Quels sont les cas qui peuvent se présenter? M^{me} Douec cite par exemple le cas d'enfants victimes de mauvais traitements ou d'agression sexuelle, ou encore d'enfants qui ont peur de rentrer chez eux, ou encore qui se retrouvent au poste de police et que leurs parents refusent de reprendre, etc. Cela peut se produire jusqu'à cinq fois par jour (c'est ce qu'on désigne sous le vocable de « code 1 ») et, dans tous ces cas, l'intervention est urgente. Selon M^{me} Douec, c'est surtout à cause de ces cas que l'exigence de l'anglais s'impose. Elle estime qu'il peut y avoir jusqu'à vingt dossiers urgents sur une cinquantaine de

dossiers traités chaque année par chacun des intervenants, et que la moitié d'entre eux, soit dix, exigent d'avoir recours à l'anglais. Dans l'ensemble, toujours selon les chiffres cités par M^{me} Douec, on peut dénombrer environ 1 500 signalements par an, dont 675 sont retenus pour évaluation, parmi lesquels une centaine exigent d'avoir recours à l'anglais. Si l'enfant ou sa famille sont d'expression anglaise, c'est l'anglais qui sera utilisé pour l'intervention et, par la suite, pour la rédaction de toutes les pièces au dossier, notamment pendant la phase judiciaire, le cas échéant. M^{me} Douec précise à ce propos que les rapports sont systématiquement rédigés dans la langue du client, parce que le rapport et les notes au dossier doivent refléter la langue dans laquelle le service a été offert, et aussi pour éviter d'avoir à payer pour les faire traduire par la suite si le client demande d'en prendre connaissance. Or, il est arrivé que certains membres du personnel refusent de traiter des dossiers exigeant qu'on fasse appel à la langue anglaise, qu'on annule des rendez-vous pour cette raison, etc.

M^{me} Louise Trépanier a ensuite témoigné à la demande de l'employeur. M^{me} Trépanier est responsable des relations avec le personnel au Service des ressources humaines. Elle s'inscrit en faux contre la prétention syndicale selon laquelle les services en anglais peuvent être offerts en misant sur la bonne volonté de chacun; à son avis la gestion de ces services ne peut dépendre des préférences ou des humeurs du personnel. Elle offre également certaines précisions sur le mécanisme de substitution prévu par l'employeur, expliquant que les personnes intéressées ont accepté de s'y prêter, mais que le syndicat n'a pas donné son aval de manière officielle. Enfin, elle confirme le fait que les salariés qui échouent à l'examen d'anglais, au terme de leur formation, n'ont pas à défrayer le coût de cette formation qui demeure donc à la charge de l'employeur.

Le président du syndicat, M. Pierre Lavoie, a ensuite apporté son témoignage. Il occupe le poste d'agent de relations humaines au Centre jeunesse de Laval, après avoir travaillé au CSSMM. Concernant le nombre de postes provenant de chacun des CSS, il fournit à l'Office les chiffres suivants : 96 postes ont été transférés du CSSMM, 15 postes ont été transférés du CSSVM, et trois postes seulement provenaient du CSS juif à la famille. À l'automne 1993, aux termes d'une réorganisation qui partageait les listes de garde entre anglophones et francophones, l'employeur a voulu ajouter deux postes « bilingues » aux deux postes de ce service occupés par des personnes qui provenaient du CSS juif ou du CSS Ville-Marie et qui, par conséquent, parlaient déjà l'anglais. Il y avait donc en 1993 deux personnes qui étaient en mesure d'offrir les services en anglais, et l'employeur veut en ajouter deux autres, ce qui paraît excessif aux yeux du syndicat, compte tenu du nombre des dossiers à traiter en anglais. En somme, il conteste le fait qu'au total quatre postes sur 12 au Service de l'évaluation seraient occupés par des personnes qui doivent parler l'anglais, et c'est là le coeur du litige.

Plus particulièrement, le syndicat s'en prend à l'exigence qui est faite de rédiger les rapports d'évaluation en anglais, ce qui justifie ensuite la nécessité d'un cours de perfectionnement pour les intervenants. Selon M. Lavoie, le syndicat ne refuse pas le principe des services en langue anglaise, mais considère que l'exigence de l'anglais pour deux autres postes est surtout destinée à faciliter l'organisation des services et à mieux gérer l'emploi du temps des deux personnes de langue anglaise dans ce service. Quant aux autres postes, ceux qui sont affectés aux trois zones mentionnées précédemment, l'employeur voudrait une personne par zone qui puisse être désignée pour traiter les dossiers de langue anglaise; M. Lavoie fait valoir à ce propos qu'au moment de la réorganisation, il n'y avait aucun dossier exigeant l'usage de l'anglais dans la zone de Mille-Îles, et un seul dossier de ce type dans les deux autres zones du Marigot et de Sainte-Rose. Il en conclut que la nécessité de l'anglais ne s'impose vraiment que pour le secteur de Chomedey, relevant de la zone Norman-Bethune. Il s'interroge donc sur la nécessité de trouver une personne apte à intervenir en anglais dans chacune de ces zones, d'autant que pour l'ensemble des dossiers les intervenants de zones différentes se prêtent normalement main-forte. Quant au nombre de dossiers qui doivent être traités en anglais, il dépose un relevé selon lequel leur nombre est de six, sur un total de 1 456 signalements.

Les données contenues dans ce relevé ont donné lieu à des échanges visant à déterminer sur quelle base on a dénombré les dossiers qui doivent être traités en anglais : a-t-on tenu compte uniquement de

la langue des jeunes visés par le signalement, ou a-t-on aussi tenu compte de la langue parlée par les membres de leur famille?... Ou s'agit-il plutôt de la langue parlée par la personne qui a fait le signalement?

Sur ce point, la partie patronale a fait appel au témoignage additionnel de M. Jacques Durand, chef du service d'accueil à la DPJ de Laval. Son témoignage permet d'établir que c'est bien la langue utilisée par le déclarant au téléphone qui a servi à ce dénombrement, et non la langue du dossier, de la famille ou du client. Toutefois, à partir de ce chiffre brut et de son expérience personnelle, il évalue que le nombre des dossiers à traiter en anglais (en tenant compte de la langue de la famille) se situe environ à 2,5%, pas davantage, et les représentants des deux parties admettent que ce chiffre est sans doute près de la vérité. Par ailleurs, il évalue à 1 500 par an le nombre des signalements, dont environ 700 sont retenus pour évaluation, et 800 ne sont pas retenus. On admet donc, de part et d'autre, que le nombre de dossiers à traiter en anglais, chaque année, serait en fait de 37 environ.

Dans son argumentation au nom de la partie patronale, M^e Poulin a fait valoir que la structure du Centre jeunesse de Laval n'est pas définie selon la langue de la clientèle, contrairement à la situation qui prévalait *de facto* dans les anciens CSS Montréal-métro et Ville-Marie, et qu'on y a regroupé des gens provenant de ces deux organismes en plus de ceux provenant du CSS juif à la famille, afin d'offrir des services à la fois en français et en anglais. Il a beaucoup insisté également sur la nature même du service, qui exige une capacité de communication poussée dans la langue du client. De plus, la décentralisation, ou organisation par zones, favorise plutôt l'intégration au milieu que l'interaction entre intervenants de zones voisines. C'est là ce qui justifie, aux yeux de l'employeur, la présence d'une personne au moins par zone qui puisse traiter les dossiers en anglais, et il estime que l'Office ne pourrait s'y opposer qu'en contestant le plan d'organisation des services, ce qui n'est pas son rôle. Quant aux postes affectés au service d'évaluation de la DPJ, on pourrait diminuer le pourcentage de postes exigeant la connaissance de l'anglais, si ce n'était du problème des services de garde et de celui des urgences. Enfin, il allègue que la résistance du syndicat à ces exigences linguistiques additionnelles s'explique en partie par un reliquat de son histoire, comme unité d'accréditation du CSS Montréal-métro où la langue de travail était le français.

Au nom de la partie syndicale, M. Pierre Fournier soutient que la décision de l'employeur n'a pas tenu compte des droits des salariés, et surtout du droit de travailler en français. En effet, il est établi que le nombre des dossiers à traiter en anglais chaque année est de 37, et que l'employeur exige au total que douze postes soient occupés par des salariés qui connaissent la langue anglaise; le syndicat juge cette proportion nettement exagérée. De plus, le syndicat considère que l'employeur a recours à un argument fallacieux en liant comme il le fait le nombre de postes « bilingues » au nombre de zones, puisque c'est l'employeur qui détermine lui-même le nombre de zones et par suite le nombre de ces postes.

M. Fournier invoque à ce propos la décision rendue par l'Office dans l'affaire de l'Hôtel-Dieu de Gaspé (n° 46-203), qui selon lui établit clairement qu'on ne peut laisser à l'employeur une latitude absolue dans l'organisation des services, lorsque les exigences linguistiques sont liées à l'organisation, parce que cela peut mener à des abus.

Le syndicat cite ensuite une décision rendue par le Tribunal des droits de la personne le 12 décembre 1995 (M^{me} Michèle Rivet, présidente, n° 115-53-000001-946), concernant le problème de la « sexualisation » des postes au Centre d'accueil Villa Plaisance, de Cap-aux-Meules, Îles-de-la-Madeleine. Dans cette décision, le Tribunal a établi que le droit d'une personne de recevoir des soins intimes prodigués par une personne de même sexe ne pouvait jouer à l'encontre du droit des salariés d'être admissibles à ces fonctions :

« Aussi, il ne suffit pas pour l'employeur d'invoquer la reconnaissance des droits fondamentaux des usagers pour justifier une politique d'emploi qui porte atteinte au droit à l'égalité d'employés. Faut-il le rappeler, » le fait que l'employeur invoque la protection d'un droit fondamental ne signifie pas pour autant l'abandon de l'exigence

de lien rationnel. « Encore doit-il démontrer, conformément aux principes dégagés par la Cour suprême dans *Etobicoke* et dans *Brossard*, premièrement, la rationalité et, deuxièmement, la proportionnalité de sa politique d'emploi. » (p. 37)

Plus loin, la même décision dit encore que le critère de la proportionnalité exclut la « simple commodité administrative » (p. 38), et que l'obligation imposée à l'employeur est de démontrer « l'absence d'alternatives satisfaisantes conduisant à une mesure rationnelle et proportionnée » (p. 41). Sur cette base, la partie syndicale conclut dans la présente affaire que le Centre jeunesse de Laval n'a pas offert une preuve qui répond à ces deux critères, et que l'exigence de l'anglais comme condition d'accès aux cinq postes en litige doit être considérée comme excessive et non justifiée au sens de l'article 46 de la Charte de la langue française.

En réponse, M^e Poulin invoque au nom de l'employeur la décision de la Cour d'appel dans l'affaire du Centre hospitalier L.-H. Lafontaine (n° 500-09-001397-926, du 20 février 1995). Dans cette décision, les deux critères mentionnés plus haut sont aussi appliqués et l'arrêt *Etobicoke* cité expressément, et la Cour maintient la décision de l'arbitre saisi du litige en première instance, qui avait approuvé la conduite de l'employeur, lequel avait tenu compte de la « situation factuelle (...) à chaque fois qu'un poste devient vacant » (p. 4). M^e Poulin en conclut qu'en l'occurrence l'employeur n'a pas agi autrement et que l'Office doit trancher dans le même sens.

Dans l'affaire de l'Hôtel-Dieu de Gaspé (n° 46-203, citée plus haut), l'Office a déjà eu l'occasion d'examiner et de rejeter l'argument voulant que l'employeur puisse affecter l'exigence linguistique indifféremment à tel ou tel poste dans l'organisation, selon les circonstances du moment. Il a opté pour un critère plus exigeant, selon lequel la nature de la fonction doit justifier, en elle-même, l'exigence linguistique imposée pour l'accès à ce poste en particulier. D'autre part, l'analyse préconisée par l'Office est compatible avec les critères de rationalité et de proportionnalité mentionnés précédemment, puisque l'Office a jugé à maintes reprises qu'il ne suffit pas pour un employeur d'établir sa bonne foi, ou de démontrer le caractère raisonnable de son exigence linguistique. Il doit aussi démontrer qu'il a exploré sans succès d'autres solutions qui lui auraient permis de réduire le nombre des postes pour lesquels l'exigence linguistique est imposée. En ce qui a trait spécifiquement à la décision du Tribunal des droits de la personne, on notera que l'employeur invoquait aussi un droit fondamental pour étayer sa position, mais il faut se garder de pousser trop loin le parallèle entre le droit d'une personne de recevoir des soins intimes d'une personne de même sexe, considéré comme un corollaire du droit à la dignité, et le droit à des services de santé en langue anglaise, garanti par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Ce qu'il faut en retenir, c'est que le Tribunal des droits de la personne affirme que « les droits fondamentaux des usagers et le droit à l'égalité des employés ne sont pas subordonnés les uns aux autres » (p. 36), et qu'il n'a pas hésité à examiner à fond les modalités de l'organisation du travail lorsqu'il s'agissait d'établir un point d'équilibre entre ces droits.

Le litige qui nous est soumis présente des caractéristiques inédites à plusieurs égards. L'employeur a pris des mesures exceptionnelles pour diminuer l'effet d'exclusion de ses exigences linguistiques à l'endroit de son personnel : il a offert des cours de formation et en a défrayé le coût, ces cours étant disponibles sur les lieux mêmes du travail, et il a proposé au syndicat des mesures de substitution de postes pour faire en sorte que les individus visés soient pénalisés le moins possible par l'exigence de l'anglais comme condition d'admission aux cinq postes en cause. Mais ces mesures d'accommodement ne peuvent avoir pour effet de nous dispenser d'apprécier le fond de la question : la connaissance de l'anglais est-elle une exigence justifiée par le critère de la nécessité, au sens de l'article 46? Car si la réponse doit être négative, aucune des mesures palliatives prises par l'employeur ne peut y remédier.

Par ailleurs, l'employeur place très haut la barre des exigences touchant la connaissance de la langue anglaise, puisqu'il voudrait que les intervenants maîtrisent cette langue au point d'en saisir toutes les nuances et connotations propres au milieu, ce qui est normalement l'apanage des personnes dont l'anglais est la langue maternelle. En même temps, il reconnaît lui-même que la période de formation

d'un an proposée aux candidats ne leur donnera au mieux qu'une connaissance de base de la langue anglaise. Les réformes survenues au cours des dernières années ont fait en sorte d'affecter au Centre jeunesse de Laval un certain nombre de personnes de langue maternelle anglaise, et l'employeur juge aujourd'hui que d'autres intervenants doivent s'y ajouter, mais il ne peut évidemment sélectionner ses candidats en fonction de leur langue maternelle. Il semble que la situation ainsi créée ne soit pas idéale aux yeux de l'employeur, mais l'Office est tout de même tenu d'apprécier la validité de l'exigence linguistique telle qu'elle est formulée comme condition de sélection.

L'Office considère que le nombre de postes pour lesquels l'employeur exige la connaissance de l'anglais est excessif. Il ne prétend pas pour autant s'ingérer dans l'organisation du travail ou dans une reformulation du plan de services en anglais imposé par la régie régionale. Rien ne permet de croire *a priori* qu'il soit nécessaire d'imposer la connaissance de la langue anglaise pour un poste par zone, et d'ailleurs le plan d'organisation déposé par la partie patronale fait allusion à la nécessaire complémentarité entre les ressources de zones voisines, lorsqu'il décrit les fonctions du responsable de zone :

« Entretien des liens étroits de collaboration avec les autres responsables de zone et avec le responsable des services centralisés afin d'assurer la congruence des services à la clientèle. En outre, il n'y a pas une étanchéité complète entre les zones : en cas d'insuffisance de ressources dans une zone et de disponibilité dans une autre, cette dernière zone contribue à décongestionner les services dans la première. »

S'il n'y a pas étanchéité entre les zones en règle générale, cette étanchéité ne devrait pas exister non plus lorsqu'il s'agit des dossiers à traiter en langue anglaise. Si l'Office refuse à l'employeur la répartition qu'il propose entre les zones, cela ne doit donc pas être perçu comme une façon d'imposer la formation d'une équipe d'intervention spécialisée auprès de la clientèle anglophone, ou de reconstituer, à l'intérieur du Centre jeunesse de Laval, un cloisonnement linguistique du type de celui qui existait dans les anciens CSS Ville-Marie et Montréal-métro. L'Office constate que le nombre total des dossiers à traiter qui requièrent l'emploi de la langue anglaise ne correspond qu'à 2,5 % du total. Ce chiffre a fait l'unanimité des personnes présentes lors de l'audience du 5 novembre 1996, alors qu'il est de beaucoup inférieur à ceux mentionnés par les témoins entendus précédemment. Il nous paraît donc que le traitement de 37 dossiers en anglais par an ne peut pas justifier que l'employeur dispose au total de douze personnes capables de travailler dans cette langue, ce qui inclut à la fois les cinq postes en cause et les autres postes occupés par des personnes bilingues ou anglophones. Notre analyse tient compte de la disponibilité de certaines personnes de langue anglaise provenant des CSS Ville-Marie et juif à la famille, et nous prenons acte également du fait que la partie syndicale ne conteste pas le bilinguisme des postes occupés par ces personnes à l'heure actuelle.

L'employeur a insisté fortement sur l'importance et la dimension sociale des interventions qu'il doit mener auprès des jeunes dont la santé ou le développement peuvent être compromis. Mais la nécessité des exigences linguistiques contestées ne peut être évaluée seulement sur la base d'une preuve touchant la nature et l'importance du service à offrir aux personnes d'expression anglaise (ce qui ne fait pas de doute en matière de protection de la jeunesse); il faut tenir compte aussi du nombre réel des personnes qui, en pratique, auront besoin de ces services. L'Office est d'avis que l'employeur a formulé sa politique uniquement d'après le premier aspect, et qu'il a trop facilement écarté le droit de son personnel de travailler en français pour privilégier en l'occurrence une forme d'organisation du travail qui entraînait des exigences linguistiques excessives. D'ailleurs les données démolinguistiques de la région de Laval, déposées par l'employeur pour justifier sa position, jouent plutôt à l'encontre de sa thèse. Un document daté de mars 1995, basé sur les résultats du recensement fédéral de 1991, donne à la fois la définition des personnes d'expression anglaise et une évaluation du bassin potentiel de ces personnes dans la région desservie. Ainsi, le cadre de référence pour le Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 1994, p. 27) définit comme suit la *personne d'expression anglaise* : « Celle qui, dans ses relations avec un établissement qui

dispense des services de santé ou des services sociaux, manifeste le désir de recevoir des services en langue anglaise ou se sent plus à l'aise d'exprimer ses besoins en cette langue ». Concernant le bassin potentiel des personnes à desservir, on ajoute ce qui suit :

« ...le Ministère a retenu les données démolinguistiques concernant la première langue officielle parlée du recensement du Canada de 1991. Cette variable tient compte de la connaissance des langues officielles canadiennes, de la langue maternelle et de la langue parlée à la maison. Donc, pour la région de Laval, le nombre de personnes d'expression anglaise est évalué à 46 183, soit 14,8 % de la population totale. »

Au cours de son témoignage, M. Rabeau a mentionné le fait que les anglophones sont surtout regroupés dans la zone Norman-Bethune, qui correspond au secteur géographique de Chomedey. Cette évaluation est corroborée par les tableaux statistiques établis pour les territoires des CLSC lavallois, qui donnent une population anglophone de 30,2 % pour Norman-Bethune, de 7,5 % pour Mille-Îles, de 8,98 % pour Marigot et de 8,63 % pour Sainte-Rose. L'écart entre la zone Norman-Bethune et les trois autres est donc considérable. Ces chiffres justifient la présence de trois intervenants capables d'intervenir en anglais dans la première zone, ce que la partie syndicale ne conteste pas, mais ils ne justifient pas l'exigence supplémentaire imposée par l'employeur pour chacune des trois autres zones. Comme l'a mentionné M. Pierre Lavoie, il n'y avait au moment de la réorganisation aucun dossier à traiter en anglais dans la zone de Mille-Îles, et un seul dossier pour chacune des autres zones. Pour l'Office, ces chiffres à eux seuls sont éloquents.

La preuve établit clairement que l'employeur a calqué ses exigences linguistiques sur une organisation par zones, en faisant abstraction du nombre réel des dossiers à traiter en anglais pour chacune des zones, sans doute par souci de pouvoir compter, sur place, sur une personne capable de travailler en anglais si le besoin s'en fait sentir; mais cette préoccupation est étrangère au critère de la nécessité tel que le conçoit l'Office. De plus, aucun argument de commodité administrative ne peut être recevable à l'encontre du droit de travailler en français garanti par l'article 4 de la Charte. Cela est particulièrement vrai pour les deux postes en litige au sein du Service d'évaluation de la DPJ. Il faudra accepter que des mesures soient prises pour adapter les horaires de travail et la répartition des dossiers en fonction des aptitudes linguistiques de chacun des membres du personnel, même au prix d'efforts supplémentaires de planification, si ces mesures sont nécessaires pour réduire le nombre des postes pour lesquels l'exigence du bilinguisme est imposée.

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 aux postes d'agent ou d'agente de relations humaines au Service d'évaluation/orientation de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), au poste d'agent ou d'agente de relations humaines pour la zone de Sainte-Rose et aux postes de technicien ou technicienne en assistance sociale pour les zones du Marigot et de Mille-Îles.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 96-46-247-04 DU 13 DÉCEMBRE 1996.

(S) M^{ME} NICOLE RENÉ
(S) M^{ME} MARIE-ÉVA DE VILLERS
(S) M. FERNAND DAOUST