

Dossiers n^{os} 46-297-302

Note : Le Syndicat des employés du CSSMM (CSN) s'est désisté le 15 décembre 2000 des effets de cette décision de l'Office, dont le texte apparaît ici à titre documentaire.

Sont présents :

Mme Nicole René, présidente
Mme Nunzia Iavarone, membre
M. Fernand Daoust, membre

formant quorum.

Madame Nicole Drainville et le Syndicat des employé(e)s du CSSMM (FAS-CSN)

c.

Les Centres jeunesse de Montréal

Le 3 mars 2000

Me Joanne Brodeur représente l'employeur.
Me Guy Martin (CSN) représente la plaignante.

Décision

Le 13 mars 1998, M^{me} Nicole Drainville portait plainte par écrit auprès de la Commission de protection de la langue française, contre les Centres jeunesse de Montréal, au sujet des exigences linguistiques imposées pour l'accès à un poste d'agent de relations humaines en « médiation familiale et expertise ». Cette plainte a donc été acheminée par la Commission à l'Office de la langue française pour qu'il en soit saisi selon l'article 46 de la *Charte de la langue française*. Voici quelques extraits de cette lettre de M^{me} Drainville :

« Par la présente je porte plainte contre les Centres jeunesse de Montréal pour avoir pratiqué dans le processus de dotation du poste ci-haut mentionné une discrimination indue et injustifiée à l'endroit de leurs employés unilingues francophones, ceci en contravention de la Charte de la langue française. (...)

À mon avis, les Centres jeunesse de Montréal exercent une discrimination systémique contre les employés unilingues francophones en leur imposant une obligation de bilinguisme qui n'est ni raisonnable ni nécessaire dans les circonstances. Nos représentants syndicaux ont déjà logé un grief contre cette pratique il y a quelques années mais la procédure de grief est tellement longue qu'il n'y a encore aucun règlement à cet égard. D'ailleurs les droits des individus de travailler en français dépassent largement le cadre d'une convention collective. »

Cette lettre du 13 mars 1998 faisait mention de deux autres lettres adressées à l'employeur, en date l'une du 6 octobre 1997 et l'autre du 18 novembre 1997, et de la réponse donnée à la première de ces lettres, le 4 novembre 1997, par M. Réal Gagnière, directeur des ressources humaines. Enfin, la plainte invoquait la décision rendue par l'Office le 13 décembre 1996 (*Centre jeunesse de Laval*, n° 46-247-265). Le 9 avril 1998, la plaignante faisait parvenir à l'Office l'ensemble de cette correspondance. Les

membres de l'Office se sont assurés, lors de l'audience, que toutes les personnes présentes en connaissaient également le contenu.

Quelques mois plus tard, le 2 octobre 1998, le Syndicat des employé(e)s du CSSMM (FSSS CSN), par une lettre de sa vice-présidente M^{me} Françoise Hébert, portait plainte à l'Office concernant l'exigence de l'anglais imposée par les Centres jeunesse de Montréal pour l'accès à deux autres postes d'agents de relations humaines (affichages n° 1998-096-CJM-S43 et n° 1998-103-CJM-S43 du 18 septembre 1998), tout en donnant avis à l'Office qu'il représenterait M^{me} Nicole Drainville dans ce litige avec l'employeur (n° 46-297). Deux autres dossiers ont donc été ouverts à l'Office portant les n°s 46-301 et 46-302.

En cours d'audience, les avocats des deux parties se sont mis d'accord sur l'objet de la plainte soumise par M^{me} Drainville. En fait, cette plainte portait sur deux postes : soit 1997-106-CJM-S43 et 1997-107-CJM-S43. Ces numéros de postes figurent en mention manuscrite sur la lettre de la plaignante et aussi dans la lettre adressée le 17 octobre 1997 par M^{me} Lorraine Filion, directrice, à M^{me} Nicole Godfroy, technicienne en administration, pour lui annoncer les résultats de l'examen d'anglais. L'employeur dépose les deux affichages de postes comme pièce P-1. La présente décision portera donc sur les deux postes visés par la plainte de M^{me} Drainville, et sur le second poste mentionné dans la plainte du syndicat (déposé comme pièce P-2). Il s'agit de trois postes de même nature, dans le même service, soit le *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale*, qui requièrent la « capacité de mener une entrevue d'accueil en langue anglaise ». Le dossier n° 46-301 touche un poste dans un autre service. Il n'est pas traité dans la présente décision et demeure donc en suspens.

Rappelons que l'Office a compétence dans la présente affaire en vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française* :

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

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

L'audience dans cette affaire a commencé le 18 juin 1999 et s'est poursuivie le 27 septembre 1999. L'employeur était représenté par M^e Joanne Brodeur, alors que M^e Guy Martin représentait la plaignante et le Syndicat CSN. L'employeur a fait entendre comme unique témoin M^{me} Lorraine Filion, directrice du *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale* aux Centres jeunesse de Montréal (ou : CJM). Séance tenante M^e Brodeur a déposé quatorze documents (P-1 à P-14). La plaignante, M^{me} Nicole Drainville, a apporté son propre témoignage.

M^{me} Lorraine Filion, directrice du *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale* aux Centres jeunesse de Montréal, témoigne en premier lieu. Elle possède une maîtrise en travail social et est membre de l'Ordre des travailleurs sociaux du Québec. M^{me} Filion dirige ce service depuis 1983. Auparavant, depuis 1975, elle agissait comme experte en matière psychosociale, et elle avait été nommée comme agente de liaison dans ce même service, de 1978 à 1983.

Pendant son témoignage, M^{me} Filion a abordé plusieurs sujets. Elle a expliqué la différence entre l'*expertise* et la *médiation*, elle a fait un historique de l'organisation administrative du service, elle a donné des précisions sur les compétences linguistiques actuelles des membres du personnel et sur les aspects linguistiques du traitement des dossiers, et elle a expliqué la nature de l'exigence linguistique imposée par l'employeur pour les trois postes qui font l'objet de la contestation devant l'Office. Nous

allons résumer ici les diverses parties de son témoignage, en modifiant l'ordre de présentation et en faisant certains regroupements pour éviter les répétitions et pour faciliter la compréhension des faits.

Comme son nom l'indique le *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale*, qui est situé à l'intérieur même du palais de justice de Montréal, comporte deux volets, *l'expertise* et la *médiation*. Il existe une différence importante entre les deux activités de ce service, rappelée à plusieurs reprises par M^{me} Filion dans son témoignage : en *médiation* les parties peuvent être dirigées vers le service soit par des professionnels, avocats ou psychologues, ou encore par un juge, qui peut délivrer une ordonnance de médiation depuis la *Loi instituant au Code de procédure civile la médiation préalable en matière familiale et modifiant d'autres dispositions de ce code*, du 1^{er} septembre 1997; alors que *l'expertise* au contraire n'est offerte qu'à la suite d'une ordonnance du tribunal, et du consentement des parties.

L'expertise

Premièrement, en matière *d'expertise*, le service répond aux ordonnances du tribunal, ordonnances rendues sur consentement des parties et de leurs avocats, dans les cas relevant du droit de la famille (divorces, décisions sur la garde des enfants, etc.). Il intervient dans les cas les plus difficiles, lorsque les conflits entre les parents donnent lieu à des allégations d'abus physiques ou sexuels, ou encore psychologiques, à l'endroit des enfants. Un rapport écrit est ensuite envoyé au juge saisi du dossier et aux avocats. La Chambre de la famille de la Cour supérieure siège au deuxième étage du Palais, et les bureaux *d'expertise psychosociale* sont installés au douzième, ce qui facilite les déplacements. Quand le juge ordonne l'expertise, les parties et leurs avocats sont invités à s'y rendre.

Selon M^{me} Filion, l'organisation du volet *d'expertise* repose sur le principe de la rotation à l'accueil, afin qu'il y ait toujours un professionnel de garde pour faire face à la situation. Les gens s'y présentent parfois après trois heures, parfois après trois jours d'audience devant le juge. En sortant du tribunal, les conjoints arrivent avec leurs avocats, et de plus en plus souvent l'enfant a aussi son propre avocat. L'intervenant de garde à ce moment-là doit dès le premier contact établir un lien de confiance avec les avocats. Il faut d'abord qu'il s'informe de la décision que le juge a rendue le jour même (suspension du droit de visite, par exemple). Toujours selon M^{me} Filion, dans l'éventualité de violences conjugales, tout doit être discuté pour déterminer la nature des risques, s'il y en a, et aussi pour protéger la personne (la plupart du temps la femme) qui fait l'objet de menaces. Au bout d'une heure environ, on décide s'il faudra rencontrer les parties ensemble ou séparément, et en cas de violences, la femme peut être accompagnée d'une travailleuse en maison d'hébergement.

La médiation

Deuxièmement, le service assure la *médiation familiale* depuis 1981. Le volet médiation apporte son aide aux couples en conflit, qu'ils soient séparés depuis longtemps ou depuis peu, et qui souhaitent régler leur différend (garde d'enfants, droits de visite, pension alimentaire, partage des biens), mais il faut, pour avoir droit au service gratuit, qu'ils répondent à deux conditions : avoir un enfant de moins de 18 ans, et que l'un des parents intéressés habite le district judiciaire de Montréal. Ce service a été mis sur pied dans un esprit de « déjudiciarisation », pour offrir une aide avant l'institution de procédures devant le tribunal, ou encore pendant les procédures judiciaires, si les parties souhaitent les suspendre, ou même après jugement le cas échéant.

Le juge peut émettre une ordonnance de *médiation*, mais cela reste un pourcentage infime des cas. Alors qu'en *expertise* la compétence du service est d'emblée reconnue par les avocats, et que leur collaboration est acquise, la situation est différente en matière de *médiation*, pour toutes sortes de raisons, notamment du fait que beaucoup d'avocats font aussi de la médiation leur pain quotidien et sont donc en concurrence avec les intervenants sociaux, mais aussi parce que les avocats doutent de la capacité de ceux-ci de se préoccuper des arrangements d'ordre financier. En pratique, l'avocat fait

confiance non pas au service, mais à une personne en particulier, d'où l'importance de la première entrevue, toujours selon M^{me} Filion.

Aspects linguistiques de l'organisation du service

Le *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale* compte au total **sept** personnes, soit un psychologue et six agents de relations humaines (ARH) qui ont une formation de travailleurs sociaux ou de psychologues. Le psychologue (qui exerce à ce titre et non pas en qualité d'ARH) ne travaille qu'en français. Une deuxième personne occupe deux postes ARH à temps partiel, soit l'équivalent d'un poste à temps complet, et travaille en français également. Le service compte encore deux postes ARH, occupés par des personnes « bilingues ». Pour ces deux postes, le « bilinguisme » a été imposé mais n'est pas contesté. Enfin, trois autres personnes occupent des postes ARH à temps complet pour lesquels l'exigence de l'anglais est de niveau plus faible, soit « la capacité de mener une entrevue d'accueil en langue anglaise ». Ce sont ces trois postes qui font l'objet du présent litige. Notons pour plus de précision que le « schéma des deux services », déposé comme pièce P-4, indique « 5 postes de médiateurs dont 2 postes bilingues » en médiation, et « 3 postes dont 1 vacant depuis le 20 août 1997 », en expertise.

L'obligation juridique d'offrir des services d'accueil en anglais remonte, dit M^{me} Filion, aux débuts du service d'expertise, en 1975. Pour le district judiciaire de Montréal il y avait à l'époque trois centres de services sociaux, qui étaient convenus d'une entente pour partager les clientèles : le CSS Montréal-Métropolitain (français), le CSS juif (français et anglais) et le CSS Ville-Marie (anglais). En même temps on partageait les clientèles qualifiées de *bilingues*, et l'entente intervenue entre le juge en chef de la Cour supérieure et les trois CSS instituait un poste d'agent de liaison.

À l'heure actuelle le Centre Batshaw est chargé d'assurer, pour les anglophones, mais en matière d'expertise seulement, les services qu'offrent les CJM aux francophones. Le schéma mentionné plus haut (P-4) indique « 1 poste d'expert », mais Batshaw fait appel en réalité aux services de cinq contractuels (payés à l'acte) qui ont leurs bureaux au même endroit. Les CJM leur fournissent le téléphone et autres services de soutien en vertu d'une entente écrite entre les deux centres (P-15, du 28 septembre 1998). C'est M^{me} Filion qui assure la supervision du personnel du Centre Batshaw, et les professionnels des deux centres travaillent ensemble au bureau 12.91, la séparation étant de pure forme, dit-elle (seule la provenance du chèque de paye n'est pas la même). Les horaires de travail sont les mêmes que ceux du tribunal, soit de 9 h à 17 h. Comme on l'a vu, les gens de Batshaw ne font que de l'expertise. Pour le juge cependant, il n'y a qu'un service, c'est le service d'expertise de la Cour supérieure, un seul formulaire d'ordonnance, et la répartition entre les CJM et le Centre Batshaw n'a pas d'importance pour la Cour. Ce n'est qu'au moment d'accueillir les gens qu'on sait s'ils sont francophones ou anglophones, le premier contact à la réception étant assuré en fait par la secrétaire. Cependant, cette secrétaire n'a pas pour rôle de répartir les clients selon la langue : elle ne peut que les diriger vers la personne chargée d'assurer l'accueil à ce moment-là.

Un dossier est qualifié de *francophone* si les deux conjoints sont de langue française. Il est qualifié *d'anglophone* si les deux conjoints sont de langue anglaise, et le service sera offert dans cette langue. Quand les conjoints ne sont pas de même langue, on observe généralement qu'au moment de l'entrevue d'accueil, et même par la suite, chacun des conjoints exigera qu'on lui parle dans sa langue. Ces dossiers mixtes sont classés comme *bilingues*. En médiation les clients se présentent avec leurs avocats. S'il s'agit de conjoints de langue anglaise, et que la personne « de garde » (c.-à-d. qui fait l'entrevue d'accueil) est incapable d'assurer la médiation en anglais, le cas sera assigné à l'une des deux personnes *bilingues*. S'il s'agit de conjoints de langue française, la personne qui assure le premier contact sera alors en mesure d'assurer la médiation par la suite, ce qui pour M^{me} Filion constitue la situation idéale. D'abord, de cette façon le client n'a pas à reprendre le récit de son histoire personnelle. De plus, l'avocat ayant accepté de suspendre les procédures pendant la médiation, le lien de confiance avec lui est important et ce lien doit être établi dès l'accueil, car selon la loi du 1^{er} septembre 1997,

l'avocat ne peut pas assister à la séance de médiation. Donc, idéalement, toujours selon M^{me} Filion, tous les postes devraient être *bilingues*.

Le document P-10 (*Rapport statistique du service d'expertise psychosociale*) donne le nombre total de dossiers selon la langue, en *expertise* seulement, ouverts par ce service du 1^{er} avril 1996 au 31 mars 1997, pour les Centres jeunesse de Montréal et le Centre Batshaw, qui assurent conjointement ce volet du service (le CSS juif n'existe plus depuis 1993). Les Centres jeunesse de Montréal ont vu 95 cas, dont 14 *bilingues* (au sens défini plus haut). Le Centre Batshaw en a vu 43, dont 11 *bilingues*. En effet les Centres jeunesse de Montréal (CJM) et le Centre Batshaw se partagent à parts égales les cas *bilingues*. Les deux centres combinés ont donc ouvert un total de 138 dossiers, dont 81 cas francophones (ou 58,6 %), 32 cas anglophones (ou 23,1 %), et 25 *bilingues* (ou 18,1 %). Si on additionne ensuite les cas anglophones (deux conjoints de langue anglaise) et *bilingues* (un conjoint de langue anglaise), on arrive à un total de 41,2 % de dossiers *d'expertise* dont le traitement requiert des services en anglais, c'est-à-dire une bonne connaissance de l'anglais par l'intervenant.

Enfin, M^{me} Filion explique que le mandat général exercé par les Centres jeunesse de Montréal en matière de médiation remonte à la convention intervenue en 1980 entre le ministère de la Justice, le ministère des Affaires sociales et le Centre de services sociaux du Montréal métropolitain. C'est ainsi que la médiation en anglais relève uniquement des CJM, et qu'il y a des postes *bilingues* dans cet établissement, le Centre Batshaw ne jouant aucun rôle en médiation. Au moment de déposer le tableau P-10, on a indiqué à l'Office qu'en *médiation*, pour la même période d'un an, 308 dossiers ont été ouverts, dont 70 (ou 22,7 %) sont qualifiés *d'anglophones* ou de *bilingues*. Pour les clients qui ne sont ni francophones ni anglophones, on fait appel à une banque d'interprètes gérée par la Régie régionale. De plus l'un des médiateurs parle l'italien.

La compétence exigée en anglais

M^{me} Filion explique la portée que revêt à ses yeux l'exigence de l'anglais pour les trois postes en litige et la manière dont les choses se sont déroulées au moment de l'évaluation des candidatures. Selon elle c'est là une exigence tout à fait différente du « **bilinguisme** », car on ne demande pas de rédiger en anglais. M^{me} Filion explique qu'il n'y a pas d'exigence de bilinguisme à l'écrit. Tous les documents sont rédigés en français. On demande de parler anglais, pour comprendre et apaiser le client qui est en situation de crise, soit au téléphone ou en personne. Il faut diriger le client vers le service compétent. L'examen d'anglais comporte trois parties, une première partie par téléphone, une seconde fait appel à une simulation soit par téléphone ou en personne (sans rendez-vous), enfin une troisième partie fait appel à l'écrit à des fins de validation surtout, et donc non éliminatoire. Pour M^{me} Filion, ce niveau de compétence en anglais, pour l'entrevue d'accueil, ne permet quand même pas à cette personne de poursuivre la médiation par la suite. Le bilinguisme (au niveau permettant d'assurer la médiation) n'est imposé que pour les deux postes d'ARH mentionnés précédemment.

M^{me} Filion cite ici le document P-11 (*Liste des candidats, affichages 106-107, médiation et expertise*, où les noms des candidats figurent par ordre d'ancienneté, celui de M^{me} Drainville étant en quatrième place), et le document P-14 (*Scénario utilisé avec les candidats*). Pour les fins du scénario, c'est la secrétaire de M^{me} Filion qui a été chargée de jouer le rôle d'une certaine Mrs Smith, de langue anglaise, qui appelait au téléphone pour discuter de la garde de ses deux jeunes enfants. Pendant ce temps, M^{me} Filion écoutait la conversation. Lors de l'entrevue en personne, c'est M^{me} Filion elle-même qui jouait le rôle de Mrs Smith. Le 17 octobre, elle communiquait les résultats à M^{me} Nicole Godfroy, à la Direction des ressources humaines des Centres jeunesse de Montréal (P-12) :

« Madame Nicole Drainville, matricule 149421. Elle ne répond pas à l'exigence concernant l'anglais. Lors de l'entrevue du 3 octobre 1997, elle a accepté de subir les 3 tests soit une simulation au téléphone avec une cliente anglophone et en direct ainsi qu'un test écrit.

Les entretiens téléphoniques et en direct ont démontré qu'elle ne comprenait pas les demandes de la clientèle et qu'en conséquence, elle n'a pu y répondre de façon satisfaisante. »

À ce propos, et à titre de comparaison, M^{me} Filion cite un extrait de l'évaluation linguistique d'une autre candidate, M^{me} Nicole Thériège :

« Quant à l'anglais, elle a su démontrer tant lors de l'entretien téléphonique, qu'en direct, une compréhension suffisante et la capacité de trouver les mots pour calmer la cliente.

Elle s'est montrée ouverte à se perfectionner et en assumer les frais. Le lundi suivant son entrevue ayant eu lieu le 10 octobre 1997, elle a laissé un message à la réception, nous informant de son inscription immédiate à un cours d'anglais. »

M^{me} Drainville avait elle-même reconnu, au terme de l'entrevue, qu'elle ne pouvait pas répondre à l'exigence linguistique. M^{me} Filion dit n'avoir aucun souvenir que la candidate lui ait proposé de suivre des cours de perfectionnement en anglais, même si M^{me} Drainville faisait allusion à une telle proposition dans sa lettre du 18 novembre 1997 à M. Réal Gagnière. De toute façon elle est d'avis que M^{me} Drainville aurait pris beaucoup trop de temps à acquérir le bon niveau :

« C'est comme si j'enlève l'exigence du poste.(...) Si au fond tout le monde veut être bilingue et dit, je vais aller suivre un cours, à ce moment-là, l'exigence, on n'en met pas... »

M^{me} Filion insiste sur le fait que le cas faisant l'objet de l'examen était simple, par rapport à ce qui peut se passer dans la réalité, puisque les cas dirigés en médiation sont les cas les plus difficiles. Pour comprendre les besoins d'un client, dit-elle, il faut davantage qu'une connaissance de l'anglais permettant de voyager en touriste aux États-Unis. La solution aurait été que M^{me} Drainville ne fasse pas d'accueil, seulement de la médiation. Mais la présence des avocats n'étant pas autorisée lors de la médiation, cela voudrait dire qu'ils n'auraient jamais l'occasion de la rencontrer et qu'elle n'aurait pas la possibilité d'établir auprès d'eux sa crédibilité personnelle. De plus, quand on est de garde, à l'accueil, on se familiarise avec le vocabulaire technique du milieu judiciaire : *intérimaire, provisoire, reporté sine die*, etc. À la limite, il vaudrait mieux, dit-elle, retirer aux deux bilingues la fonction d'accueil, puisqu'ils sont déjà surchargés, et les réserver au suivi. On fait appel aux contractuels de Batshaw en expertise, pratique qui a été contestée en arbitrage par le syndicat, qui considère qu'il s'agit d'une forme de sous-traitance.

Historique du service

M^{me} Filion fait un bref historique du *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale* et des décisions administratives qui ont entraîné diverses réorganisations selon les époques.

Selon le mode de fonctionnement antérieur, la problématique se situait au niveau de l'agent de liaison. C'est à ce mécanisme que faisait allusion la plaignante, M^{me} Drainville, dans sa lettre du 18 novembre 1997 :

« À l'intérieur du service de médiation, on aurait pu envisager la possibilité de maintenir le poste d'accueil au lieu d'exiger que chaque professionnel soit de garde à tour de rôle pour répondre aux besoins ponctuels de la Cour et de la clientèle ».

De 1975 à 1981, période au cours de laquelle il n'existait que le volet d'expertise, l'agent de liaison s'occupait de l'accueil (son bureau était d'ailleurs situé au deuxième étage), le suivi était assuré par les autres professionnels. Comme on l'a vu plus haut, M^{me} Filion a joué elle-même ce rôle d'agent de liaison. À ce titre, elle avait à établir la crédibilité du service auprès du tribunal et des avocats. L'agent de liaison se trouvait même présent au tribunal au moment où le juge rendait son ordonnance, afin de l'éclairer. Lorsqu'on a ajouté le service de médiation en 1981, et jusqu'en 1984, on a mené un projet-pilote qui reposait encore sur le travail de l'agent de liaison. On s'est rendu compte que celui-ci n'arrivait pas à maintenir des liens appropriés avec le tribunal et les avocats, ceux-ci étant réticents à demander la médiation, d'où la décision prise par le juge en chef en 1984 de nommer un juge coordonnateur, dont le rôle propre était de vérifier la possibilité d'une médiation et même d'y inciter les parties. Pour les cas de médiation dirigés par ce juge, on a fait appel à un nouvel acteur, l'intervenant de garde responsable de l'accueil, mais le matin seulement, soit de 9 h à 12 h 30. Cette situation a duré jusqu'en 1987.

En 1987, et jusqu'en 1994, une nouvelle étape s'est ouverte. La fonction de juge coordonnateur a été supprimée, et tous les juges dirigeaient des cas vers le service de médiation, selon des règles précises. On s'est alors rendu compte de l'insuffisance d'un service de garde le matin seulement. Les conjoints se présentaient souvent vers midi trente, et c'était l'agent de liaison qui devait prendre la suite en assurant l'accueil dans l'après-midi. De ce fait, il n'y avait plus de contact personnel des avocats avec le médiateur. En 1994 on a donc demandé au médiateur ARH d'être de garde le matin et l'après-midi, pour faciliter l'établissement de contacts personnalisés avec les avocats, tout en maintenant en poste l'agent de liaison.

Pour M^{me} Filion, le but de tous ces changements a toujours été d'assurer le meilleur service possible aux clients, en situation de crise, en favorisant le recours au service de médiation. La qualité de la médiation exige un contact personnel avec le médiateur dès le moment de l'accueil, ce qui ne se faisait pas dans l'après-midi, puisque les parties et leurs avocats ne rencontraient que l'agent de liaison. De plus, la tâche devenait de plus en plus lourde pour l'agent de liaison, qui était privé de contacts avec la réalité quotidienne de la médiation où s'appliquent certaines règles assez techniques : par exemple, l'agent de liaison ne connaissait pas les modalités applicables en matière de pension alimentaire, alors que ces règles sont familières aux médiateurs. En avril 1996, M^{me} Filion a demandé à l'agent de liaison de faire de l'expertise uniquement, pour les cas français ou bilingues, étant donné que la personne en question était bilingue. On lui a donc retiré la fonction d'accueil.

Finalement, d'avril à septembre 1996, on a fait appel à une nouvelle formule en demandant aux deux secrétaires, lorsque le juge ordonnait une expertise, de recevoir les clients et d'établir le premier contact, en notant les noms et numéros de téléphone des clients, sans accueil proprement dit (les deux secrétaires sont bilingues). En médiation, il y avait toujours quelqu'un à l'accueil. Et depuis septembre 1996, le travail des ARH est de faire l'accueil pour les deux services (médiation et expertise) à tour de rôle. C'est ce que M^{me} Filion appelle la « formule gagnante », qui permet un contact personnalisé et l'établissement d'un lien de confiance, et qui permet de diriger le client au service compétent : « Nous sommes la porte d'entrée des services psychosociaux dans un palais de justice », dit-elle. Comme on l'a vu, l'agent de liaison n'était pas en mesure de créer ce lien de confiance parce qu'il n'avait pas pour rôle d'assurer le travail de médiation proprement dit, mais seulement l'entrevue d'accueil.

Influence exercée par le bilinguisme judiciaire

L'employeur dépose les documents P-8 et P-9, qui traitent de l'accès à la justice en anglais au palais de justice de Montréal. Le premier est le *Rapport du comité ad hoc sur l'accès à la justice en anglais dans le district de Montréal*, du 31 mars 1995. Ce comité était formé de l'honorable Alan B. Gold, président, de M^e Pierrette Rayle, et de M^e Harold White. Le document 9 est une résolution adoptée par le barreau de Montréal, le 18 septembre 1996. M^{me} Filion explique qu'étant à l'œuvre dans le milieu judiciaire, au palais de justice, il est important que les Centres jeunesse de Montréal se tiennent informés des

préoccupations de ce milieu notamment pour ce qui est de l'accès à la justice en anglais. Ainsi, elle mentionne la recommandation du Comité ad hoc, à la page 81, concernant les greffiers :

« Le Comité recommande que lorsqu'un témoin est appelé à déposer devant un tribunal judiciaire, un tribunal administratif ou un autre organisme quasi judiciaire, le greffier devrait l'aviser de son droit de déposer en français ou en anglais. Le greffier devrait faire sa déclaration dans les termes suivants ou des termes semblables :
« Vous avez le droit de témoigner en français ou en anglais. Dans quelle langue préférez-vous le faire? » (" *You have the right to give your evidence either in the French language or the English language. Which do you prefer?* ") »

M^{me} Filion avait elle-même demandé à prendre connaissance de ce Rapport, dont les recommandations, dit-elle, ont été reprises par le barreau de Montréal dans sa résolution (P-9) du 18 septembre 1996, adressée aux instances appropriées. Cependant M^{me} Filion n'est pas en mesure de dire quelles suites ont été données par le ministère de la Justice à ces recommandations.

Contre-interrogatoire de M^{me} Filion

En réponse aux questions de M^e Martin, M^{me} Filion affirme qu'à l'heure actuelle, deux personnes peuvent assurer en anglais à la fois l'accueil et le suivi, mais que tous les autres intervenants en poste actuellement sont en mesure d'assurer l'entrevue d'accueil en anglais. C'est évidemment vrai pour les deux postes « bilingues » (au sens défini précédemment). C'est vrai également en pratique pour deux autres personnes qui occupent des postes pour lesquels l'exigence de l'anglais n'avait pas été imposée au moment de leur recrutement, soit M^{me} Élise Mercier-Gouin et M. Harry Timmermans (psychologue). M^{me} Filion ajoute qu'elle n'aurait pas imposé un examen d'anglais pour les postes en litige, si tout le monde avait déjà été bilingue. Dans la situation idéale, dit-elle, l'usager n'aurait pas à changer de professionnel et n'aurait pas à se confier de nouveau à une deuxième personne, pour le suivi, alors qu'il l'aurait déjà fait à l'accueil.

Toujours en contre-interrogatoire, M^{me} Filion rappelle qu'elle a occupé elle-même le poste d'agent de liaison de 1978 à 1983. Par la suite, le poste a été occupé par diverses personnes. En 1996, il s'agissait de M^{me} Marie Lévesque, qui a pris sa retraite depuis. Cette personne était bilingue. Quant aux deux postes « bilingues », ils sont occupés actuellement par MM. Daniel Camozzi et Aldo Morrone. Le psychologue, en poste depuis 1976, est spécialement chargé des tests techniques. Mais il s'acquitte aussi des mêmes tâches que les autres ARH. Cependant, il n'est pas habilité à administrer les tests techniques en anglais, et il faut alors faire appel à la sous-traitance. Au Centre Batshaw, en expertise, il y avait en 1997 une travailleuse sociale qui occupait le poste ARH; aujourd'hui, ce sont cinq contractuels qui font l'expertise pour Batshaw, dit M^{me} Filion. Selon les ententes en vigueur à diverses époques, une seule personne jouait le rôle d'agent de liaison pour les Centres de services sociaux concernés.

En réponse aux questions de M^e Martin, M^{me} Filion dit qu'aucun des cinq contractuels de Batshaw ne joue un rôle à l'accueil. Ils ne sont là que pour l'expertise, à raison de 40 dossiers par année au total. C'est M^{me} Filion qui répartit la charge de travail entre eux. Elle précise par ailleurs que parmi les cinq contractuels de Batshaw, deux sont unilingues anglophones, ou du moins sont incapables de rédiger un rapport d'expertise en français. Cependant, dit-elle, ils sont tous membres en règle de l'Ordre des psychologues ou de l'Ordre des travailleurs sociaux. Les expertises *bilingues* qui ne peuvent être assurées par les CJM sont dirigées vers un service externe (quatorze en 1997). Cela a pu aussi se produire à l'occasion pour certains cas francophones. Elle précise aussi que les deux intervenants « bilingues » ne font pas que les cas *anglophones* ou *bilingues* en médiation : ils font aussi des dossiers en français. Il ressort donc des précisions apportées par M^{me} Filion que **la fonction d'accueil est commune aux deux dimensions du service, soit l'expertise et la médiation, et également assurée par les CJM au nom du Centre Batshaw.**

Citant le *Rapport statistique du service d'expertise psychosociale* (P-10), M^e Martin demande à M^{me} Filion s'il arrive que des cas aient été traités en français, même si la langue maternelle et la langue d'usage des deux conjoints était l'anglais. Elle n'est pas en mesure de le préciser. Les deux secrétaires à la réception sont bilingues, au niveau minimal, et peuvent accueillir les clients de langue anglaise. Elles peuvent aussi mettre au propre les rapports de médiation et les projets d'entente en langue anglaise. Elle admet par ailleurs qu'elle ne possède pas de données statistiques sur le nombre de cas où l'entrevue d'accueil et la médiation ont été le fait de la même personne, ni sur le lien qui peut exister entre une telle situation et le degré de succès de la médiation.

En matière d'*expertise*, il peut y avoir des cas, dit-elle, où l'intervenant sera en contact avec le juge, par exemple pour expliciter le mandat donné par la Cour, mais c'est plus rare en matière de *médiation*. Évidemment les juges ne se rendent pas dans les bureaux du *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale*. Les cas d'expertise sont graves et complexes (abus physiques, allégations d'abus sexuels, aliénation parentale...). Par exemple, le juge suspendra le droit de visite du père parce que la mère allègue des abus sexuels, et c'est alors que l'expertise sera demandée. Donc, le délai d'expertise est très important, et les parties sont impatientes d'en connaître les résultats. Les contacts avec la Direction de la protection de la jeunesse sont fréquents. Les cas exigent de 20 à 25 heures de travail, et le rapport d'expertise est déposé habituellement en moins de deux mois, un mois en cas d'urgence.

Par ailleurs, M^{me} Filion dit aussi que les parties pourraient préciser elles-mêmes dans quelle langue devrait se dérouler l'*expertise*, mais ce n'est pas toujours possible, et en pratique la décision sur la langue de l'expertise doit se prendre non devant la Cour, mais dans les bureaux de l'expertise psychosociale. La langue dans laquelle le formulaire est rempli n'est pas non plus un indicateur vraiment utile. Tous les greffiers ont cependant les deux versions du formulaire, en français et en anglais.

En matière de *médiation*, les choses sont moins urgentes, en général, mais le degré d'urgence doit être vérifié. Ces services sont offerts en vertu de deux lois : la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, et la Loi du 1^{er} septembre 1997 sur la médiation familiale. De 3 à 4 % des cas viennent sur ordonnance d'un juge en vertu de cette loi. De 20 à 25 % des cas sont dirigés vers le service par des avocats en cours de procédures, ou par d'autres professionnels. Tout le reste, soit 70 %, consiste en demandes soumises par les clients, qui téléphonent, ou (plus rarement) qui se présentent sans rendez-vous au bureau. Par exemple, explique M^{me} Filion, lorsqu'une femme qui a trouvé refuge dans un centre d'hébergement donne un coup de fil, elle le fait à l'insu de la direction, et à l'encontre des règles en vigueur, qui recommandent aux femmes violentées de ne pas avoir recours à la médiation. Ces femmes, généralement, ont peur mais souhaiteraient malgré tout que leurs enfants puissent voir leur père. Dans un tel cas, on propose un lieu de rencontre sûr pour les pères et leurs enfants.

M^{me} Filion dit que le service ouvre environ 500 dossiers par an. Le nombre d'appels téléphoniques est plus important, mais elle ne le connaît pas. La téléphoniste ne donne aucun renseignement sur la médiation : sa consigne est de transférer l'appel à l'intervenant de garde, qui va s'occuper de l'accueil. Cela dit, il faut que les deux conjoints, au téléphone ou en personne, soient d'accord pour ouvrir une démarche de médiation. Elle ajoute que des services privés de médiation existent également : dans tout le Québec, 1 200 personnes sont ainsi autorisées à exercer cette fonction, depuis le 1^{er} septembre 1997. Le ministère de la Justice verse directement aux médiateurs les frais des séances de médiation, à raison de 75 \$ l'heure, jusqu'à concurrence de six heures, et les couples déjà séparés ou divorcés ont droit à trois séances gratuites. Les couples intéressés doivent donc choisir un médiateur qui accepte de travailler à ce tarif. Quant aux services de médiation au palais de justice, comme on l'a vu plus haut, ces services sont gratuits à condition que le couple ait un enfant à charge.

M^{me} Nicole Drainville, plaignante dans le présent litige, témoigne en deuxième lieu. M^{me} Drainville est la personne qui avait présenté sa candidature au poste d'ARH pour lequel l'exigence de l'anglais avait été imposée par l'employeur. Elle satisfaisait aux autres conditions d'accès au poste, et elle avait notamment suivi 45 heures en médiation au niveau de la maîtrise en service social. Elle est aussi membre en règle

de son ordre professionnel. Sa démarche vers la médiation s'explique par un choix professionnel normal à cette étape de sa carrière, dit-elle. Elle avait montré un intérêt marqué pour cette fonction dans le cadre de son travail pour les Centres jeunesse de Montréal, et avait reçu une formation à l'interne sous la responsabilité de M^{me} Filion elle-même. Cependant elle n'avait pas d'expérience professionnelle en médiation proprement dite.

Elle avoue éprouver un sentiment de panique face à un interlocuteur de langue anglaise, alors qu'elle comprend, dit-elle, à 80 % pour ce qui est de l'écrit. Donc, elle est consciente du fait qu'elle n'arriverait pas à mener une entrevue d'accueil en anglais. Elle avait d'ailleurs mentionné ce fait à M^{me} Filion, mais elle contestait dès le départ l'obligation d'utiliser l'anglais pour ce poste. Elle a proposé de suivre des cours pour se mettre à jour en anglais, mais M^{me} Filion lui aurait répondu qu'elle avait déjà des dépenses en formation de plusieurs milliers de dollars en médiation, et qu'elle ne pouvait distraire une partie de son budget pour des cours d'anglais, d'autant que quelques mois de formation ne seraient pas suffisants.

Pour ce qui est du déroulement de l'examen d'anglais, M^{me} Drainville confirme la description qu'en a faite M^{me} Filion. Elle admet ne pas avoir compris les propos de la secrétaire de M^{me} Filion, qui jouait le rôle d'une cliente de langue anglaise. M^{me} Drainville ne conteste pas le fait que certains postes requièrent l'exigence de l'anglais. Certains clients ne parlent que l'anglais. Ce qu'elle conteste c'est l'extension de cette exigence à l'ensemble des postes. Elle soutient que cette décision s'explique par l'organisation du travail, qui pourrait être différente. Elle est d'avis que certains intervenants bilingues en médiation pourraient être mieux utilisés. Elle se demande aussi pourquoi le Centre Batshaw n'est pas également chargé de participer aux activités d'accueil en anglais. Pour elle, c'est l'abolition du poste d'agent de liaison qui explique ces exigences additionnelles à l'égard du personnel de langue française.

M^{me} Filion apporte un témoignage complémentaire. M^e Martin cherche à établir lesquels, parmi les postes faisant partie du service de médiation et d'expertise, ont été affichés avec l'exigence de l'anglais. Comme on l'a vu précédemment, il y a (outre les deux secrétaires) huit postes au total, mais qui sont occupés en fait par sept personnes étant donné que l'un de ces postes est constitué de l'addition de deux demi-postes, occupés par M^{me} Élise Mercier-Gouin. Cette personne est bilingue, mais l'anglais n'avait pas été imposé comme condition d'admissibilité. Le bilinguisme n'a été imposé en fait que pour les postes ARH occupés actuellement par MM. Camozzi et Morrone. Pour les trois autres postes ARH, l'exigence linguistique imposée a été celle de la connaissance minimale de l'anglais, selon les termes de M^{me} Filion, c'est-à-dire la « capacité de mener une entrevue d'accueil en anglais ».

M^{me} Filion explique que l'expertise s'étend sur un certain temps, jusqu'à deux mois. Elle n'a pas lieu immédiatement, mais elle commence par une entrevue initiale, au moment où les parties arrivent du tribunal. M^{me} Filion n'est pas en mesure de dire dans quelle proportion des cas c'est la même personne qui assure l'entrevue initiale et qui fait l'expertise par la suite. Pour les dossiers en anglais, le cas n'est dirigé vers Batshaw que si les deux conjoints sont de langue anglaise. Si l'un des conjoints est de langue anglaise et l'autre de langue française, le dossier sera dirigé tour à tour vers Batshaw ou vers les Centres jeunesse de Montréal, selon l'entente en vigueur. M^{me} Filion rappelle également que le personnel rattaché à Batshaw ne participe jamais à l'accueil (la garde), pour des raisons d'ordre historique. À l'origine, le juge en chef avait rejeté l'idée d'avoir recours aux services de deux agents de liaison, l'un de langue française, l'autre de langue anglaise, étant donné que l'un d'entre eux aurait été sous-utilisé. On n'avait donc créé qu'un seul poste d'agent de liaison en 1975. Comme ce poste avait été rattaché aux CJM, ceux-ci ont hérité de la responsabilité de l'accueil pour les deux centres, lorsqu'on a cessé d'avoir recours à l'agent de liaison en matière de médiation.

Pour M^{me} Filion, les circonstances sont telles au moment de la demande d'expertise qu'il y a toujours une situation de crise, par définition. Le juge ne demanderait pas l'expertise s'il ne se trouvait pas en présence d'allégations contradictoires de la part des conjoints. C'est pourquoi il rend une ordonnance intérimaire, et fixe une date de retour devant le tribunal, avec la remise du rapport d'expertise. Le jour même, dans les minutes qui suivent, les conjoints et leurs avocats sont reçus par le service d'expertise.

L'intervenant de garde doit faire l'entrevue d'accueil et notamment juger de l'urgence de la situation pour la suite de l'expertise. Donc, pour M^{me} Filion, on ne peut, sans inconvénients sérieux, faire attendre les parties pendant quelques minutes, le temps de vérifier si l'un des deux médiateurs « bilingues » est disponible, ou encore, dire aux parties de revenir dans deux jours, avec leurs avocats.

M^e Joanne Brodeur présente son argumentation au nom des Centres jeunesse de Montréal. Elle insiste sur les aspects hautement conflictuels des problèmes traités par le *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale*, et sur le caractère aigu de ces conflits entre conjoints dont les enfants font souvent les frais.

M^e Brodeur dit que l'employeur doit évidemment chercher à concilier les droits des salariés francophones, et les exigences du service en anglais. Or il n'aurait pas pu envisager d'autres solutions permettant à M^{me} Drainville de travailler dans sa langue, tout en donnant les services appropriés à la clientèle de langue anglaise. M^e Brodeur a préparé des tableaux synoptiques permettant de saisir l'évolution historique des services d'expertise et de médiation, d'une part, et les insuffisances constatées dans la fonction de l'agent de liaison, d'autre part. De plus, elle remet aux membres de l'Office un article paru dans le journal La Presse, du 20 juin 1999, faisant état de la contribution remarquable de M^{me} Lorraine Filion dans la mise sur pied du *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale*, pour laquelle elle a reçu le Prix de la justice.

L'expérience de l'agent de liaison, on l'a vu, a été tentée de 1975 à 1996, avec des lacunes évidentes. La personne qui fait l'accueil devrait, dans plus de 80 % des cas, être capable de mener à bien l'expertise par la suite, sans obstacle de nature linguistique, pour assurer un service approprié. Les Centres jeunesse de Montréal assurent aussi le traitement des cas qualifiés de « bilingues », à parts égales avec le Centre Batshaw. Et lorsque les CJM donnent des cas d'expertise en anglais à Batshaw, parce qu'ils n'ont pas eux-mêmes le personnel nécessaire pour rédiger des rapports d'expertise en anglais, ils font l'objet de recours en arbitrage de la part du Syndicat qui les blâme parce qu'il s'agit d'une forme de sous-traitance. Il n'est pas possible, dans le contexte pratique du milieu judiciaire, de prévoir la langue dans laquelle sera offert le service d'expertise, ni d'aviser d'avance le service de la langue parlée par les conjoints. Il serait impensable, dit M^e Brodeur, de dire à un justiciable de langue anglaise, même au Québec, de revenir plus tard, parce qu'on ne parle pas sa langue.

En matière de médiation, M^e Brodeur demande comment l'employeur peut atteindre son objectif de services en anglais, et s'assurer que dans le plus grand nombre de cas possible, la personne qui fait l'entrevue d'accueil puisse également assurer la médiation par la suite, sans imposer une telle exigence minimale de l'anglais. On a vu que la proportion de dossiers à traiter en anglais est de 22,7 %. Ce que signifie en fait ce pourcentage, dit-elle, c'est qu'il y a 22,7 % de risque que la personne qui fait l'entrevue d'accueil ne puisse pas faire en même temps la médiation proprement dite par la suite. Donc, ce chiffre ne doit pas masquer le fait que le premier contact est déterminant et qu'il est aussi le seul moment où l'avocat est présent avec les conjoints et le médiateur. Les juges et les avocats ont maintenant reconnu l'utilité et la valeur du service de médiation, et cela s'explique justement par le souci qu'a démontré ce service de tenir compte des réalités du milieu judiciaire. On ne peut envisager de reporter à plus tard, à deux jours par exemple, le moment d'offrir les services, à supposer même qu'on puisse s'assurer de la disponibilité des avocats. De la même façon, si une femme de langue anglaise téléphone d'un centre d'hébergement, on ne peut pas la rappeler plus tard, parce qu'elle ne laissera pas de numéro de téléphone où la joindre.

D'ailleurs l'employeur ne demande pas le bilinguisme. Il exige seulement que la personne à l'accueil soit en mesure de répondre et d'accueillir, non pas qu'elle puisse écrire des rapports d'expertise en anglais. Les résultats des candidats (P-12) montrent bien, selon elle, que M^{me} Drainville ne répondait pas à ces exigences minimales, contrairement à M^{me} Thérberge. On a donc cherché la solution qui répondait le mieux aux attentes du service, tout en évitant de pénaliser les salariés francophones. Faut-il placer la barre encore plus bas? demande M^e Brodeur. Si le suivi en anglais devient trop lourd à assumer, les

deux agents véritablement bilingues ne feront plus jamais d'accueil. On a fait allusion en cours d'audience, dit-elle, à l'hypothèse selon laquelle la médiation en anglais ferait appel aux services du Centre Batshaw : mais cela ne ferait que déplacer le problème selon elle, puisque la personne à l'accueil devra être capable de mener l'entrevue d'accueil en anglais et en français.

Il est exclu qu'on rétablisse l'agent de liaison, comme le suggère M^{me} Drainville dans une de ses lettres. Cette expérience a été tentée, et l'agent de liaison qui ne ferait plus du tout de médiation serait privé d'une dimension importante du travail. De même, inversement, l'ARH qui ne ferait que de la médiation et jamais d'entrevues d'accueil ne verrait plus les avocats, n'aurait plus l'expérience des tribunaux, et ne verrait plus de clients en crise. Au fond, dit-elle, les clients seraient les grands perdants, puisqu'on serait obligé de leur dire dans certains cas que la médiation devrait être faite par une autre personne que celle qui les a accueillis.

Si l'Office n'accepte pas la solution préconisée par l'employeur, dit-elle, il n'y aura que deux choix à envisager, soit de rétablir l'agent de liaison, ou de conclure que les clients de langue anglaise n'ont pas les mêmes droits que ceux de langue française. Mais par simple souci d'humanité, soutient-elle, les gens ont le droit d'être accueillis dans leur langue. Les juges ont compris ce besoin de réconfort et de confiance et ils en tiennent compte. M^e Brodeur cite à ce propos la résolution adoptée par le barreau de Montréal (document P-9), et les recommandations qu'elle contient, notamment la recommandation n^o 24 sur la nécessité de l'accueil en français et en anglais dans tous les bureaux administratifs du palais de justice. M^{me} Filion, comme gestionnaire, a été sensible aux pressions faites par le barreau, du seul fait qu'elle exerce ses fonctions au palais de justice.

M^e Brodeur dépose un certain nombre de décisions de l'Office à l'appui de sa position. Elle fait valoir que ces décisions sont fondées sur des critères que l'employeur a justement cherché à appliquer en l'occurrence : l'employeur est en droit de tenir compte des clientèles qui sont en situations de crise, et il doit toujours rechercher la solution qui affecte le moins les droits des salariés, et non la solution qui paraît la plus commode. En l'occurrence, on se rend compte d'après les propos de M^{me} Filion qu'il aurait été beaucoup plus commode pour elle, et « moins casse-tête », d'imposer une compétence en anglais à un niveau tel que les intervenants auraient tous été en mesure d'assurer le travail de médiation, puisqu'elle aurait disposé ainsi d'une flexibilité totale dans la répartition des tâches.

Pour tous ces motifs, conclut M^e Brodeur, l'Office devrait confirmer la décision qu'a prise l'employeur et rejeter la plainte portée par M^{me} Drainville et par le Syndicat.

M^e Guy Martin présente son argumentation au nom de la plaignante et du Syndicat. Il demande à l'Office de dédramatiser la situation dépeinte par sa consœur. Il n'est pas question, dit-il, de mettre en opposition le droit à des services en anglais et le droit de travailler en français, mais de se demander si tous les postes dans le service de médiation et d'expertise doivent répondre à une exigence, plus ou moins grande, de bilinguisme. Cela doit être déterminé à la lumière de la situation de fait.

L'employeur a voulu s'appuyer sur le *Rapport du comité ad hoc sur l'accès à la justice en anglais* (P-8), mais la recommandation formulée en page 86 (paragr. iii) prévoit seulement d'assurer « qu'au moins une personne dans chaque service administratif traitant avec le public puisse le faire en anglais sur demande », alors que dans le présent cas l'employeur voudrait généraliser cette exigence de bilinguisme, à divers degrés. On a ici un service qui comprend sept intervenants rattachés aux Centres jeunesse de Montréal, en plus du personnel rattaché au Centre Batshaw, installés dans les mêmes bureaux, et deux secrétaires. Deux des intervenants de Batshaw sont unilingues anglophones, les autres sont bilingues, dit-il. Aux Centres jeunesse de Montréal, on a deux postes avec exigence de « bilinguisme », et trois postes avec exigence de pouvoir mener une entrevue d'accueil en anglais. Ce qui importe c'est la façon dont cette exigence se traduit dans la réalité : on demande aux gens de capter les attitudes des clients, de comprendre les conflits, les nuances, etc., la seule différence avec l'exigence

du bilinguisme proprement dit étant le fait qu'on ne demande pas de rédiger des rapports d'expertise en anglais.

Depuis 1997, on a aboli le poste d'agent de liaison, et ensuite, on a décidé d'organiser la garde par rotation, d'où la nécessité que chaque intervenant puisse faire face à la demande de services en anglais. Les postes qui restent, s'ils sont affichés, comporteront la même exigence en anglais. Même si la clientèle de langue anglaise venait à diminuer, avec un pareil système, chaque personne appelée à faire la garde doit être en mesure de répondre à un usager de langue anglaise. En 1996-1997, selon le tableau P-10, sur 138 dossiers ouverts en expertise, on a relevé 25 dossiers bilingues, et 23,1 % des cas étaient unilingues anglophones. Or, pour toutes sortes de raisons, on ne peut pas dire que la personne qui fait l'entrevue d'accueil sera celle qui fera l'expertise. Qu'arrive-t-il, demande M^e Martin, si un client se présente pendant qu'une entrevue d'accueil est en cours, si cette entrevue peut durer jusqu'à une heure et demie? Il y aura un délai d'attente.

Pour les cas de *médiation*, il n'y a pas de justification mathématique pour que tous les postes soient bilingues, puisqu'on a pour la même période 70 dossiers anglais ou bilingues, et pas de preuve que le service ne pourrait pas être organisé autrement, dit-il, car cette démonstration n'a pas été faite. Est-ce que l'abolition d'un seul poste d'agent de liaison, demande-t-il, justifierait un employeur d'imposer que tous les employés du service soient tenus à l'exigence de l'anglais? On n'a pas fait état de plaintes concernant le fait que la médiation serait assurée par une autre personne que celle qui a fait l'entrevue d'accueil. Si d'autres avenues sont possibles, c'est à l'employeur de les évaluer. Pourquoi, dit-il, ne demande-t-on pas à un intervenant de Batshaw de faire la garde l'après-midi, par exemple, tout en conservant ses dossiers pour le matin? Alors qu'un intervenant des CJM, à l'inverse, ferait la garde le matin, et traiterait ses dossiers l'après-midi?...

M^e Martin invoque la décision rendue par l'Office dans *Centre jeunesse de Laval* (n^o 46-247-265, du 13 décembre 1996), où il s'agissait d'intervenants (des ARH également) au service d'accueil du Centre jeunesse de Laval, et l'Office avait décidé que l'employeur n'avait pas fait la démonstration de la nécessité de l'exigence de l'anglais, notamment en raison de l'organisation du travail et en tenant compte des statistiques touchant la clientèle. Dans la présente affaire, on ne possède pas de chiffres détaillés démontrant l'impossibilité pour l'employeur d'organiser les services autrement, et notamment on n'a pas de données sur le nombre de cas qui, en expertise psychosociale, ont été suivis par un autre intervenant que celui qui a fait la première entrevue. C'est par un choix sur l'organisation du travail qu'on a fait en sorte que tous doivent être de garde, et que tous doivent connaître la langue anglaise. Donc, conclut M^e Martin, la preuve de nécessité est absente.

En réplique, M^e Brodeur dit que la thèse du syndicat équivaut à dire que tout repose sur des chiffres, alors qu'il faut tenir compte des dimensions humaines en cause. Si le recours à l'agent de liaison avait été la formule gagnante, on n'y aurait pas mis fin. Depuis 1975, l'employeur a fait un cheminement administratif qui l'a conduit à la formule actuelle. Le contexte fait en sorte qu'il se pourrait que personne ne soit sur place pour répondre à l'usager de langue anglaise, par exemple quand il faut répondre à un appel téléphonique. Il est vrai que Batshaw est un établissement de langue anglaise, mais les budgets correspondants ont été attribués aux Centres jeunesse de Montréal pour offrir ce service, par décision du ministère de la Santé et des Services sociaux. De plus, M^e Brodeur souligne que l'Office n'a pas à se prononcer sur les postes à afficher dans l'avenir, parce que le litige ne porte ici que sur le poste contesté par M^{me} Drainville, et que l'employeur décidera selon les circonstances de chaque cas s'il doit imposer cette exigence à d'autres postes par la suite.

Pour sa part, M^e Martin demande s'il faut faire en sorte de soumettre l'application de l'article 46 de la *Charte de la langue française* à ce que les employeurs considèrent comme leur formule gagnante? Si des choix budgétaires ou organisationnels ont été faits, soutient-il, ces choix ne sont pas opposables aux exigences de la Charte.

Nous sommes ici en présence d'un *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale* composé de deux entités : les Centres jeunesse de Montréal (CJM) et Batshaw, ce dernier étant reconnu comme servant une clientèle en majorité d'une langue autre que le français. De plus, les deux volets fondamentaux du travail effectué par ces deux entités, soit *l'expertise* et la *médiation*, peuvent eux-mêmes être scindés en deux étapes : *l'accueil* (moment du premier contact important avec les personnes en difficulté) et le *suivi* (traitement du cas à proprement parler).

Il ressort clairement des témoignages entendus que le désaccord entre les parties se situe à *l'accueil*. Voyons comment : les chiffres pour l'exercice 1996-1997 indiquent qu'en matière d'*expertise*, 41,2 % des cas doivent être traités en anglais, et qu'en matière de *médiation*, ce chiffre est de 22,7 %. Dans les faits, tous les cas d'expertise anglais sont traités (*suivi*) par Batshaw et tous les cas de médiation anglais sont traités (*suivi*) par les CJM. Il existe également des cas bilingues que Batshaw et les CJM se partagent à parts égales (toujours pour le *suivi*). Il est donc facile de constater que, pour ce qui est du *suivi*, la répartition linguistique des dossiers est bien assurée. D'ailleurs, il n'y a à propos de la nécessité d'assurer un suivi en anglais aucun désaccord entre les parties. Le bilinguisme a en effet été exigé pour certains postes des CJM devant assurer un suivi en anglais, sans qu'il n'y ait eu contestation de la part des employés et de leur syndicat.

Là où survient le litige, c'est à *l'accueil*, où il n'y a aucune répartition linguistique entre les deux entités, c'est-à-dire Batshaw et les CJM, notamment en raison d'une entente selon laquelle Batshaw n'a pas à assurer la fonction d'accueil. Voilà où l'Office et les parties en présence doivent se poser une question fondamentale : est-il nécessaire et raisonnable d'exiger de tout le personnel des CJM qu'il soit bilingue (nous reviendrons sur le degré de bilinguisme plus loin) simplement parce qu'il doit assurer l'accueil (sans nécessairement devoir assurer le suivi) de la totalité des cas traités par le *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale*, lorsque l'on sait que :

- a) tous les cas anglophones d'expertise sont traités (*suivi*) par Batshaw, établissement « reconnu »;
- b) les CJM disposent déjà d'un personnel bilingue pour traiter (*suivi*) les cas de médiation anglophones et bilingues (22,7 %) et les cas d'expertise bilingues (environ 10 %) ?

La *Charte de la langue française* vise à protéger les salariés de langue française dans leur droit de travailler et, bien entendu, de progresser professionnellement en français au Québec. Dans le cas dont il est ici question, a-t-on le droit de bloquer l'avancement ou la mobilité d'un candidat de langue française en raison d'une exigence liée à une partie de son travail (*l'accueil*) et, de surcroît, pour moins de la moitié de l'ensemble des cas que les CJM doivent traiter ?

Le témoignage de M^{me} Filion montre le souci constant des Centres jeunesse de Montréal d'assurer aux personnes de langue anglaise des services de même qualité qu'aux personnes de langue française. Mais, ce souci, que semble partager le syndicat et auquel l'Office est sensible, doit-il entraîner une généralisation aussi grande du bilinguisme exigé des personnes chargées d'assurer l'accueil ? On sait que les Centres jeunesse de Montréal et le Centre Batshaw se partagent à parts égales le suivi des cas qualifiés de bilingues. Cela ne pourrait-il pas s'appliquer aussi à la fonction d'accueil, alors que le Centre Batshaw ne joue à l'heure actuelle aucun rôle à ce titre, et que selon M^{me} Filion les deux membres du personnel des CJM considérés comme « bilingues » (au sens où elle entend ce terme) sont déjà surchargés, et qu'eux sont tenus de faire de l'accueil ? Elle a dit aussi que parmi les cinq contractuels de Batshaw, deux sont « unilingues anglophones ou du moins incapables de rédiger un rapport d'expertise en français ». Faut-il comprendre qu'ici, le problème vient en partie du fait que **certains** contractuels de Batshaw, pourtant membres d'un ordre professionnel, seraient incapables de contribuer à l'accueil en français, alors qu'on voudrait que **tous** les professionnels des CJM soient, eux, en mesure d'assurer l'accueil à la fois en français et en anglais ?

Nous avons noté que le *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale* a connu, de 1975 à 1997, de nombreuses tentatives de réorganisation. On voulait aussi tenir compte des attentes de la magistrature à l'égard de ce nouveau service destiné à réduire la lourdeur des procédures, en favorisant le recours à des moyens de règlement hors de l'enceinte du tribunal (objectif dit de « déjudiciarisation »). Dans son argumentation, M^e Brodeur a énoncé le choix suivant concernant l'accueil bilingue : ou bien l'employeur revient en arrière et fait appel à un agent de liaison, comme il l'a fait de 1975 à 1983, ou il exige que chaque personne en poste à l'accueil soit en mesure de procéder à une entrevue d'accueil en anglais. L'Office ne croit pas que ce soit là le seul choix qui se présente à l'employeur. M^e Martin a lui-même suggéré certaines solutions auxquelles apparemment l'employeur n'avait pas songé jusqu'à présent.

D'ailleurs, ne pourrait-on pas concevoir que la rotation des postes à l'accueil ne touche qu'une partie du personnel, et qu'en conséquence l'exigence de l'anglais pour l'exercice de cette fonction ne vise qu'une partie des salariés seulement, et non pas l'ensemble des sept intervenants du service? Comme l'a souligné à juste titre M^e Martin, si l'Office accepte sans restriction aucune que tous les salariés puissent à tour de rôle se charger de l'accueil, cela pourrait de fait entraîner la généralisation de l'exigence du bilinguisme dans l'ensemble du service, au détriment des droits de salariés de langue française par ailleurs compétents. De plus, et cet élément n'est pas sans importance, l'employeur veut augmenter le niveau des services en anglais, alors même que rien n'indique que des usagers se soient inquiétés du niveau des services offerts en langue anglaise, et que d'ailleurs aucune plainte n'a été enregistrée.

L'employeur affirme aujourd'hui que l'expérience de l'agent de liaison a été un échec, et ne voudrait surtout pas y revenir. M^e Martin soulève la possibilité que la généralisation des exigences touchant la connaissance de l'anglais s'explique par l'abolition de cette fonction, et M^{me} Nicole Drainville semble penser pour sa part qu'il faudrait la rétablir. Le rôle exact de cet agent de liaison, et les reproches qu'on formule à son endroit, ont été longuement décrits. Son travail à l'époque était d'assurer uniquement l'entrevue d'accueil, en laissant à d'autres intervenants le travail ultérieur d'expertise ou de médiation, selon les périodes considérées. Il y a selon nous un certain illogisme à penser que l'agent de liaison est moins efficace s'il ne fait que de l'accueil et jamais de médiation, alors qu'à l'origine, et jusqu'en 1981, son rôle était bien d'assurer l'accueil et non de faire l'expertise elle-même. Sans entrer dans le détail de l'organisation du travail, il faut tenir compte du fait que le personnel du Centre Batshaw a été tenu à l'écart des activités de médiation et d'accueil. Enfin l'Office est d'avis qu'il doit y avoir un rapport de proportionnalité entre le nombre d'usagers de langue anglaise et le nombre de professionnels à qui on impose la connaissance de cette langue.

Faut-il tenir compte du degré de bilinguisme imposé, et du fait que l'employeur n'exige pour ce poste qu'une connaissance qualifiée de minimale, suffisante pour assurer une partie de la tâche, soit l'entrevue d'accueil? Certes, l'examen d'anglais imposé à M^{me} Drainville se voulait moins exigeant que celui qui aurait été utilisé pour les postes véritablement « bilingues », du fait qu'il ne portait que sur l'oral et non sur l'écrit. Mais pour que cet argument soit pertinent, il faudrait que le niveau d'anglais exigé à l'accueil permette vraiment aux candidats de langue française un accès plus facile à ce poste. Or nous savons par M^{me} Filion, en sa qualité d'examinatrice, que quelques mois de cours d'anglais n'auraient pas été suffisants à M^{me} Drainville pour atteindre le niveau de compétence voulu, ce qui tend plutôt à démontrer que la compétence requise est plus que minimale.

M^{me} Filion a aussi déclaré que l'exigence de l'anglais comme critère de sélection deviendrait vide de sens, si les candidats pouvaient tous suivre des cours d'anglais jusqu'à ce qu'ils atteignent le niveau voulu. L'employeur déplore au fond le fait que le « bilinguisme » ne puisse pas être imposé à tout le personnel au niveau le plus élevé possible. En outre, on a relevé le fait que dans sa lettre du 4 novembre 1997 à M^{me} Drainville, M. Réal Gagnière écrit que « tous les postes de médiateurs après 1984 soit après que le service ait acquis sa permanence, ont été affichés avec l'exigence de la connaissance de l'anglais », sans allusion aucune au niveau « minimal » de cette exigence. En fait, il est frappant qu'en cours d'audience le terme de « bilinguisme » a été pris tantôt dans un sens, tantôt dans

l'autre, selon les personnes et le contexte, ce qui dénote aussi l'ambiguïté de ce terme lorsqu'il s'agit de l'utiliser comme critère de sélection.

Par ailleurs, on a établi que les bureaux du *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale*, au palais de justice de Montréal, sont un point de rencontre entre les services judiciaires et les services sociaux. Cela est particulièrement vrai en matière d'*expertise*, puisque ce service, qui par nature revêt un caractère psychosocial, n'est pas offert à moins qu'une ordonnance ait été délivrée par un juge de la Cour supérieure. Et en matière de *médiation*, dans bon nombre de cas l'intervention du service est demandée dans le contexte de procédures judiciaires entre conjoints, ce qui, notons-le, ne nécessite pas toujours une ordonnance de la cour. Cela peut expliquer que d'une certaine manière, les garanties de bilinguisme judiciaire de nature constitutionnelle aient été ici interprétées de manière à s'étendre aux services psychosociaux offerts au palais de justice, ce qui, on le verra, n'est pas le cas.

À ce propos l'Office doute fort de la pertinence, aux fins de la présente décision, du rapport du *Comité ad hoc sur l'accès à la justice en anglais dans le district de Montréal* (31 mars 1995), déposé comme document P-8. Nous formulons les mêmes réserves à l'égard de la résolution (P-9) adoptée par le barreau de Montréal, le 18 septembre 1996, laquelle formule pas moins de 37 recommandations visant à assurer l'égalité la plus parfaite entre le français et l'anglais dans le fonctionnement du système judiciaire montréalais.

En effet les recommandations contenues dans ce rapport n'ont pas le sens que leur prête la direction des Centres jeunesse de Montréal. Car, même en leur donnant la portée la plus large possible, aucune des recommandations ne porte sur les questions d'expertise ou de médiation psychosociale au palais de justice de Montréal. Dans le Rapport du comité ad hoc (P-8), la recommandation citée par M^{me} Filion, à la page 81 de ce document, traite du droit des témoins à déposer en français ou en anglais, et cette question n'a pas de rapport direct avec le problème qui nous est soumis.

Pour ce qui est des rapports avec les avocats, M^{me} Filion a fortement insisté sur le souci de l'employeur de faire en sorte qu'ils aient une perception favorable de la personne qui assurera le travail de médiation. En tout cas, cette préoccupation revenait sans cesse sur ses lèvres. Faut-il comprendre qu'après quelque 18 ans de *médiation*, la crédibilité du service serait encore incertaine dans les milieux judiciaires, et qu'elle reposerait surtout sur la qualité des rapports personnels créés au moment de l'entrevue d'accueil? Or, les échanges avec les avocats ne sont pas des services offerts directement aux personnes en difficulté : c'est un travail de collaboration entre professionnels, et les professionnels du droit, comme tous les autres membres des ordres professionnels, sont tenus de connaître et de parler le français.

Enfin, il faut rappeler qu'en ce qui concerne les dossiers qualifiés d'*anglophones* (deux conjoints de langue anglaise), le souci d'assurer le suivi et l'accueil par la même personne ne reçoit aucune application, puisque les contractuels de Batshaw n'assurent l'accueil en aucun cas. Un argument de cette nature ne permet donc pas de justifier que tous les membres de l'équipe soient tenus de faire de l'accueil, si cela doit avoir pour effet d'imposer à tous une certaine compétence en anglais.

Dans son argumentation, M^e Brodeur a fait valoir que la décision de l'Office ne porte pas sur l'ensemble des postes qui seront affichés dans l'avenir, mais seulement sur le poste refusé à M^{me} Drainville. L'Office ne peut pas trancher dès aujourd'hui sur la validité des exigences qui seront imposées pour l'accès à tous les postes du *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale*, mais il faut rappeler que dès le début de l'audience initiale, le 18 juin 1999, il avait été convenu que la plainte portait en fait sur trois postes, l'employeur présentant la même preuve. Cela dit, ce problème est de ceux qui auraient pu normalement se résoudre par un processus d'échanges (ou de négociation raisonnée) entre l'employeur et le syndicat, afin qu'ils déterminent, de manière mutuellement acceptable, le nombre de personnes dont les Centres jeunesse de Montréal ont besoin pour assurer la permanence, face au pourcentage réel et constaté de la clientèle qui doit être accueillie en anglais.

Étant donné que cette voie n'a pas été retenue, l'Office doit rendre une décision compte tenu des circonstances et de la preuve qui est faite. Cette preuve révèle que la nécessité d'exiger la connaissance de l'anglais, à ce niveau, n'a pas été démontrée. Au surplus, outre les deux personnes qui occupent les postes qualifiés de « bilingues », on sait que deux autres personnes connaissent l'anglais alors que cette exigence n'était pas imposée lors de leur recrutement, pour un total de quatre personnes sur sept, en ne tenant pas compte évidemment des postes contestés. L'application du critère de la nécessité, prévu par l'article 46, doit tenir compte du fait que la personne chargée de l'accueil à un moment quelconque n'est pas seule, et peut compter sur le soutien de ses collègues.

L'employeur ne s'est pas déchargé du fardeau de la preuve que lui impose l'article 46, et n'a pas démontré effectivement que la connaissance de l'anglais soit nécessaire pour les fonctions d'accueil assurées par ces trois postes. En effet, l'accueil de la clientèle de langue anglaise, certes nécessaire et souhaitable, peut être assuré convenablement en apportant certains aménagements, d'abord dans la répartition des tâches d'accueil et de suivi au sein même du *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale*, et ensuite entre ce service relevant des CJM et le Centre Batshaw, avec lequel il forme à toutes fins utiles une seule unité administrative.

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

la nécessité de la connaissance de l'anglais n'a pas été démontrée pour l'exercice des fonctions d'accueil assurées par les trois postes d'agents de relations humaines visés par le présent litige (affichages n° 1997-106-CJM-S43, n° 1997-107-CJM-S43 et n° 1998-103-CJM-S43), au *Service d'expertise psychosociale et de médiation familiale* des Centres jeunesse de Montréal.

DÉCISION PRISE PAR L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE À SA SÉANCE N° 2000-46-297-302-08
DU 3 MARS 2000.