

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : Le 12 avril 2012

SOUS LA PRÉSIDENTE DE : ANDRÉ SYLVESTRE, avocat

L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL,

ET

**LE SYNDICAT DES EMPLOYÉ(E)S DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL,
LOCAL 1244, SCFP-FTQ,**

**DANS UN GRIEF SYNDICAL CONTESTANT L'EXIGENCE D'UNE BONNE
CONNAISSANCE DE L'ANGLAIS POUR LE POSTE AFFICHÉ DE TECHNICIEN(NE)
AUX ADMISSIONS CLINIQUES DU CHUV**

Monsieur GUY de BLOIS,
Procureur du Syndicat

Me AMÉLIE LAVERTU
Procureure de l'Employeur

SENTENCE ARBITRALE

LA PREUVE

[1] Le Syndicat a logé le grief le 9 février 2011 :

*« OBJET : Affichage E-11-01-22
Technicien(ne) aux admissions cliniques – CHUV
Faculté de médecine vétérinaire
Notre dossier : 11005*

Monsieur,

Nous vous soumettons le présent grief au stade II de la procédure de règlement des griefs et mécontentes.

Contrairement aux dispositions de la convention collective de travail et plus particulièrement de l'article 9 ainsi que toutes autres stipulations pertinentes, l'Employeur a affiché le poste mentionné en rubrique en exigeant une bonne connaissance de l'anglais.

Nous réclamons l'annulation de l'affichage précité et que l'Employeur procède à un nouvel affichage pour ce poste sans l'exigence de l'anglais demandé. Nous réclamons de plus pour la personne qui obtiendra le poste, le paiement du salaire qu'elle aurait dû recevoir si le poste avait été affiché correctement, ainsi que le paiement des intérêts légaux sur ces sommes. »

[2] Du 27 janvier au 2 février 2011, l'Université a affiché cet avis de la vacance d'un poste au CHUV dont la description sommaire et les exigences prévoyaient :

**« Avis de poste vacant
(non officiel)**

...

Titre du poste : **Technicien aux admissions-cliniques – CHUV
Technicienne aux admissions-cliniques – CHUV**

...

Description sommaire de la fonction

Accueille, informe et répond à la clientèle des cliniques ou des laboratoires. Prend connaissance et analyse les motifs de consultation : traite les demandes d'examens et procède aux pré-admissions. Communique des informations de santé animale, traite les appels d'urgence et voit au suivi des congés d'hospitalisation. Filtre les appels et les rendez-vous.

Exigences

Scolarité :Diplôme d'études collégiales avec spécialisation en santé animale.

Autres - Connaissance des logiciels de traitement de texte et de données.

- Bonne connaissance de l'anglais.

Test requis : *Test d'anglais écrit et oral. Selon l'Annexe « H » de la Convention collective de travail.*

... »

[3] Me Lavertu a produit madame Constantineau comme premier témoin. Embauchée en 2002 comme conseillère en dotation, elle occupe, depuis neuf mois, le poste de chef de section par intérim du secteur de la dotation. Son rôle consiste à superviser l'équipe des conseillers en dotation dont la responsabilité est de voir à remplir les postes d'employés, tant cadres que syndiqués. Elle participe à l'analyse des besoins des gestionnaires en termes de personnel et s'assure du bon fonctionnement de l'équipe chargée du recrutement.

[4] Le processus du choix des candidats aux postes exigeant l'anglais est soumis aux termes du paragraphe 9.03 et de l'annexe « H » de la convention collective. En l'espèce, l'exigence contestée est celle d'une bonne connaissance de l'anglais. Le rôle de l'équipe de madame Constantineau est d'accompagner le gestionnaire qui présente cette demande et d'évaluer si elle est justifiée. Pour s'en assurer, elle le rencontre et il doit lui exposer le contexte de sa position et démontrer son besoin pour convaincre de la justification de l'exigence. Dans ce processus, il doit

compléter un questionnaire d'une vingtaine de pages dans lequel il exprime les détails de ses besoins. Ce document complété, un responsable l'achemine au Syndicat et lui joint d'autres documents, dont le projet d'affichage identifiant le niveau d'anglais demandé et un organigramme fournissant des exemples de documents et de conversation exigeant un tel niveau. Le Syndicat procède alors à sa propre enquête suite à quoi le gestionnaire rencontre ses représentants pour justifier son besoin. Le Syndicat fait part de son accord ou de son refus. Au cas d'un refus, l'Université peut procéder à l'affichage du poste en question mais avec la mention « *non officiel* ».

[5] On rencontre trois niveaux de connaissance de l'anglais, le niveau élémentaire, celui d'une connaissance d'usage et, enfin, celui d'une bonne connaissance. Le premier permet au titulaire de répondre, à l'occasion, à des commandes simples, de trier des lettres et d'adresser des accusés-réception. Il s'agit d'un niveau élémentaire et qui n'exige aucun test d'évaluation. On demande le second niveau au titulaire du poste qui doit, par exemple, utiliser l'anglais pour répondre à des questions de façon intelligible, donner des renseignements, classer des documents et échanger des propos dans des conversations simples. On n'impose aucun test aux candidats qui ont obtenu un DES après 1985 car ils sont réputés détenir ce niveau de connaissance de l'anglais. Enfin, le troisième niveau demande au candidat de converser facilement dans cette langue, de fournir des informations sur des sujets précis et de rédiger des documents et des courriels plus élaborés. Pour évaluer ce niveau, le candidat doit subir un test oral et un test écrit. Dans le cas de l'affichage du 27 janvier, madame Constantineau a accompagné le gestionnaire tout au long de ce processus. Compte tenu du type de la clientèle à laquelle répondre et des sujets d'ordre médical et scientifique à discuter, ce troisième niveau était justifié.

[6] Madame Dufresne est ensuite passée à la barre. Elle occupe le poste de chef

des services hospitaliers à l'hôpital des animaux de compagnie, le HAC, une entité du CHUV, qu'elle a obtenu le 20 octobre 2008. En outre, depuis octobre 2011, elle est responsable des services de l'anesthésie, du secrétariat et de l'imagerie du CHUV. Incidemment, cette institution compte aussi, outre le HAC, deux autres hôpitaux, ceux des équins et des animaux de ferme, et une clinique ambulatoire. Les tâches de madame Dufresne lui demandent de superviser un personnel varié, dont des techniciennes en santé animale et en imagerie médicale, des techniciennes aux admissions, des commis animaliers et des secrétaires. Elle voit également aux budgets et aux achats et travaille en étroite collaboration avec l'École vétérinaire pour permettre aux étudiants de parfaire leur formation. Le HAC accueille les stagiaires de 5^e année qui font la rotation dans tous ses services, ainsi que des internes et des résidents qui deviendront des spécialistes.

[7] Le HAC détient le mandat d'offrir un service de médecine vétérinaire à la population et de soutenir la recherche dans ce domaine. Il offre des services transversaux en anesthésie, en pharmacie et en stérilisation et certains qui lui sont propres, une clinique générale, un service des urgences dans une clinique de pratique générale pour la clientèle locale et des services pour animaux exotiques, de comportement, de neurologie, d'oncologie, de médecine interne, de cardiologie, d'ophtalmologie, de dentisterie, de dermatologie, d'anesthésie et d'imagerie médicale et un secrétariat. Bref, l'HAC offre des services hautement spécialisés. On y forme des spécialistes mais qui, à leur sortie, peuvent devenir des concurrents. En effet et de plus en plus, ils offrent des services similaires même si les tarifs pratiqués par l'HAC sont moins onéreux et la nourriture qu'elle vend n'est pas soumise aux taxes de vente.

[8] Il existe deux façons d'obtenir un rendez-vous à l'HAC, la première étant celle du vétérinaire qui opère une clinique de quartier. S'il est dépassé par le cas présenté

par l'animal du client, il réfère le cas au HAC en prenant lui-même un rendez-vous par téléphone ou en demandant au client de le faire. Dans ce dernier cas, la technicienne aux admissions cliniques voit à le référer au bon service à partir des informations qu'il lui a données. La seconde façon demande au client de se rendre directement aux urgences du HAC. Pour la pratique générale, la clientèle est surtout locale mais, lorsqu'il s'agit de services spécialisés, les vétérinaires contactent directement l'HAC. La majorité des clients proviennent du Québec mais certains de l'Ontario, des Maritimes, des États-Unis et même, plus rarement, d'aussi loin que le Manitoba.

[9] Madame Dufresne a produit un premier tableau identifiant la langue de préférence des clients ayant fréquenté l'HAC, du 1^{er} février 2011 au 31 janvier 2012 :

« Langue de préférence des clients de l'HAC – 1 fév 2011 à 31 janv. 2012 HAC par service »

Revenus service/langue de préférence – 1 fév 2011 à 31 janv. 2012 HAC

Langue	Services	% d'anglophones	
A	Animaux exotiques	28	7 %
F		<u>399</u> 427	
A	Cardiologie	20	16 %
F		<u>104</u> 124	
A	Chirurgie-Acie	60	11 %
F		<u>486</u> 546	
A	Comportement	1	2 %
F		<u>40</u> 41	
A	Dentisterie	9	6 %
		<u>134</u>	

			143	
A	Dermatologie	37		7 %
F		<u>492</u>		
		529		
A	Médecine-Acie	212		15%
F		<u>1181</u>		
		1393		
A	Neurologie	104		24%
F		<u>326</u>		
		430		
A	Oncologie	66		26%
F		<u>186</u>		
		252		
A	Ophthalmologie	58		12%
F		<u>424</u>		
		482		
A	Pratique générale	73		3%
F		<u>2122</u>		
		2195		
A	Urgentologie	67		8%
F		<u>736</u>		
		803		
A	Total HAC	735		10%
F		<u>6630</u>		
		7365		
A	Total spécialistes	595		14%
F		<u>3772</u>		
		4367		

[10] Au moment de l'enregistrement de rendez-vous, la technicienne à l'admission clinique note la langue du client. Au niveau local, on compte très peu d'anglophones car la population de St-Hyacinthe n'en compte que 3%. Cependant,

cette proportion devient beaucoup plus élevée pour les services spécialisés.

[11] Les revenus perçus par ces services, par langue parlée, ont été les suivants durant la même période :

**«Revenus service/langue de préférence – 1 fév 2011 à 31 janv. 2012
HAC**

<i>Langue</i>	<i>Service</i>	<i>Montant total des factures</i>	
<i>A</i>	<i>Animaux exotiques</i>	<i>7 638,92 \$</i>	
<i>F</i>		<u><i>71 586,04 \$</i></u>	
		<i>79 224,96 \$</i>	<i>10%</i>
<i>A</i>	<i>Cardiologie</i>	<i>18 873,86 \$</i>	
<i>F</i>		<u><i>30 943,55 \$</i></u>	
		<i>49 817,41 \$</i>	<i>38%</i>
<i>A</i>	<i>Chirurgie-Acie</i>	<i>42 566,63 \$</i>	
<i>F</i>		<u><i>238 999,86 \$</i></u>	
		<i>281 566,49 \$</i>	<i>15%</i>
<i>A</i>	<i>Comportement</i>	<i>266,50\$</i>	
<i>F</i>		<u><i>7 798,72 \$</i></u>	
		<i>8 065,22 \$</i>	<i>3%</i>
<i>A</i>	<i>Dentisterie</i>	<i>7 250,82 \$</i>	
<i>F</i>		<u><i>61 857,77 \$</i></u>	
		<i>69 108,59 \$</i>	<i>10 %</i>
<i>A</i>	<i>Dermatologie</i>	<i>10 468,70 \$</i>	
<i>F</i>		<u><i>113 250,76 \$</i></u>	
		<i>123 719,46 \$</i>	<i>8%</i>
<i>A</i>	<i>Médecine-Acie</i>	<i>100 958,80 \$</i>	
<i>F</i>		<u><i>455 169,67 \$</i></u>	
		<i>556 128,47 \$</i>	<i>18%</i>
<i>A</i>	<i>Neurologie</i>	<i>68 694,91 \$</i>	
<i>F</i>		<u><i>142 444,04 \$</i></u>	
		<i>211 138,95 \$</i>	<i>33%</i>
<i>A</i>	<i>Oncologie</i>	<i>27 670,12 \$</i>	

<i>F</i>		<u>77 216,61 \$</u>		
		104 886,73 \$		26 %
<i>A</i>	<i>Ophtalmologie</i>	16 739,30 \$		
<i>F</i>		<u>111 412,00 \$</u>		
		128 151,30 \$		13%
<i>A</i>	<i>Pratique générale</i>	13 120,45 \$		
<i>F</i>		<u>308 671,71 \$</u>		
		321 792,16 \$		4%
<i>A</i>	<i>Urgentologie</i>	43 362,25 \$		
<i>F</i>		<u>276 218,60 \$</u>		
		319 580,85 \$		14%
<i>A</i>	<i>Total HAC</i>	357 611,26 \$		
<i>F</i>		<u>1 895 569,33 \$</u>		
		2 253 180,59 \$		16%
<i>A</i>	<i>Total spécialistes</i>	301 128,56 \$		
<i>F</i>		<u>1 310 679,02 \$</u>		
		1 611 807,58 \$		19%

[12] Ce troisième tableau compare les déboursés moyens des clients anglophones et francophones :

«Dépenses moyennes/client/langue – 1 fév 2011 à 31 janv. 2012 HAC

<i>Langue Service</i>	<i>Montant total des factures</i>			
<i>A Animaux exotiques</i>	7 638,92 \$	28	272,82 \$	
<i>F</i>	<u>71 586,04 \$</u>	<u>399</u>	179,41 \$	
	79 224,96 \$	427		
<i>A Cardiologie</i>	18 873,86 \$	20	943,69 \$	
<i>F</i>	<u>30 943,55 \$</u>	<u>104</u>	297,50 \$	
	49 817,41 \$	124		

A	<i>Chirurgie-Acie</i>	42 566,63\$	60	709,44 \$
F		<u>238 999,86 \$</u>	<u>486</u>	491,77 \$
		281 566,49 \$	546	
A	<i>Comportement</i>	266,50 \$	1	266,50 \$
F		<u>7 798,72 \$</u>	<u>40</u>	194,57 \$
		8 065,22 \$	41	
A	<i>Dentisterie</i>	7 250,82 \$	9	805,65 \$
F		<u>61 857,77 \$</u>	<u>134</u>	461,63 \$
A	<i>Dermatologie</i>	10 468,70 \$	37	282,94 \$
F		<u>113,250,75 \$</u>	<u>492</u>	230,18 \$
		123 719,46 \$	529	
A	<i>Médecine-Acie</i>	100 958,80 \$	212	476,22 \$
F		<u>455 169,47 \$</u>	<u>1181</u>	385,41 \$
A	<i>Neurologie</i>	68 594,91 \$	104	660,53 \$
F		<u>141 444,04 \$</u>	<u>326</u>	436,94 \$
A	<i>Oncologie</i>	27 670,12 \$	66	419,24 \$
F		<u>77 216,61 \$</u>	<u>186</u>	415,14 \$
		104 886,73 \$	252	
A	<i>Ophtalmologie</i>	16 739,30 \$	58	288,61 \$
F		<u>111 412,00 \$</u>	<u>424</u>	262,76 \$
		128 151,30 \$	482	
A	<i>Pratique général</i>	13 120,45 \$	73	179,73 \$
F		<u>308 671,71 \$</u>	<u>2122</u>	145,46 \$
		321 791,16 \$	2195	
A	<i>Urgentologie</i>	43 362,25 \$	67	647,20 \$
F		<u>276 218,60 \$</u>	<u>736</u>	375,30 \$
		319 580,85 \$	803	
A	Total HAC	357 611,26 \$	735	486,55 \$
F		<u>1 895 569,33 \$</u>	<u>6630</u>	285,91 \$
		2 253 180,59 \$	7365	
A	Total spécialistes	301 128,56 \$	595	506,10 \$
F		<u>1 310 679,02 \$</u>	<u>3772</u>	347,48 \$
		1 611 807,58 \$	4367	

[13] Le tableau suivant reproduit les appels reçus du 1^{er} février 2010 au 31 janvier 2011 et du 1^{er} février 2011 au 31 janvier 2012 :

	appels présentés	appels traités	% traités	appels abandonnés	vitesse moyenne	temps de traitement
1 février 2010 au 31 janvier 2011 :						
	38791	28802	74%	9989	03 :27	02 :43
1 février 2011 au 31 janvier 2012 :						
	35417	28797	81%	6620	02 :53	02 :40
<u># de perte d'appels</u>		3374				
<u>% de perte d'appels</u>		9%				

[14] Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le MAPAQ, verse à l'HAC une subvention annuelle de 2,8 \$ millions mais assortie de l'obligation d'atteindre l'équilibre budgétaire à la fin de chaque exercice. Par ailleurs, 19% des revenus perçus proviennent de la clientèle anglophone. En moyenne, le client anglophone dépense 506,10 \$ en comparaison avec le client francophone qui verse 347,48 \$. Outre ces montants, il faut considérer le type de service utilisé. Ainsi, par exemple, un SCAN coûte plus cher qu'un RX. Le résident en clinique doit remplir des actes médicaux et effectuer 25 chirurgies que l'HAC lui garantit.

[15] De toute évidence, la direction doit traiter correctement sa clientèle anglophone pour pouvoir compter sur sa contribution financière, réaliser son équilibre budgétaire et tenir à niveau son parc technologique par le changement d'équipement et l'acquisition de nouveaux appareils. Les étudiants de la 5^e année, la dernière, doivent être exposés au maximum de cas possibles. De leur côté, les internes, qui sont déjà

des vétérinaires, doivent, pendant l'année passée dans le cadre de leur fonction, traiter le plus grand nombre possible de cas. Enfin, les résidents y acquièrent leur formation et, eux aussi, doivent traiter le plus grand nombre de cas relevant de leur spécialité. Ils les traitent gratuitement de sorte que ce service met une pression additionnelle sur les finances de l'hôpital.

[16] Comme les revenus proviennent tant de la clientèle que du MAPAQ, le HAC doit s'adapter le mieux possible à la clientèle anglophone. Il devient donc essentiel que les techniciennes aux admissions soient bilingues. On retrouve quatre postes à la réception lesquels, historiquement, étaient occupés par des techniciennes en santé animale, un cours dispensé par le Cegep. Depuis, elles ont reçu le titre d'emploi de techniciennes aux admissions mais possèdent la même formation que leurs collègues qui travaillent dans l'hôpital. Deux d'entre elles travaillent physiquement derrière un mur et répondent aux appels téléphoniques et les deux autres sont affectées à l'avant et se chargent d'accueillir la clientèle qui se présente aux admissions. Le secrétariat est en pleine activité dès 7h45 et une de ces techniciennes débute à la même heure. Deux sur quatre demeurent en poste à l'heure des repas, tout comme en fin de journée. Les techniciennes ne travaillent donc à quatre que pendant quatre heures par journée de 10 heures.

[17] Ces techniciennes préparent l'horaire des rendez-vous des clients en attente et procèdent à l'inventaire de la papeterie et de la réserve pour préparer les commandes de produits alimentaires du lendemain. Un des tableaux ci-haut reproduit le nombre des appels reçus, traités et abandonnés durant les heures ouvrables, de 7h45 à 17h00, du lundi au vendredi. Les techniciennes qui répondent au téléphone subissent énormément de pression car elles doivent se montrer très efficaces dans leur conversation dans l'une et l'autre des deux langues.

[18] Madame Dufresne occupe un bureau situé près de l'aire de travail des quatre techniciennes et elle est à même de constater que les lignes téléphoniques ne déroutent pas car les appels sont incessants. Elles rencontrent trois périodes de pointe, au début de la journée, de 8h30 et 9h30, à l'heure du lunch, de 12h00 à 13h00, et en fin de journée, de 16h30 à 17h00. Parmi les clients qui se présentent durant cette dernière période figurent ceux de la matinée qui reviennent acquitter leur facture pour les services reçus plus tôt dans la journée.

[19] La direction exige une bonne connaissance de l'anglais car, comme la pression est très forte, chaque technicienne doit être très à l'aise dans cette langue mais aussi se faire bien comprendre par le client anglophone pour le référer au bon spécialiste. En effet, le client qui se présente chez un spécialiste perd sa journée de congé de sorte qu'il ne doit pas avoir été référé à un spécialiste autre que celui qu'il doit consulter. Dans le passé, deux erreurs de cette nature se sont déjà rencontrées. Le travail effectué à la réception exige certaines connaissances médicales puisque, lorsqu'elle ouvre un dossier, la technicienne doit avoir bien saisi tous les détails communiqués par le client pour bien comprendre les besoins de son animal et être en mesure de leur répondre efficacement.

[20] Le HAC compte un personnel de 44 postes mais la direction n'exige une bonne connaissance de l'anglais que des quatre techniciennes aux admissions cliniques. Ainsi, les employés affectés aux services spécialisés n'ont pas besoin de cette langue dans l'exécution de ses tâches. Par exemple, si une technicienne en santé animale ne la maîtrise pas, un vétérinaire ou un interne peut répondre au client à sa place. Cependant, aucun de ces professionnels n'est présent à la réception. Enfin, au niveau quotidien, les quatre techniciennes ne sont pas toujours au complet car certaines peuvent être en vacances ou ont dû s'absenter pour des raisons familiales.

Donc, chacune doit maîtriser l'anglais et être tout à fait en mesure de comprendre et de parler cette langue avec aisance car elle peut être la seule en poste.

[21] Monsieur de Blois a contre-interrogé madame Dufresne. Elle a travaillé à l'élaboration des tableaux statistiques ci-haut avec l'aide de madame Munn, la responsable des applications du système informatique.

[22] Pour illustrer une erreur mentionnée dans son témoignage, madame Dufresne a fourni l'exemple d'un client à qui la technicienne avait obtenu un rendez-vous en dermatologie mais dont l'animal avait besoin de soins en neurologie. Comme une partie de la clientèle de l'hôpital ne passe pas par un vétérinaire pour rejoindre les admissions, le client décrit les symptômes de son animal à la technicienne qui lui pose les questions requises pour finalement le diriger vers la spécialité pertinente. Madame Dufresne a produit la description de la fonction de la technicienne aux admissions cliniques dont la première tâche identifiée prévoit :

«1. Accueille la clientèle des cliniques et laboratoires, reçoit et loge des appels en matière de santé animale, analyse les motifs de consultation selon la nature des symptômes observés et procède aux pré-admissions cliniques.»

[23] Il est clair que cette employée ne peut fournir le diagnostic de l'animal du client qui l'a rejointe mais elle doit le référer à tel ou tel spécialiste en se basant sur les informations qui lui a communiquées. À l'heure actuelle, madame Dufresne a engagé un commis comme employé surnuméraire mais qui n'a pas à répondre au téléphone et à fixer des rendez-vous. Il recueille les informations fournies par le client et lui donne les informations sur la nourriture requise par la condition de son animal. La direction n'impose pas à la remplaçante d'une technicienne aux admissions cliniques les mêmes exigences, dont celle de la maîtrise de l'anglais, car le recours à ses

services est ponctuel, par exemple durant une semaine de vacances. Cependant, si on retrouvait à la réception une ou deux personnes qui ne parlent pas anglais, la situation financière de l'HAC pourrait être mise en péril.

[24] Un des tableaux statistiques ci-haut confirme que 10% du total de la clientèle est anglophone mais que 14% de cette même clientèle consulte les spécialistes. Or, lorsqu'il n'y a que deux techniciennes aux admissions et qu'une est unilingue francophone, celle-ci ne peut compter sur l'assistance de sa collègue qui se trouve de l'autre côté du mur.

[25] Madame Courchesne a travaillé comme technicienne aux admissions, de mai 2009 à janvier 2011. En mars 2011, elle s'est présentée au test oral en anglais mais n'a pas obtenu le résultat exigé pour avoir droit au poste. Au jugement de madame Dufresne, la connaissance de l'anglais acquise par cette diplômée de Secondaire V n'était pas suffisante pour occuper cet emploi car elle correspondait tout juste à une certaine aisance de cette langue. Enfin, toutes les techniciennes sont détentrices d'un DEC et ont suivi un cours obligatoire d'anglais au Cégep.

[26] Les vétérinaires ont accès à la ligne des urgences de l'HAC mais non leurs clients, du moins normalement. Les professionnels des services spécialisés peuvent leur répondre, tant les vétérinaires que les résidents et les techniciennes des urgences en santé animale. Si une technicienne aux admissions répond à un client dont l'animal se porte très mal, elle le réfère aussitôt aux urgences. Durant une journée complète de travail, la technicienne aux admissions peut avoir à se servir de l'anglais durant de 10% à 15% de son temps.

[27] Actuellement, une cinquième personne, un commis, est affecté aux admissions

car les techniciennes ont un fort volume de vacances à prendre. Trois employées sont alors affectées à l'arrière du mur et deux autres le sont à l'avant. Du 1^{er} février 2010 au 31 janvier 2011, les techniciennes ont reçu 38,791 appels, dont 28,802 ont été traités et 9,989 abandonnés. Certains des services offerts coûtent cher aux clients. Par exemple, en cardiologie, sur les 124 cas traités en 2011-2012, 20 l'ont été pour des animaux appartenant à des clients anglophones, soit 16% du total, mais ce service a généré 38% des honoraires facturés, soit la somme de 18 873,86\$. Les clients proviennent de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et même des USA et se déplacent d'aussi loin pour une raison ou une autre, attirés, par exemple, par un accès plus rapide, des services moins coûteux ou la renommée de certains spécialistes.

[28] Actuellement, le personnel du service des admissions se compose de trois techniciennes et de deux commis surnuméraires, Ces derniers ne sont pas soumis à l'exigence d'une bonne connaissance de l'anglais. Madame Dufresne a reconnu que le service des admissions demeure opérationnel.

[29] Une des techniciennes candidates au poste affiché, madame St-Georges, a réussi les deux épreuves et obtenu le poste. Cependant, elle ne s'y est pas encore présentée car elle est en congé de maternité. Madame Courchesne qui l'a remplacée se débrouille bien en anglais même si cette langue d'usage apprise au Secondaire V n'est pas suffisante pour équivaloir à une bonne connaissance. Une technicienne peut répondre à cette exigence mais sans avoir obtenu le score attendu de la candidate aux tests.

[30] Réinterrogée, madame Dufresne a reconnu que le client qui rejoint l'HAC par téléphone se fait répondre de faire le «1» pour converser en français et le «2», pour l'anglais. Cependant, cette information n'identifie pas la langue du client à qui la technicienne répond. Les deux commis surnuméraires qui n'ont pas passé le test

répondent aux clients à la réception, les accueillent, leur vendent de la nourriture, reçoivent les sommes prévues par les factures et ouvrent les dossiers.

[31] Madame Bringelli est ensuite passée à la barre. Elle détient l'emploi de technicienne aux admissions depuis 2002. Elle répond aux questions des clients, tant au téléphone que face à face. Elle en reçoit les informations requises pour les diriger correctement vers les bons services, s'occupe de la vente de nourriture, reçoit le paiement des factures, confirme les rendez-vous et répond à des demandes diverses tels que les renouvellements d'ordonnance. Elle a été le témoin de l'évolution du CHUV qui a connu une solide expansion depuis 2002. Le nombre de techniciens est demeuré stable même si des spécialités se sont ajoutées dont l'oncologie, la neurologie et la médecine zoologique. La clientèle a forcément augmenté.

[32] Au niveau des admissions, chaque service a ses particularités pour les rendez-vous à confirmer. Par exemple, en dermatologie, si l'animal doit subir un test d'allergie intradermique, il ne peut recevoir, durant les trois semaines précédant le traitement, aucune dose de cortisone, ni, durant les 10 derniers jours, aucun antihistaminique. La technicienne donne cette information au moment de la prise de rendez-vous. Même si la plupart des clients sont référés par un vétérinaire, chacun doit être dirigé vers le bon spécialiste. Dans le service des admissions, deux techniciennes sont affectées à l'accueil et, les deux autres, au système téléphonique. De plus, chacune se charge de tâches spécifiques dont les commandes de nourriture, la gestion de l'horaire des cliniciens et la fermeture de factures. La journée de la première arrivée débute à 7h45 et la dernière quitte à 17h15. L'équipe travaille à quatre pendant quatre heures par jour. Le local se compose de deux pièces distinctes divisées par un mur. Les techniciennes à l'accueil sont à l'avant et les téléphonistes se trouvent à l'arrière de ce mur. Celles-ci peuvent recevoir de 100 à 120 appels par jour. De 60 à 70 clients se présentent quotidiennement à l'accueil dont 75% sont des

«*in and out*». À l'expérience du témoin, les principales tâches exécutées exigeant l'anglais représentent 20% du volume de travail. Pour le renouvellement d'une ordonnance, la technicienne consulte le dossier et prend connaissance de tous les détails pertinents. Une bonne connaissance de l'anglais est essentielle car la qualité du service doit primer pour chaque client de sorte que le client anglophone ne doit pas attendre plus longtemps que le francophone.

[33] Madame Bringelli a donné l'exemple des conséquences d'une technicienne qui ne maîtrise pas le niveau d'anglais requis. Après avoir reçu l'appel du client anglophone, elle le place en garde et demande à une collègue bilingue de prendre sa relève alors que celle-ci est occupée à autre chose. Elle-même ne pourrait pas s'acquitter de ses tâches si elle ne maîtrisait pas l'anglais. En effet, elle doit fonctionner de façon autonome et ne peut se permettre de fournir des données erronées. Les quatre techniciennes ne sont pas continuellement en présence les unes des autres et, à l'occasion, une seule d'entre elles peut être sur place. Actuellement, deux commis surnuméraires sont affectés à l'accueil et leur maîtrise de l'anglais est correcte. Ils cueillent les informations des clients, s'occupent de la facturation, vendent de la nourriture et ouvrent les dossiers.

[34] Le témoin a subi le contre-interrogatoire. À la réception, l'organisation du travail est telle qu'il serait impossible d'avoir en poste une technicienne ne maîtrisant pas suffisamment l'anglais. Lorsqu'un client la rejoint par téléphone pour prendre un rendez-vous, elle lui donne des instructions pertinentes pour le type d'informations requises par la spécialité où elle le dirige. Ces informations sont disponibles dans un cartable à la disposition de la technicienne. Ils contiennent une vingtaine de recommandations qu'elle peut transmettre aux clients.

[35] Madame Bringelli ne pouvait fournir d'exemples d'erreurs d'aiguillage vers un

mauvais service à cause du manque de maîtrise de l'anglais par une technicienne. D'ailleurs, la même erreur peut se produire en français. Elle-même n'est pas parfaite bilingue. Les cas de grande urgence ne sont pas quotidiens. Il est déjà arrivé qu'un client anglophone, troublé par la maladie de son animal, rejoigne une technicienne faible en anglais et que celle-ci ait été incapable de l'accueillir correctement. Le témoin a dû intervenir et il lui a pris une minute pour rétablir la situation. Bref, la maîtrise de cette langue a pour but de maintenir la bonne qualité du service auprès de la clientèle anglophone. Lorsqu'elle travaille au comptoir et si un client se présente pour obtenir un rendez-vous, il peut ne pas connaître le nom ou la spécialité du vétérinaire qu'il doit rencontrer. La technicienne résout le problème en lui posant quelques questions. Les connaissances de madame Bringelli en médecine de santé animale ne lui sont pas vraiment utiles, du moins lorsqu'elle est affectée à l'accueil. Cependant, quand elle ouvre un dossier, elle doit poser les questions pertinentes au client pour en inscrire les réponses dans le dossier car ce document fera ensuite le tour de l'hôpital.

[36] Chaque client qui appelle, lorsqu'il rejoint le bureau des admissions, doit d'abord composer le « 1 », s'il préfère le français, ou le « 2 », si c'est l'anglais. Cependant, parce que tout se déroule très rapidement, madame Bringelli répond toujours en français. Si son interlocuteur hésite, elle consulte aussitôt le combiné et, s'il lui indique le « 2 », elle poursuit alors la conversation en anglais. Enfin, et cela a pu lui arriver 10 ou 15 fois en 10 ans, un client a raccroché à cause d'un trop long temps d'attente. Dans ce cas, il peut rappeler plus tard ou se diriger chez un concurrent. Le personnel des admissions peut consulter le cartable de recommandations couvrant à l'une ou l'autre des spécialités. Si le client a besoin d'informations additionnelles, la technicienne le dirige vers un vétérinaire ou une technicienne de la spécialité.

[37] Me Lavertu a ensuite produit madame Villeneuve. Technicienne en santé animale, elle assure des remplacements dans différents services. Sa maîtrise de l'anglais se limite à ce qu'elle a appris au Secondaire V et au Cegep. Elle n'a pas utilisé cette langue depuis au moins 10 ou 12 ans. L'anglais est utile dans différents services dont la neurologie que fréquentent de nombreux clients anglophones. Elle a travaillé aux admissions pendant deux semaines mais ne pouvait se rendre utile à cause de sa carence. Si elle était incapable de rassurer adéquatement un client anglophone inquiet par la santé de son animal, elle le transférait à un résident ou à une technicienne bilingue. On lui a offert le poste visé par le grief mais qu'elle a refusé à cause de son manque de maîtrise de cette langue.

[38] Contre-interrogée, madame Villeneuve a rappelé avoir travaillé dans neuf des 12 départements de l'HAC, toujours en remplacement. L'invitation de travailler aux admissions lui est parvenue un mois après son embauche.

[39] Monsieur de Blois a rappelé madame Dufresne à la barre comme premier témoin pour répondre à la preuve patronale. Elle a travaillé à l'élaboration d'un document de 17 pages intitulé « *Questionnaire d'évaluation de la nécessité d'une langue autre que le français* ». À la page 11, ce document précise que le titulaire du poste de technicienne en admissions cliniques doit, quotidiennement, utiliser l'anglais 70 fois dans ses 200 contacts avec les clients. Or, un des tableaux statistiques ci-haut identifie un nombre inférieur. Madame Dufresne a fourni cette réponse après en avoir discuté avec les techniciennes qui lui ont bel et bien avancé ce chiffre.

[40] Madame Courchesne a aussi témoigné. Depuis le début de sa carrière chez l'employeur, elle s'est chargée d'assumer de nombreux remplacements. Elle a débuté aux admissions en septembre 2007 où elle est demeurée affectée jusqu'en février

2008. Sa maîtrise de l'anglais était déficiente. Par la suite, elle a travaillé dans quelques autres services. Elle est revenue aux admissions, de mai 2009 jusqu'à octobre 2011, lorsqu'elle a accepté un poste régulier. En mars 2011, madame Courchesne s'est portée candidate au poste affiché visé par le grief. Elle a subi le test oral et obtenu un score de 65% alors que la direction exige un résultat d'au moins de 75%. Elle n'a donc pu se présenter au test écrit. Cependant, elle a remplacé madame St-Georges, la candidate choisie, pendant son congé de maternité. Or, quand elle a travaillé aux admissions, elle n'a éprouvé aucun problème à répondre à la clientèle anglophone. En deux ans, il ne lui est arrivé qu'à deux reprises d'avoir à transférer un appel à une collègue bilingue.

[41] Contre-interrogée, le témoin a reconnu que lorsque madame Dufresne a arrêté comme exigence une bonne connaissance de l'anglais, elle avait consulté les quatre employées affectées aux admissions, dont madame Courchesne, et toutes s'étaient dites d'accord. Cependant, elles ignoraient quel serait le niveau de difficulté de l'examen. Il s'est avéré, à leur jugement, qu'il était trop exigeant même si les personnes interrogées acceptaient que le niveau soit plus élevé que l'anglais appris en Secondaire V. Elle était donc d'accord pour l'adoption d'un plus haut niveau mais en deçà de ce qu'exigé par les tests.

[42] Madame Constantineau a été le dernier témoin entendu. Lorsqu'on demande à une candidate de posséder une bonne connaissance de l'anglais, elle en exige le succès au test mais non un parfait bilinguisme. Cependant, cette technicienne doit être en mesure de converser aisément et d'écrire des textes relativement complexes dans cette langue.

POSITION DES PARTIES

[43] Le cinquième alinéa du paragraphe 9.03 prévoit de la convention collective prévoit:

«L'Employeur peut, le cas échéant, requérir des exigences additionnelles à celles apparaissant sur la description de fonction à la condition que celles-ci soient pertinentes avec les tâches caractéristiques du poste, qu'elles ne soient pas abusives, exagérées ou discriminatoires. Dans un tel cas, l'Employeur soumet au Syndicat pour discussion et entente lesdites exigences avant de procéder à l'affichage. À défaut d'entente, l'Employeur procède à l'affichage avec la mention «non officielle» et le grief est soumis dans le cadre d'un arbitrage accéléré à un arbitre choisi par les parties et spécialisé dans le domaine de l'évaluation des emplois. Aux fins de la présente clause, le fardeau de la preuve incombe à l'Employeur. L'expression «exigences additionnelles» réfère uniquement à des exigences exprimées en termes de connaissances, de scolarité, d'expérience et d'autres habiletés particulières.»

[44] L'annexe «H», intitulée «*Connaissance de l'anglais*», stipule, dans son premier alinéa, que «*L'Université convient de limiter l'exigence de l'anglais aux seuls postes où la connaissance de cette langue est véritablement nécessaire à l'accomplissement du travail*». Les parties y ont prévu trois niveaux, celui d'une connaissance élémentaire de l'anglais, celui d'une connaissance d'usage de l'anglais et, enfin, celui d'une bonne connaissance de cette langue.

[45] Selon Me Lavertu, l'employeur a renversé le fardeau de la preuve qui lui incombait. Au départ, la partie patronale a établi la nécessité d'être compétitive en répondant à la clientèle anglophone. Outre du Québec, elle provient de l'Ontario, des Maritimes et des USA. Ces clients sont désireux de rencontrer des spécialistes.

[46] L'HAC offre des services spécialisés dont la cardiologie, l'oncologie, la médecine interne, la chirurgie, la dermatologie, la neurologie, l'urgentologie et l'ophtalmologie ainsi qu'une clinique de médecin zoologique. En 2009-2010, l'HAC a reçu 11,714 visiteurs mais 10,248 en 2010-2011. En 2009-2010, il a reçu 37,930 appels téléphoniques et 34,625 l'année suivante. L'HAC a connu une baisse d'achalandage principalement due à la concurrence de certaines cliniques offrant désormais des services spécialisés. La clientèle anglophone de l'HAC représente 10% du total mais 14% de celle de ses services spécialisés. La preuve a également démontré que, pour quelques services spécialisés comme, parmi d'autres, la cardiologie, cette clientèle représente 38% du total, la neurologie, 33% et, l'oncologie, 26%. Pour les spécialités, 19% des revenus proviennent de la clientèle anglophone, un apport financier important pour l'employeur. Ainsi, le personnel des admissions se doit d'être en mesure de répondre correctement à cette clientèle pour des raisons de rentabilité. Le financement de l'employeur est assuré par ces revenus et la subvention du MAPAQ laquelle exige un certain niveau de rentabilité. La concurrence se faisant de plus en plus sentir, l'HAC n'a d'autre choix que de demeurer compétitif en continuant d'assurer un service de grande qualité à sa clientèle anglophone.

[47] À l'appui de sa position, Me Lavertu a invoqué de la jurisprudence démontrant que la clientèle de l'employeur et la concurrence doivent être prises en considération lorsqu'il s'agit d'exiger la maîtrise de la langue anglaise. Cette exigence devient d'autant plus nécessaire parce que ce poste constitue le premier point de contact avec la clientèle. La technicienne aux admissions représente ce lien avec les clients de l'HAC et elle doit être en mesure de recevoir les appels des clients anglophones, de comprendre les questions posées, souvent médicalement complexes, de leur répondre dans la mesure de ses qualifications et les orienter vers le bon spécialiste. Cette employée est également le premier et le dernier point de contact avec les clients sur place. Elle doit les diriger, leur expliquer les consignes et répondre à leurs

questions. Elle ouvre les dossiers médicaux, note les informations requises et s'informe des raisons de la consultation.

[48] L'employeur a établi qu'il lui est nécessaire d'exiger une bonne connaissance de l'anglais de ses techniciennes aux admissions. La preuve a fait état de sa mission, de ses besoins opérationnels, des droits de ses bénéficiaires et des intérêts des employées concernées. Il faut pondérer des intérêts opposés, le droit du client anglophone à qui l'employeur doit offrir des services de qualité et celui de l'employé de ne pas se voir refuser une occasion de travail seulement à cause de son ignorance de l'anglais. L'arbitre ne doit pas donner à la notion de «*nécessité*» prévue par l'article 46 de la Charte de la langue française une interprétation trop rigide et restrictive mais plutôt s'attendre à ce que l'employeur lui démontre que les objectifs déclarés et les besoins opérationnels de l'employeur sont légitimes et essentiels et que l'exigence linguistique qu'il veut imposer est nécessaire pour répondre à ses besoins opérationnels.

[49] Enfin, comme l'enseigne la jurisprudence, la proportion de la clientèle et celle des tâches à effectuer en anglais n'est pas un élément déterminant et il n'appartient pas à l'arbitre de déterminer qui devrait accomplir les tâches en anglais.

[50] En réponse, monsieur de Blois a rappelé que le Syndicat ne réclame que l'annulation du seul affichage visé par le grief. Deux questions se posent, savoir si tous les employés présents à l'admission doivent posséder une bonne connaissance de l'anglais et si le niveau exigé est trop élevé ou non.

[51] Madame Courchesne a reconnu qu'à son embauche, sa maîtrise de l'anglais était déficiente. Cependant, à la longue, elle est devenue tout à fait à l'aise dans

l'usage de cette langue sauf pour deux références à une collègue bilingue au motif que le client parlait anglais avec un fort accent. Madame Dufresne a confirmé que madame Courchesne se débrouillait bien, même si elle a raté l'oral, la démonstration que le niveau de difficulté ne correspondait pas aux exigences du poste. Des témoins ont d'ailleurs reconnu qu'il n'est pas besoin d'être parfait bilingue pour le remplir. Ainsi, le critère d'une « *bonne connaissance de l'anglais* », tel que compris par la direction, est de loin trop sévère. Si on accepte qu'un diplôme de Secondaire V confirme une maîtrise déjà correcte de cette langue, son apprentissage se poursuit au Cégep

[52] La seule preuve d'une baisse de la clientèle a été celle d'une diminution d'appels téléphoniques. La preuve a également établi que le pourcentage de clients anglophones est de 12% alors que la direction demande à 100% de ses quatre techniciennes d'avoir une bonne connaissance de l'anglais pour répondre aux besoins de cette faible clientèle.

[53] À l'appui de sa position, le procureur syndical a lui aussi invoqué de la jurisprudence confirmant que la nécessité de l'anglais dans un travail peut être prise en considération mais que l'employeur a le fardeau de prouver qu'il n'existe aucun moyen de contourner l'organisation du travail. Il revient alors à l'arbitre de juger si celui-ci a pris les moyens nécessaires autres que son exigence d'une bonne connaissance de l'anglais pour ses quatre techniciennes pour répondre aux besoins de la clientèle de cette langue.

[54] Quant à la concurrence et au maintien des revenus, le syndicat n'entend pas nuire à l'employeur. Cependant, il n'y a pas eu de preuve d'une perte de clientèle parce que les techniciennes ne répondent pas assez vite. Il est peut-être arrivé 15 fois, en 10 ans, de rencontrer une perte de ce genre à cause d'une lenteur à répondre.

Comme 12,000 clients se présentent annuellement, cette fréquentation signifie 120,000 clients en une décennie. Or, la perte de 15 clients sur un tel nombre ne constitue pas la preuve de l'existence d'un problème causé par la qualité déficiente du service.

[55] Bref, la question de la qualité du service vis-à-vis des clients anglophones est un faux problème. D'ailleurs, le syndicat ne conteste l'exigence de l'anglais que pour un seul poste et non pas pour les quatre. La direction ne laisse en poste que deux employées à l'heure des goulots d'étranglement, soit au moment où il y a surplus de clients, ce qui est bizarre. On doit constater que l'employeur n'a pas déployé les efforts nécessaires pour faire face à ces niveaux de clientèle.

[56] De plus, dans sa réponse au questionnaire, madame Dufresne a mentionné 70 interventions en anglais sur 200 alors que, dans la réalité, comme les témoins l'ont relaté, il n'y en a que 10%. On a donc surévalué la demande pour justifier la hausse des exigences.

[57] En réplique, Me Lavertu a rappelé que madame Courchesne, à l'oral, a obtenu le score de 65% alors que le seuil était de 75%. Cependant, cette technicienne possédait une meilleure maîtrise de l'anglais qu'une simple connaissance d'usage. Le bilinguisme n'est cependant pas l'équivalent d'une bonne connaissance d'usage de cette langue.

[58] La partie patronale a fait la démonstration d'une baisse possible de sa clientèle si une technicienne ne répond pas au critère de posséder une bonne connaissance de l'anglais. Elle n'avait qu'à démontrer la nécessité de cette exigence. Madame Dufresne a expliqué devoir fonctionner à quatre techniciennes pour avoir quelqu'un en

poste pendant 10 heures.

MOTIFS ET DÉCISION

[59] La description officielle de la fonction de technicienne aux admissions cliniques datée du 8 janvier 2001 prévoyait, comme qualifications requises :

- « 1. *Scolarité : Diplôme d'études collégiales avec spécialité en santé animale.*
- 2. *Expérience : Deux (2) années d'expérience pertinente.*
- 3. *Autres : Connaissance des logiciels de traitement de texte et de données. »*

[60] L'avis de la vacance de cet emploi, qualifié de « *non officiel* » et affiché du 27 janvier au 8 février 2011, mentionne, comme autre exigence une bonne connaissance de l'anglais et annonce un « *test d'anglais écrit et oral* ». Cette exigence est, selon le paragraphe 9.03, une exigence additionnelle à celles apparaissant à la description de fonction. Pour reprendre les termes de cette clause, elle doit être « *pertinente avec les tâches caractéristiques et la description de fonction à la condition que celles-ci soient pertinentes avec les tâches caractéristiques du poste, qu'elles ne soient pas abusives, exagérées ou discriminatoires* ». Or, comme le syndicat ne s'est pas entendu avec la direction sur la pertinence de cette exigence, il a contesté en logeant le grief soumis au soussigné. Les parties, toujours au paragraphe 9.03, ont convenu que le fardeau de la preuve incombe à l'employeur.

[61] En l'espèce, l'employeur doit aussi supporter un fardeau imposé par l'article 46 de la Charte de la langue française et l'annexe « H » de la convention collective. L'article 46 de la Charte prévoit:

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

Il incombe à l'employeur de prouver à la personne intéressée, à l'association des salariés intéressés 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. »

[62] Les dispositions de l'annexe « H » stipulent :

« Annexe H - Connaissance de l'anglais

Comme suite aux discussions intervenues entre les parties dans le cadre d'un processus de négociation raisonnée, les parties ont convenu de ce qui suit :

- *L'Université convient de limiter l'exigence de l'anglais aux seuls postes où la connaissance de cette langue est véritablement nécessaire à l'accomplissement du travail.*
- *Chaque cas où la connaissance de la langue anglaise est véritablement nécessaire à l'accomplissement du travail doit être examiné spécifiquement par les parties, dans le cadre de la clause 9.03 de la convention collective, eu égard aux dispositions de la Charte de la langue française, de la jurisprudence et de la grille ci-jointe intitulée « Grille de critères objectifs pour déterminer le niveau de connaissance de l'anglais ».*
- *L'examen est effectué dans le cadre d'une réunion à laquelle participent, dans la mesure du possible, le gestionnaire intéressé, la personne salariée qui occupait ou qui occupe le poste, un représentant du Syndicat et un représentant de la Direction des ressources humaines.*
- *Même si l'avis de poste vacant ne contient aucune mention explicite, une personne salariée peut être quand même appelée à utiliser la langue anglaise dans l'accomplissement de ses tâches.*

Connaissance élémentaire de l'anglais

Il peut arriver qu'un poste requière une connaissance élémentaire de l'anglais. L'avis de poste vacant comporte alors à titre indicatif la mention « connaissance élémentaire de l'anglais » qui ne constitue pas un critère éliminatoire.

Connaissance d'usage de l'anglais

Quiconque ayant obtenu depuis l'année scolaire 1985-1986 un diplôme d'études secondaires dans le système scolaire du Québec et ayant réussi les cours d'anglais prévus au programme, est réputé avoir, aux fins de la sélection des candidatures, une connaissance d'usage de l'anglais. En pareil cas, l'Employeur convient d'exempter la personne salariée qui satisfait à l'exigence précitée, de subir un test d'anglais. Cette exemption s'applique également à toute autre personne salariée ayant réussi un cours d'anglais dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente, lequel cours peut être dispensé soit par la Faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal dans le cadre des programmes de formation en vigueur à l'Université de Montréal, y compris les cours « maison » offerts dans ce cadre du programme de perfectionnement, soit par un autre établissement d'enseignement reconnu par le ministère de l'Éducation.

Bonne connaissance de l'anglais

La personne salariée candidate doit réussir le test d'anglais en vigueur actuellement selon les dispositions de la convention collective de travail en vigueur.

Dans tous les cas, les dispositions de la clause 9.09 s'appliquent. Advenant un grief consécutif au retour de la personne salariée à son poste antérieur, le cas est déferé à un arbitre de griefs selon la clause 9.09 de la convention collective de travail. »

[63] L'alinéa introductif de cette annexe confirme que les parties ont retenu dans la convention le critère de la « nécessité » prévu par l'article 46 en confirmant que l'employeur accepte de limiter l'usage de l'anglais « *aux seuls postes où la connaissance de l'anglais est véritablement nécessaire à l'accomplissement du travail* ». Donc, dans le dossier, le fardeau de l'employeur lui demande de démontrer que la bonne connaissance de l'anglais est véritablement nécessaire pour l'exercice de la fonction de technicienne aux admissions cliniques.

[64] La partie patronale a établi qu'au plan financier, la clientèle anglophone est importante et les tableaux ci-haut le démontrent clairement. Par exemple, 12% de cette clientèle préfère recevoir des services en anglais, mais les revenus qu'elle verse

à l'HAC sont supérieurs à 350 000,00 \$, dont plus de 300 000,00 \$ au niveau des soins spécialisés et représentant 19% du total perçu. Me Lavertu a écrit, dans ses notes :

«Or, la technicienne aux admissions cliniques constitue le point de contact avec les clients du CHUV. Elle doit être en mesure de recevoir les appels provenant de la clientèle anglophone, d'y répondre dans la mesure de ses qualifications et d'orienter le client vers le bon spécialiste. Elle doit être en mesure de répondre aux appels des spécialistes. Elle doit aussi assurer l'accueil des clients sur place, leur donner les recommandations nécessaires et répondre à leurs questions suite à une consultation. »

[65] Celle-ci a produit une abondante jurisprudence à l'appui de sa position. Dans une sentence Syndicat de l'enseignement de l'Ouest de Montréal, (C.E.Q.) c. Commission scolaire de Ste-Croix, 89T-804, l'arbitre Diane Sabourin a rejeté le grief contestant l'obligation imposée à une agente de bureau de connaître l'anglais. Cette exigence s'avérait nécessaire dans le contexte spécifique de l'école Pierre-Laporte qui devait faire face à une grande concurrence pour attirer des élèves anglophones et allophones. La preuve a révélé que si l'école était située en milieu francophone, 30% des élèves étaient anglophones et dont les parents utilisaient l'anglais à 80%. Me Sabourin a écrit, au soutien de sa décision, p.14 :

« Il ne faut pas non plus négliger la forte concurrence qui sévit au niveau de l'inscription des élèves de cette école. Comme nous l'avons vu précédemment, cela tient notamment à la présence de plusieurs écoles du secteur privé à Ville Mont-Royal ainsi que d'une école du secteur française du C.E.P.G.M.

Or, pour attirer un plus grand nombre d'élèves, l'école Pierre-Laporte a d'abord voulu attirer les parents de ces élèves en établissant avec eux une bonne communication. Pour ce faire, il lui faut nécessairement échanger en anglais, soit la langue qui est utilisée par la très grande majorité d'entre eux. Le caractère nécessaire de la connaissance de la langue anglaise découle également, en l'espèce, de la tâche spécifique de l'agent de bureau en cause. Suivant la prépondérance de la preuve offerte dans la présente affaire, cette dernière constitue le « pivot de communication de 1^{ière} ligne », pour reprendre l'expression utilisée par le procureur patronal. »

[66] La commissaire de la CRT, Louise Côté-Desbiolles a rejeté une plainte basée sur l'article 46 dans une décision Sandra Cossette c. La Société des Casinos du Québec inc. – Casino de Montréal, 2008, QCCRT, 0446. Ce recours contestait l'exigence d'une bonne connaissance de l'anglais imposée aux agents de sécurité, le poste réclamé par le plaignant. La défense invoquée par le Casino était son objectif d'accroître sa clientèle internationale pour demeurer dans le coup devant l'émergence de casinos aux États-Unis et en Ontario. La commissaire a écrit ces propos pour justifier sa décision:

« (44) D'une part, la clientèle du Casino est composée, dans une proportion de 13 % de personnes dont la langue maternelle est l'anglais. Il n'est, par ailleurs, pas déraisonnable de croire que les clients d'une autre langue maternelle s'expriment davantage en anglais qu'en français. Cela porte à plus de 20 % la proportion de clients avec lesquels l'agent de sécurité ne peut communiquer en français, proportion qui est loin d'être négligeable. Si l'on tient compte, par ailleurs, des objectifs de la Société des casinos d'accroître son offre de jeu aux clientèles touristiques et son désir de leur offrir un service hors pair, il n'y a pas lieu de s'étonner outre mesure des exigences linguistiques qu'elle pose pour l'obtention d'un poste qui est en contact fréquent avec cette clientèle. »

[67] L'arbitre Marc Boisvert s'est prononcé dans le même sens, dans une sentence Hôpital Chinois de Montréal c. S.C.F.P., local 2948, 94 A-48, en acceptant la défense de l'employeur que la connaissance de la langue des bénéficiaires, dans ce milieu, était une nécessité. En effet, l'immense majorité des 108 bénéficiaires était d'origine asiatique alors que les francophones n'étaient qu'au nombre de quatre ou cinq. Il a écrit, p.16 :

« Il ne faut pas oublier non plus, et de toute façon comme l'a rappelé à plusieurs reprises l'Office de la langue française, « qu'un employeur a le droit de vouloir servir sa clientèle dans la langue de celle-ci ».

Je ne dois pas oublier dans un premier temps que la titulaire du poste en litige travaille dans un centre hospitalier qui a une vocation particulière. Ce centre

hospitalier dessert, en effet, une clientèle qui provient presque exclusivement du sud-est du continent asiatique. Ainsi, seulement 4 ou 5 des 108 bénéficiaires hébergés dans l'institution ne sont pas d'origine asiatique.

Je dois tenir compte dans un second temps que l'article 4 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux précise que « toute personne a droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans scientifique, humaine et social, avec continuité et de façon personnalisée ». Cette disposition habilite l'Employeur à mon avis, dans la mesure du possible, à chercher à prodiguer les soins de santé aux bénéficiaires qu'il héberge, dans leur langue.

Je dois tenir compte, dans un troisième temps, que les bénéficiaires demeurent longtemps dans l'institution, soit une moyenne de sept ou huit ans et y reçoivent des soins psychiatriques et gériatriques. Je dois enfin tenir compte, dans un quatrième temps, que la titulaire du poste est la seule infirmière qui travaille au Centre d'accueil sur le quart de jour.

Compte tenu de toutes ces considérations, il m'apparaît difficile de conclure que l'exigence faite à la titulaire du seul poste d'infirmière sur le quart de jour au Centre d'accueil, de connaître la langue des bénéficiaires, ne constitue pas une nécessité. Cette exigence m'apparaît nécessaire pour assurer à la clientèle de l'institution opérée par l'Employeur, les soins infirmiers de qualité que la Loi sur les services de santé et les services sociaux leur donne droit de recevoir. »

[68] L'arbitre Jean-Guy Clément a traité de la question dans une sentence Syndicat des employés de l'Université de Montréal, local 1244, (S.C.F.P.) c. Université de Montréal, 89T-278. Il a rejeté un grief en décidant que la proportion des tâches du commis aux affaires académiques à être effectuées en anglais n'était pas un élément déterminant. Cependant, cet employé devait échanger, verbalement et par écrit avec des étudiants anglophones, traiter des documents scientifiques dont 90% étaient rédigés en anglais et couvrir la littérature des professeurs du département écrite à 80% dans cette langue. Il a écrit, p. 15 :

« Lorsqu'un tribunal d'arbitrage doit déterminer si l'usage d'une langue autre que la langue officielle est nécessaire pour l'accomplissement de la tâche et que la preuve démontre que ce n'est que pour une partie de l'ensemble de la tâche que la connaissance d'une autre langue est nécessaire, la tâche d'un tribunal d'arbitrage n'est pas de quantifier la proportion du temps où une autre langue est utilisée par rapport à l'utilisation de la langue officielle, mais plutôt, est de déterminer si, pour l'accomplissement de la tâche, nécessairement dans son

ensemble, l'usage d'une autre langue, même limité dans le temps et les occasions, est nécessaire pour justement accomplir, de façon efficace et normale, les tâches dévolues à cette fonction. »

[69] Dans l'affaire Lorraine Goulet c. Le Centre des services sociaux de l'Outaouais, l'O.L.F. a décidé que la proportion de la clientèle anglophone n'était qu'un des éléments à considérer. La titulaire du poste convoité, celui de technicienne en assistance sociale, devait travailler auprès d'enfants répartis dans un territoire peuplé par 10% d'anglophones mais alors que 10 de ses dossiers sur 25 étaient ceux de bénéficiaires de cette langue. Comme la technicienne devait gagner la confiance des enfants en difficulté et, le cas échéant, celle de leurs parents, tous anglophones, la maîtrise de cette langue était nécessaire. La commissaire a écrit, pour justifier le rejet du grief, p. 44 :

« Dans l'ensemble, les exigences linguistiques de cet employeur ne sont pas excessives, même si la proportion des employés à qui on demande de connaître l'anglais est plus importante que la proportion des anglophones parmi les bénéficiaires. Il ne pourrait demander à l'employeur de modifier l'organisation du service qu'au prix d'une ingérence directe dans le fonctionnement du C.S.S. dans un domaine où la compétence professionnelle et les qualités humaines doivent passer au premier rang. Les arguments fondés sur des proportions et des pourcentages sont à rejeter en pareil cas. »

[70] L'arbitre Denis Nadeau a eu à se prononcer sur la même question dans une sentence S.C.F.P., local 1459 c. Centre Jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue, 2011, CanLii 72776 (Qc. SAT). Le poste affiché était celui d'un avocat à temps complet. Or, la candidate, une unilingue francophone, contestait l'exigence de la maîtrise de l'anglais. La charge totale du bureau de Val d'Or était de 200 à 225 dossiers dont 20% exigeaient la maîtrise de l'anglais. L'arbitre a écrit, pour justifier sa décision de rejeter le grief :

« 142. Le recours par l'avocate du contentieux au bilinguisme de l'intervenant chargé d'un dossier afin de préparer un témoin de langue anglaise en vue d'une

audition ou d'informer les parents d'un jeune non représenté de leurs droits ne peut être retenue comme une solution raisonnable et permanente puisqu'elle supposerait, en fait et en droit, un fractionnement des fonctions et responsabilités de la titulaire du poste d'avocate du porte d'attache de Val-d'Or. »

[71] Cet arbitre a aussi décidé qu'il n'était pas nécessaire de faire la démonstration que la maîtrise de l'anglais était indispensable mais, plutôt, que cette exigence était pertinente et en relation avec la nature de la fonction. Il a écrit :

« 140. L'employeur, dans le cadre de ses obligations, a fait la preuve que la norme de bilinguisme pour le poste visé par les griefs sous étude, avait été adoptée dans un but rationnellement lié à l'exécution du travail en cause et que cette décision était de bonne foi.

(...)

146. En l'espèce, une preuve prépondérante, examinée précédemment, a établi que l'usage de la langue anglaise est « nécessaire pour l'accomplissement de la tâche » du poste affiché puisqu'une partie du travail de l'avocate implique des enfants, parents ou autres personnes intéressées de langue anglaise.

(...)

148. Je rappelle que le rôle de l'arbitre n'est pas de se demander si une exigence est indispensable, mais plutôt de s'assurer que celle-ci est pertinente et en relation avec la nature de la fonction. »

[72] L'arbitre Francine Beaulieu, dans une sentence SCFP, local 1108 c. CHUQ, Pavillon de l'Hôtel-Dieu de Québec, AZ-50596506, a rejeté un grief contestant l'exigence patronale imposée à un technicien en administration d'une connaissance de l'anglais de niveau 5 lui permettant de soutenir un dialogue pendant de trois à cinq minutes. En effet, une des tâches importantes du titulaire de ce poste était de convaincre des interlocuteurs résidant hors Québec de payer des frais encourus chez l'employeur pour des services rendus par son personnel hospitalier. Pour reprendre les propos de l'arbitre, « *il faut non seulement que cette personne utilise les bonnes*

expressions mais qu'elle réussisse aussi à convaincre ». Elle a écrit:

« (46) Le rôle du Tribunal est plutôt limité. À partir du moment où le niveau exigé par l'Employeur n'est pas arbitraire, discriminatoire et a été choisi de bonne foi, un tribunal d'arbitrage ne pourra intervenir. »

(...)

(62) Pour le niveau 5, la personne peut saisir facilement une conversation téléphonique prévisible et même suivre une conversation téléphonique plus élaborée avec quelques difficultés. Pour le niveau 4, la personne décode difficilement un message téléphonique long et peut converser au téléphone à propos de sujets reliés au travail ou à des domaines connus mais considère encore l'exercice difficile. À mon avis, le dernier élément de l'expression orale du niveau 5 exprime la globalité de l'évaluation de ce niveau lorsqu'il est écrit que les erreurs commises n'ont que très peu d'influence sur la communication et la compréhension de l'interlocuteur.

Il m'apparaît que le niveau de connaissance demandé est raisonnable dans les circonstances. Peut-être que le niveau 4 aurait été suffisant, toutefois cela ne signifie pas pour autant que le niveau 5 est déraisonnable ou abusif.

Le tribunal doit agir avec prudence dans l'évaluation de la pertinence d'une exigence en rapport avec la nature d'une fonction. Il doit exercer un contrôle non pas sur l'opportunité et le mérite de l'exigence, mais sur son caractère. L'exigence est-elle abusive, déraisonnable ou discriminatoire? En d'autres termes, le tribunal ne doit pas substituer sa décision à celle de l'employeur. Si le tribunal est d'avis que l'exigence n'est pas déraisonnable, discriminatoire ou abusive, il doit se contenter d'en prendre acte. Telle est l'étendue du pouvoir de contrôle du tribunal en matière de contestation d'exigences.

(...) Comme elle est raisonnablement nécessaire, la norme ne m'apparaît pas abusive ou excessive eu égard aux besoins du service. »

[73] Dans la majorité de ces affaires, la maîtrise de l'anglais était essentielle à l'exécution des tâches. Dans la sentence C.S. Ste-Croix, l'agente de bureau devait contrôler les absences des élèves, dont 30% étaient anglophones, auprès de leurs parents qui, à 80%, s'exprimaient en anglais. Comme cette employée consacrait 50% de son temps à l'accomplissement de ce travail, la maîtrise de cette langue était déterminante. Dans l'affaire Casino de Montréal, l'agent de sécurité devait communiquer en anglais avec 20% de la clientèle alors que l'employeur tentait

d'accroître son offre de jeu à la clientèle touristique et de lui offrir un service hors pair. L'arbitre Clément, dans l'affaire Université de Montréal, a rejeté le grief au motif que le commis devait converser avec de nombreux étudiants anglophones et traiter des documents de 80% à 90% rédigés en anglais. Dans la décision CSS de l'Outaouais, la détentrice du poste de technicienne en assistance sociale devait gagner la confiance des enfants et des parents anglophones dans 10 des 25 dossiers qui lui étaient confiés. L'arbitre Boisvert a rejeté le grief, dans l'affaire Hôpital chinois de Montréal, car l'immense majorité de bénéficiaires ne parlaient pas le français mais une langue asiatique. L'arbitre Nadeau, dans l'affaire Centre Jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue a également rejeté le grief impliquant une avocate unilingue francophone réclamant un poste affiché exigeant la maîtrise de l'anglais. Si cette exigence n'était pas essentielle, il l'a néanmoins qualifiée de « *nécessaire pour l'accomplissement de la tâche* ». En effet, la charge totale du bureau de Val d'Or était de plus de 200 dossiers dont 20% exigeaient la maîtrise de l'anglais. Finalement, dans l'affaire Hôtel-Dieu de Québec, l'arbitre Beaulieu est arrivé à la même conclusion car la détentrice du poste affiché devait convaincre des résidents hors Québec, le plus souvent anglophones, d'acquitter les comptes dus pour les services hospitaliers reçus chez l'employeur.

[74] De toute façon, chacune de ces affaires était un cas d'espèce. Dans le dossier actuel, il faut considérer les faits mis en preuve eu égard aux dispositions de l'article 46 de la Charte et de l'Annexe « H ». La première interdit d'exiger l'anglais d'un candidat pour l'accès à un poste « *à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite une telle connaissance...* » et la seconde reprend cette même interdiction, à quelques mots près, en prévoyant que « *l'Université convient de limiter l'exigence de l'anglais aux seuls postes où la connaissance de cette langue est véritablement nécessaire à l'accomplissement de cette tâche* ». En vertu de ces dispositions, le fardeau de la preuve incombe à l'employeur.

[75] Monsieur de Blois a, lui aussi, cité une importante jurisprudence à l'appui de sa position. Le 19 juin 1987, l'arbitre Jean-Roch Boivin a accueilli un grief réclamant l'annulation de l'affichage d'un poste de commis de classe V exigeant une connaissance d'usage de l'anglais. Il a fait droit à la position syndicale au motif principal que l'employeur n'avait pas réussi à prouver que cette connaissance était nécessaire pour l'accomplissement des tâches d'un commis aux comptes à payer. Il a écrit ces propos dans une sentence Syndicat des employés de l'Université de Montréal, S.C.F.P. local 1244 c. Université de Montréal, AZ-87142025, p.9 :

« Si on poussait à l'extrême l'argument du procureur patronal, il pourrait vouloir dire que l'exigence de la langue anglaise est nécessaire dès que quelques communications doivent être faites par un commis dans une autre langue au cours d'une année complète.

Je ne peux accepter cet argument. En effet, le législateur, en adoptant la charte de la langue française, savait certainement qu'au Québec, les titulaires de nombreux postes, tant dans l'entreprise privée que dans le secteur public et parapublic, peuvent, à l'occasion, être appelés dans et à l'occasion de l'exécution de leurs fonctions, à communiquer dans la langue anglaise. Est-ce à dire que la connaissance de cette langue soit alors nécessaire à tous les titulaires pour accomplir leurs tâches ? Il est évident que le législateur n'a pas voulu un tel résultat. »

[76] L'arbitre André Rousseau a décidé dans le même sens dans une sentence rendue le 8 décembre 1988, S.C.F.P., local 2885 c. Centre Hospitalier Ste-Jeanne-d'Arc, 88-01073. Le syndicat contestait l'exigence d'un test d'anglais pour l'attribution d'un poste de commis intermédiaire et l'arbitre lui a donné raison. Il a écrit, p.14 :

« Si l'exigence est pertinente, en soi, je ne crois pas pour autant qu'elle soit justifiée à propos de l'ensemble des postes de commis intermédiaire aux services externes assurés. C'est le second volet de la clause 13.07. L'exigence doit être en relation avec la nature des fonctions.

Cette relation n'est pas mécanique ou mathématique mais à la lumière de l'article 46 de la Charte, l'employeur doit manifester que la connaissance d'une autre langue est nécessaire à l'exercice d'un poste particulier. S'il paraît nécessaire

que la clientèle anglophone ou allophone reçoive certaines informations et explications en langue anglaise, rien n'impose ou ne préconise que tous les postes requièrent l'exigence de la connaissance de l'anglais. »

[77] Dans cette affaire, trois commis intermédiaires détenaient une connaissance correcte de l'anglais. L'arbitre Rousseau a alors poursuivi, p. 15 :

« La preuve a montré qu'il y a toujours au moins deux (2) commis pour accueillir les patients externes ou répondre à leurs appels. Il suffisait donc que la moitié de l'effectif puisse répondre en anglais pour répondre adéquatement aux besoins de la clientèle. En l'occurrence, les trois (3) titulaires déjà en poste connaissaient la langue anglaise. Il n'était donc pas nécessaire pour l'accomplissement des tâches du quatrième poste de connaître l'anglais. »

[78] Dans une sentence Syndicat des infirmières et infirmiers de la Vallée des Forts c. CLCS-CHSLD Champagnat de la Vallée des Forts, 2003-A-76, l'arbitre Jean-Marie Lavoie a accueilli les griefs contestant l'exigence de l'anglais (conversation avancée) pour les deux postes permanents à temps complet à un module en santé matérielle et infantile. Il a écrit :

« (69) Il y a donc deux droits en présence dans ce dossier et l'arbitre ne pouvait ne pas donner préséance à l'un par rapport à l'autre, les deux pouvant d'ailleurs coexister. Par contre, et c'est ce qui importe, compte tenu de notre juridiction, les droits accordés aux usagers du seul fait qu'ils découlent de la loi n'écartent pas, pour autant, les droits dévolus aux travailleurs par les articles 4 et 46 de la Charte ou, autre façon de dire les choses, ils n'établissent pas automatiquement la preuve de la nécessité exigée par l'article 46 de la Charte. Ce principe a été appliqué, même dans les dossiers où l'établissement était obligé, en vertu d'un décret, de fournir des services en anglais, et on voit mal pourquoi il faudrait l'écarter lorsqu'il relève plutôt de la discrétion de l'employeur.

(70) Il nous faut maintenant analyser la portée de l'article 46. Cette disposition énonce un principe – il est interdit d'exiger, pour l'accès à un emploi ou à un poste la connaissance, ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français – et il prévoit une exception « à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite une telle connaissance ». La jurisprudence a reconnu, comme il s'agit d'une exception, qu'il fallait appliquer cette dernière de façon restrictive, ce qui ne signifie pas, selon nous, que l'arbitre

doive restreindre les droits accordés aux usagers d'expression anglaise. Signalons, également, que l'article 46 alinéa 5 impose le fardeau de la preuve à l'employeur s'il veut justifier son exigence, quant à la connaissance d'une autre langue que le français, pour avoir accès à un poste.

(71) Quelle est, de façon plus précise, la portée de l'article 46, ou quelles sont les conditions que l'employeur se devait d'établir pour justifier une exigence de l'anglais?

(72) L'employeur devait d'abord démontrer que la connaissance de l'anglais est nécessaire, ou raisonnablement nécessaire, pour l'accomplissement de la tâche de l'infirmière SMI au port d'attache d'Henryville. Cette première condition ne souffre pas de controverse puisqu'elle découle directement des termes mêmes utilisés à l'article 46. Cette analyse comporte, selon nous, deux aspects : d'abord l'aspect qualitatif, ou l'importance de la communication orale pour l'exercice adéquat de la fonction et, ensuite, l'aspect quantitatif, soit le nombre d'usagers qui peuvent requérir des services en anglais.

(73) Il existe une autre condition qui, elle, semble être controversée, soit l'obligation pour l'employeur de démontrer, lorsque la connaissance de l'anglais s'avère nécessaire, qu'il n'existait pas d'autre solution raisonnable lui permettant de respecter les deux droits en présence. Il ne s'agit pas ici, pour l'arbitre, de définir lui-même, à la place de l'employeur, les solutions qui seraient alternatives puisqu'il est évident qu'il n'a pas juridiction pour le faire, la question est plutôt la suivante : l'employeur avait-il ou non l'obligation de tenter de trouver une solution dite alternative ? Si c'est le cas, personne ne conteste que l'arbitre a alors compétence pour vérifier, au moins, si l'employeur s'est acquitté de cette obligation et si, par ailleurs, le résultat de sa démarche paraît justifié.

(74) Cette deuxième condition a été développée au départ par l'Office de la langue française et il faut admettre qu'elle découlait d'une interprétation plutôt large de l'article 46, puisque cette dernière disposition ne contient rien d'explicite à cet égard. Cette deuxième condition a été reprise par la suite par certains arbitres, mais non par tous. »

[79] L'arbitre Jean-Guy Roy, dans une décision Syndicat des employés du Cégep de Trois-Rivières (CSN) c. Cégep de Trois-Rivières, 2006-876. a accueilli un grief contestant l'exigence d'une bonne connaissance de l'anglais pour un poste de secrétaire classe 1. La preuve avait confirmé que le poste en question pouvait nécessiter une certaine connaissance de l'anglais mais que le niveau exigé était trop élevé. Il a traité de la notion de la « *nécessité* » utilisée par l'article 46:

« (69) La Loi 101 est formelle, le français est la langue officielle du Québec, les travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français (a. 4) et il est interdit à un employeur d'exiger la connaissance au niveau de connaissance spécifique d'une langue autre que la langue officielle à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite une telle connaissance (a. 46 al.1). Dans ce dernier cas, le fardeau de démontrer cette nécessité incombe à l'employeur (art. 46 al.5).

(70) Les termes mêmes du premier alinéa de l'article 46 de la loi prévoyait une exception du principe de l'usage de la langue officielle au travail, soit la nécessité de la connaissance d'une autre langue pour l'accomplissement de la tâche doit inciter à interpréter cette exception de façon distincte, tout comme il se doit d'ailleurs pour toute disposition d'exception.

(71) L'arbitre est d'avis que le critère de nécessité est très exigeant. Sur ce sujet, il s'en réfère aux définitions même de cette notion. Le Petit Robert définit celle-ci ainsi :

- Nécessité : Caractère nécessaire (d'une chose, d'une action).
- Nécessiter : Rendre indispensable, nécessaire, faire de qqch un besoin.
- Nécessaire : Se dit d'une condition, d'un moyen dont la présence ou l'action rend seule possible une fin ou un effet.

(72) Les définitions de ces termes dans le Petit Larousse sont au même effet. »

[80] L'arbitre René Turcotte a eu à disposer de griefs contestant l'exigence du « bilinguisme de 3/5 » apparaissant à l'affichage de deux postes de travailleur social dans une sentence Alliance du personnel profession et technique de la santé et des services sociaux c. Centre de santé et services sociaux du Haut-St-François, AZ-50522548. Après avoir cité de larges extraits des sentences ci-haut, Vallée des Forts, C.H. Ste-Jeanne d'Arc et Cégep de Trois-Rivières, il a accueilli les griefs pour ces motifs :

« (70) Le soussigné est d'avis que la preuve démontre que l'employeur pouvait satisfaire aux exigences que lui impose la Loi sur les services de santé et les services sociaux en matière de dispensation de services à la clientèle anglophone par la création d'un seul poste exigeant la maîtrise de l'anglais, dans le cadre de sa mission CLSC. D'ailleurs, la preuve démontre que pendant plusieurs mois sans perturbation des services, l'employeur a disposé d'un seul poste occupé par une personne maîtrisant l'anglais et qu'il a rempli ses obligations à l'égard de la population anglophone. Plusieurs travailleurs sociaux sont appelés, dans le cadre de leur tâche à dispenser des services sur tout le

territoire du CSSS en cause. Il n'y a aucune preuve que la qualité des services fournis par ces travailleurs sociaux soit remise en cause.

(71) L'employeur n'ayant pas fait la démonstration de façon prépondérante que la non exigence de l'anglais pour les postes 3-1550-005 et 3-1550-013 aurait entraîné pour lui une contrainte excessive, le soussigné conclut que l'employeur n'a pas satisfait au second critère requis pour pouvoir bénéficier de l'exception prévue à l'article 46 de la Charte. »

[81] La preuve soumise dans le dossier actuel ne contient pas de contradictions importantes mais les procureurs ont tiré des conclusions différentes à partir des mêmes faits. Me Lavertu a soumis que la présence d'un personnel composé de quatre techniciennes aux admissions cliniques est nécessaire au bon fonctionnement de ce service. De son côté, monsieur de Blois a plaidé que le grief conteste l'exigence d'une bonne connaissance de l'anglais mais pour le seul poste affiché. L'arbitre en conclut que la partie syndicale reconnaît le bien-fondé de cette même exigence pour les trois autres postes des techniciennes aux admissions cliniques, une position qui réduit la portée du débat. Ainsi, la position syndicale accepte que, pour trois de ces quatre titulaires de ce poste, l'Université a respecté les dispositions de l'article 46 et de l'annexe « H » puisque la maîtrise de l'anglais leur est nécessaire pour l'accomplissement de leur tâche. Donc, en l'espèce, l'employeur devait démontrer, par une preuve prépondérante, que dans le cas du poste affiché, le quatrième, l'accomplissement des tâches nécessite la même connaissance.

[82] L'arbitre a passé en revue les éléments de l'argumentaire patronal et reconnaît, à l'instar du procureur syndical, que preuve a été faite de la nécessité de l'exigence d'une bonne connaissance de l'anglais par au moins trois des techniciennes aux admissions. Comme l'HAC se doit d'être compétitif, ce personnel doit répondre de façon efficace à la clientèle anglophone, entre autres raisons parce que celle-ci représente un apport financier important. En effet, elle verse 19% du total des honoraires versés par l'ensemble de la clientèle pour les services reçus des

spécialistes.

[83] Cependant, la preuve a aussi démontré qu'en 10 ans, il n'est arrivé qu'à 10 ou 15 reprises qu'un client anglophone ait été dirigé vers une autre spécialité que celle dont son animal avait besoin. En plus de deux ans madame Courchesne, qui, de son propre aveu, ne répondait pas à l'exigence de la « *bonne connaissance de l'anglais* », n'a dû qu'à deux occasions faire appel à une collègue plus aguerrie qu'elle car elle éprouvait de la peine à comprendre la langue de son interlocuteur à cause d'un fort accent étranger. Celle-ci, dans un premier temps et pendant quelques mois, de septembre 2007 à février 2008, a occupé temporairement le poste d'une quatrième technicienne aux admissions. À son arrivée, son « *anglais n'était pas très bon* ». Elle a ensuite effectué d'autres remplacements. Finalement, elle est revenue dans cet emploi qu'elle a occupé de mai 2009 jusqu'à octobre 2011, lorsqu'elle a obtenu un poste régulier dans un autre service.

[84] Or le fait qu'on ait conservé cette employée dans ce poste pendant une aussi longue période démontre que l'exigence demandée ne lui était pas nécessaire pour l'accomplissement de la tâche. D'ailleurs, des témoins ont reconnu qu'un parfait bilinguisme n'était pas requis. Enfin, madame Dufresne a admis que, durant son long remplacement, madame Courchesne a correctement fonctionné, même si elle n'a pas réussi au test oral. Donc, il a été possible de répondre adéquatement à la clientèle anglophone durant toute cette période, démonstration que la « *bonne connaissance de l'anglais* » n'est pas nécessaire à la quatrième technicienne pour accomplir la tâche.

[85] Devant l'ensemble de la preuve et à la lumière de la jurisprudence ci-haut résumée, l'arbitre conclut que l'employeur ne lui a pas présenté la preuve qu'il avait droit de requérir, comme exigence additionnelle dans l'avis affiché le 27 janvier 2011, la

bonne connaissance de l'anglais confirmée par les deux tests.

[86] Pour ces raisons, le soussigné accueille le grief, ordonne à l'employeur de procéder à un nouvel affichage sans l'exigence d'une bonne connaissance de l'anglais et se réserve compétence pour décider de la troisième conclusion du grief au défaut des parties de s'entendre sur la réclamation d'un salaire éventuellement perdu par une salariée.

ANDRÉ SYLVESTRE, avocat