

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt
2013-4013

DATE : 25 mars 2013

Référence

:

DEVANT L'ARBITRE : M. RENÉ TURCOTTE

Syndicat des cols blancs de Gatineau inc.

ci-après appelé le « syndicat »

Et

Ville de Gatineau

ci-après « La Ville »

Plaignant :

Grief(s) N° du syndicat : 2008-108

Convention collective : Convention intervenue entre Ville de Gatineau et Syndicat des cols blancs de Gatineau inc. (1^{er} janvier 2002 au 31 décembre 2007)

SENTENCE ARBITRALE

(En vertu du Code du travail du Québec, art. 100)

COMPÉTENCE

[1] Les parties ont reconnu que la procédure de grief concernant le grief portant le numéro 2008-108 avait été régulièrement suivie et que le soussigné en était légalement saisi.

[2] Ce grief se lit ainsi :

« SYNDICAT DES COLS BLANCS DE GATINEAU INC.

(Le Syndicat)

ET

VILLE DE GATINEAU

(L'Employeur)

Description du grief

Sans limiter les arguments pouvant être soulevés ultérieurement, le Syndicat allègue au soutien du présent grief les éléments suivants :

Le ou vers le 30 octobre 2008, la Ville de Gatineau affichait un concours externe en vue de combler une liste d'admissibilité pour des affectations dans le titre d'emploi de préposé(e) à la bibliothèque à horaire variable au Service des arts, de la culture et des lettres à la Division de la bibliothèque et des lettres, et ce, par le concours externe BLC-2008-136.

L'affichage prévoyait, entre autres, comme exigences normales du poste :

- Pouvoir communiquer aisément en français et en anglais.

Aucun test et/ou entrevue n'est prévue dans l'affichage pour l'évaluation de l'anglais.

Ainsi, sans limiter la généralité de ce qui précède et tous les faits et/ou arguments pouvant être soulevés ultérieurement, le Syndicat allègue que :

- L'exigence de pouvoir communiquer en anglais pour l'obtention du poste visé par l'affichage BLC-2008-136

Et subsidiairement

- Le fait de ne pas évaluer l'exigence de l'anglais

est abusif, arbitraire, discriminatoire, contraire aux articles 1.04 et 10.00 de la convention collective et contraire aux articles 45 et 46 de la *Charte de la*

langue française.

Réclamation

ACCUEILLIR le présent grief;

DÉCLARER que l'exigence de l'anglais pour exercer les tâches de préposé(e) à la bibliothèque à horaire variable au Service des arts, de la culture et des lettres à la Division de la bibliothèque et des lettres est abusive, arbitraire, discriminatoire, contraire à la convention collective et aux articles 45 et 46 de la *Charte de la langue française*.

ANNULER l'affichage BLC-2008-136 et la dotation du poste visé par cette affichage;

ORDONNER à l'employeur de réafficher, dans les dix (10) jours de la réception de la sentence arbitrale, et doter conformément à la convention collective ledit poste en omettant d'exiger l'anglais comme exigence normale de poste;

ORDONNER à l'employeur de verser au titulaire éventuel du poste, et ce, rétroactivement au 15 décembre 2008, un montant d'argent équivalent à toutes sommes perdues par ce dernier à titre de salaire, avantages ou bénéfiques, le tout avec intérêts et l'indemnité additionnelle prévue au *Code du travail*.

ORDONNER à l'employeur de faire profiter au titulaire éventuel du poste de tous les droits, avantages et privilèges rattachés au poste, et ce, rétroactivement au 15 décembre 2008.

RENDRE toute ordonnance en vue de sauvegarder les droits des parties;

Signé à Gatineau, ce 3^{ème} jour du mois de décembre 2008 »

LES FAITS

[3] La Ville de Gatineau résulte de la fusion de nombreuses municipalités en janvier 2002, soit les municipalités de Gatineau, Hull, Buckingham, Aylmer, Masson-Angers. La preuve révèle que parmi ces municipalités, celles d'Aylmer et Masson-Angers comportent une proportion très significative d'anglophones.

[4] En 2006, le service des ressources humaines de l'employeur a établi une description de tous les postes des cols blancs. Le document contenant ces éléments a été soumis aux salariés et par la suite l'employeur a adopté la description de

l'emploi de préposé(e) à la bibliothèque, un poste réservé aux cols blancs.

Description d'emplois – Cols blancs			
Section 1 : Identification			
Titulaire :			
Titre d'emploi/ Fonction :	Préposé à la bibliothèque (HV)		
Famille/catégorie d'emploi	1 – K Préposé à la bibliothèque et aux documents (HV)		
Module :	Culture et loisirs	N° poste	ART-BLC-043
Service :	Arts, culture et lettres	Classe :	
Division :	Bibliothèque et lettres	Date d'entrée en vigueur :	2006- 01-01
Section	Services au public	Date de révision :	
Fonction du supérieur immédiat :		Bibliothécaire – service au public	

Section 2 : Résumé de fonctions (description sommaire du poste) :	
Le titulaire effectue les prêts, les retours et les réservations de documents; assure un service à la clientèle; aide les usagers de la bibliothèque dans des recherches simples; effectue le classement des documents; perçoit des sommes d'argent et balance la caisse.	
Section 3 : Principaux champs de responsabilités (% de temps estimé) et principales tâches :	Section 4 : Compétences relatives aux champs de responsabilités :
Service à la clientèle	70 %
<ul style="list-style-type: none"> Effectuer les prêts, les retours, les réservations de documents. Faire la vérification des fiches d'inscription et inscrire les usagers à la bibliothèque et émettre les cartes Accès Gatineau. Assister les usagers en effectuant des recherches, en les inscrivant aux postes informatiques et pour la réservation des postes Internet et autres. 	Compétences minimales requises : <ul style="list-style-type: none"> Orientation vers la clientèle Communication interpersonnelle Compétences souhaitées ou à développer (rendement) : <ul style="list-style-type: none"> Maîtrise des fonctionnalités inscription, prêt, retour du Système intégré de gestion des bibliothèques. Maîtrise du logiciel Ludik. Aisance à la recherche dans les bases de données et dans le Système intégré de gestion des

<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir et diriger des appels téléphoniques. • Répondre aux questions des usagers au téléphone ou en personne. • Communiquer avec les abonnés pour assurer le suivi des différentes demandes. • Voir à l'ouverture et à la fermeture de la bibliothèque. • Recevoir les dons de livres et les acheminer à l'endroit désigné. • Inscrire les usagers aux activités offertes par la Ville dans Ludik. 	bibliothèques.		
Traitement des documents	25 %	<u>Compétences minimales requises :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Rigueur • Souci du détail • Connaître le système de classement décimal et alphabétique <u>Compétences souhaitées ou à développer (rendement) :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser le système de classement décimal et alphabétique. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer le classement des documents. • Faire la lecture des rayons afin de s'assurer de la conformité du classement et rectifier la situation s'il y a lieu. • Préparer les journaux selon les procédures établies. • Retirer des documents des rayonnages. • Effectuer divers travaux de bureau (photocopies, classement, etc.). • Veiller à l'entretien des rayonnages et des documents 	Aide administrative	5 %	<u>Compétences minimales requises :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Rigueur • Souci du détail • Capacité à effectuer des calculs mathématiques simples. <u>Compétences souhaitées ou à développer (rendement) :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissances de l'utilisation des terminaux (carte de crédit et de débit).
<u>Section 5 :</u>	<u>Section 6 :</u>		

Exigences et qualifications (formation et expérience, etc.) :	Caractéristiques/conditions particulières de l'emploi :
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Posséder un diplôme d'études secondaires ➤ Posséder moins d'une année d'expérience ➤ Posséder les capacités physiques requises 	
<p>Section 7 : Spécifications particulières Communications internes et externes (fonction de la personne contactée, motifs et fréquence)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Citoyens : échange d'information, service de prêt, retour et réservation de documents; communication quotidienne. ○ Employés de la bibliothèque : échange d'information, communication quotidienne. 	
<p>Équipements utilisés (type d'équipement et fréquence d'utilisation)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Ordinateur ○ Téléphone ○ Chariot ○ Appareil photo numérique ○ Photocopieur ○ Télécopieur ○ Agrafeuse ○ Microfilmeuse ○ Interac ○ Imprimante 	

Cette description contient les éléments nécessaires à l'identification de l'emploi. Elle n'est pas une énumération limitative des tâches à accomplir.

Approbation du contenu :	
<p style="text-align: center;">Signature du supérieur(e) hiérarchique</p>	<p style="text-align: center;">Date</p>
Signature du titulaire :	
<p style="text-align: center;">Signature de l'employé(e)</p>	<p style="text-align: center;">Date</p>
(La signature indique que l'employé(e) a pris connaissance de la description d'emploi.)	

[5] L'affichage du poste de préposé(e) à la bibliothèque visé par le grief dont nous sommes saisi contestant certaines exigences y énoncées se lit ainsi :

« Préposé(e) à la bibliothèque à horaire variable

Service des arts, de la culture et des lettres

Division de la bibliothèque et des lettres

Liste d'admissibilité

Issue de la fusion de cinq municipalités et de la Communauté urbaine de l'Outaouais, Gatineau compte maintenant une population de 247 000 personnes. Ce nombre lui confère le quatrième rang des municipalités les plus importantes au Québec. La Ville de Gatineau est une organisation dynamique qui a le souci du bien-être de sa main-d'oeuvre, et de la qualité des services rendus à sa population.

Concours externe : BLC-2008-136

Résumé des fonctions :

Sous l'autorité du bibliothécaire responsable, effectue les tâches relatives au prêt, au retour, aux réservations et au classement ainsi qu'à l'inscription des abonnés; percevoir les amendes; servir les usagers; répondre au téléphone; opérer des machines et équipements de bureau; replacer des documents sur les rayons; divers travaux de bureau, tels que photocopies, classement, etc.; accomplir toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur.

Qualifications et exigences :

- Détenir un diplôme de fin d'études secondaires.
- Posséder une expérience dans des tâches similaires auprès du public.
- Posséder les capacités physiques requises avec les exigences du poste.
- Avoir une connaissance du fonctionnement d'une bibliothèque.
- Avoir une excellente maîtrise de l'ordre décimal.
- Être à l'aise dans un environnement informatisé.
- Pouvoir communiquer aisément français et en anglais.
- Réussir les épreuves de qualification, le cas échéant.

Taux horaire : De 13,63 \$ à 17,04 \$.

Horaire de travail et disponibilité : Être disponible pour un minimum d'un soir par semaine et d'une fin de semaine par mois.

Lieu de travail : Secteurs : Aylmer, Buckingham et Masson-Angers, selon les besoins.

Inscription :

Les personnes intéressées à cette fonction doivent faire parvenir leur curriculum vitae et leur relevé de note officiel du diplôme d'études exigé en mentionnant le numéro du concours BLC-2008-136, avant 16 heures le 14

novembre 2008.

Ville de Gatineau
Service des ressources humaines
25, rue Laurier, 5^e étage
C. P. 1970, succ. Hull
Gatineau (Québec) J8X 3Y9

Téléphone : (819) 243-2345 poste 7150
Télécopieur : (819) 595-7849
Courriel : ressources.humaines@gatineau.ca

Nous souscrivons au principe de l'égalité des chances dans l'emploi. Nous vous remercions à l'avance de votre candidature. Cependant, seules les personnes retenues seront contactées. »

[6] Au cours des années 2011 et 2012, l'employeur a analysé et réorienté sa politique en matière d'exigence de l'anglais vis-à-vis de nombreux postes dont celui de préposé(e) à la bibliothèque à horaire variable, Services des Arts, de la Culture et des Lettres, division de la Bibliothèque et des Lettres(ci-après, préposé(e) à la bibliothèque), cette exigence de l'anglais ayant entraîné une vive controverse. Le 17 mai 2012, la Ville a fait ses choix et elle a abandonné l'exigence de « pouvoir communiquer aisément en anglais » vis-à-vis le poste de préposé(e) à la bibliothèque (S-5).

[7] Cette décision de la Ville prenait effet le 17 mai 2012 et n'avait aucun effet rétroactif. Partant, cette décision de la Ville ne règle en rien le grief soumis à notre attention. Ce retrait de l'exigence à compter du 17 mai 2012 n'est pas une forme d'acquiescement au grief par la Ville.

[8] Le soussigné doit donc déterminer si, au moment de la publication de l'affichage du poste de préposé(e) à la bibliothèque (BLC 2008-136), la Ville avait raison d'imposer une exigence en matière de la communication en anglais par les détenteurs/détentrices de ce poste.

[9] Le service des ressources humaines de la Ville avait d'ailleurs concocté un questionnaire d'entrevue afin d'évaluer la capacité du candidat ou de la candidate au poste de préposé(e) à la bibliothèque de communiquer oralement en anglais (E-4 – question 4). La preuve établit que plusieurs dizaines de personnes ont soumis leur candidature au poste en cause. Les candidats retenus sont inscrits sur une liste de rappel en fonction de leur disponibilité puisque ces personnes travaillent selon un horaire variable. Neuf candidats ont été retenus à la suite de ce concours (BLC-2008-136)(E-5). Tous ces candidats venaient de l'extérieur. Le lieu de travail de ces personnes était au point de service à Aylmer, Buckingham ou Masson-Angers. On alloue à ces personnes dont la candidature a été retenue des blocs de travail d'une durée variant de trois jusqu'à dix heures. La direction du service des bibliothèques confectionne les horaires de ces salariés et les avise.

[10] M^e Marie-France Laviolette a témoigné à l'effet que 87 personnes avaient soumis leur candidature et que parmi celles-ci, seulement 16 d'entre elles ont été convoquées en entrevue et que l'une d'entre elles s'est désistée. Elle a affirmé que pour que la candidature soit retenue à la suite de l'entrevue menée par deux évaluatrices, chaque personne devait démontrer qu'elle satisfaisait à toutes et chacune des qualifications et exigences énoncées dans l'affichage. Elle ignore combien de personnes ont vu leur candidature rejetée en raison d'un échec au test d'anglais.

[11] Le témoin a précisé qu'à son avis les membres ne disposaient d'aucun outil d'évaluation de la qualité de l'anglais requis pour communiquer (aisément) avec la clientèle de langue anglaise. Le témoin reconnaît avoir reçu une fiche d'évaluation des neuf dossiers complétés par les deux évaluatrices.

[12] Le témoin est d'avis que la Ville a laissé tomber l'exigence de la maîtrise de

l'anglais pour les postes de préposé(e) à la bibliothèque en tenant compte de plusieurs considérations dont notamment le fait que la plupart des candidats proviennent des secteurs où ils peuvent travailler, que ceux qui proviennent de secteurs où il y a une proportion importante d'anglophones, notamment dans les secteurs Aylmer, Buckingham, Masson-Angers, ces personnes peuvent habituellement communiquer en anglais de façon minimale et de plus, le fait d'exiger que les candidats(tes) soient détenteurs/détentrices d'un diplôme de secondaire V permet à l'employeur d'estimer que ces personnes maîtrisent, de façon minimale, la langue anglaise.

[13] Le témoin dit ignorer si les tâches de postes de préposé(e) à la bibliothèque ont changé entre 2008 et 2012 et dit également ignorer s'il y a eu un changement important de la clientèle des services de la bibliothèque entre 2008 et 2012. Elle estime que la Ville a retiré l'exigence de l'anglais pour les postes de préposé(e) à la bibliothèque en 2012 par respect des critères de l'article 46 de la *Charte de la langue française*. Il s'agissait, selon le témoin, d'un exercice juridique.

[14] Au cours de son contre-interrogatoire, le témoin a affirmé que la majorité des habitants d'Aylmer sont capables de communiquer en anglais.

[15] M. Benoit Couture est coordonnateur en dotation et au recrutement au service de la Ville de Gatineau depuis le 23 mars 2009. Il est donc entré au travail après la décision de la Ville quant à l'exigence de l'anglais touchant notamment le poste de préposé(e) à la bibliothèque. Il a précisé que sa tâche consistait à répondre aux besoins des gestionnaires en ressources humaines pour l'ensemble des postes et de s'assurer que les conseillers en ressources humaines sous sa responsabilité répondent aux besoins des gestionnaires de la Ville. Il possède un baccalauréat en administration des affaires obtenu en décembre 1993, de même qu'un certificat en

gestion de ressources humaines. Étant entré en poste en 2009, son analyse a forcément été faite à postériorité quant à la nécessité de la familiarité avec l'anglais pour les détenteurs/détentrices de postes de préposé(e) à la bibliothèque.

[16] Il a précisé que dès son entrée en fonction, face à l'étendue de la problématique posée par l'exigence de l'anglais dans de très nombreux postes, il a entrepris une longue démarche relative à l'exigence de l'anglais quant aux postes de préposé(e) au service des bibliothèques. Face aux 108 griefs, il a limité son analyse à environ une vingtaine de titres d'emploi. Pour procéder à cette analyse, il a élaboré un questionnaire basé sur l'article 46 de la *Charte de la langue française* (L.R.Q., c. C-11) qui visait à cibler si le titre d'emploi exigeait véritablement, pour son détenteur, sa détentrice, une connaissance de l'anglais. Il a soumis le questionnaire à chaque gestionnaire responsable de ces vingt titres d'emploi dont à Madame Carole Laguë, chef de la division des bibliothèques. Le questionnaire et les réponses de madame Carole Laguë se lisent ainsi :

«Questions relatives au poste de Préposé à la bibliothèque»

Nom du gestionnaire : Carole Laguë

Description d'emploi

Dans la section 3 « Principaux champs de responsabilités », quelles tâches seraient susceptibles d'avoir besoin de l'anglais afin d'être effectuées?

- *Effectuer les prêts, les retours, les réservations de documents.*
- *Inscrire les usagers à la bibliothèque et émettre les cartes Accès Gatineau.*
- *Assister les usagers en effectuant des recherches, en les inscrivant aux postes informatiques et pour la réservation des postes Internet et autres.*
- *Recevoir et diriger des appels téléphoniques.*
- *Répondre aux questions des usagers au téléphone ou en personne.*
- *Communiquer avec les abonnés pour assurer le suivi des différentes demandes.*
- *Inscrire les usagers aux activités offertes par la Ville dans Ludik.*

Affichage : Pouvoir communiquer aisé en anglais

Identification des intervenants

1. Avec qui le détenteur du poste fait-il affaire dans l'accomplissement de ses tâches (clientèle, partenaires internes et externes, organismes externes...)?

La population

2. Combien de **préposé à la bibliothèque** sont à l'emploi de votre section? Est-ce que le niveau de maîtrise de la langue anglaise et le même pour chacun de ceux-ci? Est-il exigé pour chacun des postes?

Il y a de 80 à 95 employés à horaire variable.

Nature des tâches

3. De quelle façon sont distribuées les tâches à l'heure actuelle? Est-il envisageable d'intégrer un système de tri dans le but d'affecter une assignation particulière à un titre d'emploi en particulier? Existe-t-il une politique à cet égard?

Impossible, car les horaires sont classés selon l'annexe C.

4. Selon vous, à quel pourcentage évaluez-vous la proportion d'intervention nécessitant la maîtrise de la langue anglaise vs le volume total d'intervention pour chacune des tâches énumérées plus haut?

Ça dépend du secteur.

Exemple : Aylmer : 40 %

Masson-Angers : plus ou moins 5 %

5. Est-ce qu'un **préposé à la bibliothèque** peut référer une requête à un collègue et/ou à un supérieur au besoin? Peu importe la nature de celle-ci?

Pour une situation délicate, l'employé peut se référer aux chefs d'équipe. Répondre dans les deux langues.

6. Est-ce que le fait de ne pas être en mesure de prendre en charge une demande et/ou une requête peut avoir un impact négatif (financier, sécurité, image) sur la Ville de Gatineau? Avez-vous un exemple?

Oui, au niveau du SAC (image).

7. À qui le **préposé à la bibliothèque** a-t-il recours s'il ne maîtrise pas l'anglais? Existe-t-il une politique?

À ses collègues, ce qui peut dégénérer.

8. Avez-vous des exemples de demandes courantes nécessitant une intervention anglophone de la part d'un **préposé à la bibliothèque** pour

chacune des tâches énumérées plus haut?

Répondre à une demande de renseignement.

9. Le titulaire du poste a-t-il des décisions à prendre? Quelle est l'ampleur ou l'étendue de ces décisions?

Non. Il applique les procédures.

Niveau de maîtrise

10. En vous référant au document présenté, quel est le niveau de maîtrise requis ou utilisé?

Niveau 2 ou 3.

11. Si vous aviez à afficher le poste demain et en sachant que l'utilisation de la langue française doit être NÉCESSAIRE pour l'exiger, quels seraient vos exigences?

Pouvoir communiquer en français et en anglais. »

[17] Madame Laguë avait d'ailleurs noté que les détenteurs/détentrices d'un poste de préposé(e) à la bibliothèque devaient pouvoir maîtriser l'anglais pour « effectuer les prêts, les retours, les réservations de documents » pour « inscrire les usagers à la bibliothèque et émettre des cartes Accès Gatineau » et pour « assister les usagers en effectuant des recherches, en les inscrivant aux postes informatiques et pour la réservation des postes Internet et autres » et pour « recevoir et diriger les appels téléphoniques » et pour « répondre aux questions des usagers au téléphone ou en personne » et pour « communiquer avec les abonnés pour assurer le suivi des différentes demandes » et pour « inscrire les usagers aux activités offertes par la Ville dans Ludik ».

[18] Le témoin fait remarquer que la réponse à la question 2 du questionnaire est fort incomplète. En ce qui a trait à la question 3, le témoin précise que madame Laguë lui avait signifié qu'il était possible d'envisager des postes de préposé(e) à la bibliothèque où l'anglais serait requis. Il précise qu'elle lui a signifié qu'il lui était

impossible de prévoir à l'avance quelle langue devrait parler un préposé au service des bibliothèques sur un site de service donné à une heure donnée. Le témoin précise qu'il a demandé à madame Laguë de faire un relevé sur deux semaines des clients qui avaient été servis en langue anglaise. Elle a produit le document(E-10)

[19] Madame Claudette Patry, bibliothécaire au service de la Ville, a complété ces données du 24 février au 4 mars 2010 à partir de quatre points de service différents.

[20] Monsieur Couture a pris connaissance de documents émanant de Statistiques Canada (E-11, E-12) pertinents à la langue de la population de Gatineau, soit le pourcentage de population anglophone, francophone, leur maîtrise de l'anglais, du français, tant pour l'ensemble de la Ville que pour chacun de ses secteurs. Il a procédé à l'analyse de ces documents dans le but de valider l'exigence de l'anglais vis-à-vis le poste de préposé(e) à la bibliothèque, exigence qui a été abandonnée le 17 mai 2012. Il reconnaît avoir été partie prenante à cette décision d'abandon de l'exigence de l'anglais pour le poste de préposé(e) à la bibliothèque. Ces quatre points de service sont les comptoirs de prêt à la bibliothèque-Angers, comptoir de prêt, bibliothèque Bernard-Lonergan (Buckingham), comptoir de prêt, bibliothèque Manise-Morin (Buckingham-Masson-Angers), comptoir de prêt, bibliothèque Lucy-Faris (Aylmer).

[21] La compilation de ces statistiques préparé par madame Patry (E-10) démontre qu'entre le 24 février et le 4 mars, soit le 26 février et le 4 mars, il y a eu, pour chacune de ces journées, une transaction en anglais au comptoir de prêt de la bibliothèque Angers. Pour la même période, il y a eu des transactions en anglais au comptoir de prêt de la bibliothèque Bernard-Lonergan, deux le 25 février, trois le 26 février, une le 27 février, une le 1^{er} mars et une le 4 mars. Au comptoir de prêt de la bibliothèque Manise-Morin du 24 février au 4 mars, il n'y a eu aucune transaction en

anglais. Au comptoir de prêt de la bibliothèque Lucy-Faris, il y a eu des transactions en anglais soit dix-neuf le 24 février, trente-deux le 25 février, vingt-trois le 26 février, quarante-huit le 27 février, quarante-quatre le 28 février, vingt-sept le 1^{er} mars, quarante-quatre le 2 mars, vingt-neuf le 3 mars et vingt-sept le 4 mars. Les transactions en anglais représentent 3,5 % des transactions au comptoir de prêt de la bibliothèque Lucy-Faris, 0,028 % des transactions au comptoir de prêt de la bibliothèque d'Angers, 0,4 % des transactions au comptoir de prêt de la bibliothèque Bernard Lonergan et 0 % des transactions au comptoir de prêt de la bibliothèque Manise-Morin.

[22] Le document ne précise cependant point si les transactions ont été faites en anglais en raison du fait que l'utilisateur était unilingue anglophone ou en raison du fait que le détenteur du poste qui a répondu à l'utilisateur a choisi de respecter la langue de l'utilisateur utilisée par ce dernier pour requérir un service. À partir de ces statistiques, le comité chargé de réévaluer l'exigence de l'anglais vis-à-vis de nombreux titres d'emploi a analysé la possibilité de cibler un comptoir de bibliothèque où on exigerait l'anglais et ne plus généraliser cette exigence pour tous les postes de préposés aux bibliothèques. Les membres du comité étaient d'avis qu'il faudrait maintenir l'exigence de l'anglais sans doute pour le poste de préposé(e) à la bibliothèque au comptoir de la bibliothèque desservant la communauté d'Aylmer ; le comité a finalement décidé de ne pas retenir cette possibilité.

[23] Le témoin reconnaît que relativement au poste de préposé(e) à la bibliothèque, il a fait l'analyse en 2009-2010, à partir des statistiques qu'il avait fait compiler, de même qu'à partir des statistiques publiées par Statistiques Canada (E-11, E-12). Ce document émanant de Statistiques Canada établit à partir de données du recensement de 2006, que la population de la Ville de Gatineau est de 239 980

personnes dont 23 365 sont de langue maternelle anglaise alors que 191 445 sont de langue maternelle française et 2 670 sont de langue maternelle anglaise et française. Parmi cette population, 12 920 sont unilingues anglophones, 74 190 sont unilingues francophones et 151 160 sont bilingues (anglais-français). Le témoin a non seulement analysé toutes ces statistiques, il a aussi eu de longues discussions avec des bibliothécaires au service de la Ville soit mesdames Patry et Gratton et aussi tenu compte que la Ville de Gatineau, depuis la fusion, exigeait l'anglais pour les postes de préposé(e) à la bibliothèque. Le comité a tenu compte des exigences de l'article 46 de la *Charte québécoise de la langue française*. À la suite d'un rapport soumis aux autorités en cause, le conseil municipal de la Ville a décidé de créer un comité pour faire un ménage dans tous les titres d'emploi en ce qui a trait à l'exigence de l'anglais et de l'impact juridique de la nouvelle convention collective qui lie les parties en cause qui vise des titres d'emploi et non des postes. Il était d'avis qu'en 2012, on aurait pu continuer à requérir la connaissance de l'anglais pour le poste de préposé(e) à la bibliothèque oeuvrant à Aylmer mais comme la nouvelle convention collective ne fait plus référence à des postes mais à des titres d'emploi, l'exigence ne pouvait être maintenue. Le comité a donc conclu, puisque la majorité des postes de ces titres d'emploi de préposé(e) au service des bibliothèques n'exigeait pas la connaissance de l'anglais, de supprimer cette exigence bien que le comité était conscient qu'il eut été préférable de maintenir la nécessité pour le poste de préposé(e) au service des bibliothèques oeuvrant à Aylmer pour assurer une meilleure qualité des services aux usagers anglophones.

[24] Madame Claudine Patry, bibliothécaire au service de la Ville de Gatineau depuis 2009, a été entendue. Elle est responsable de l'organisation du travail dans les huit bibliothèques de la Ville. Elle supervise huit chefs d'équipe et établit les

procédures visant le service à la clientèle; elle est également responsable de la confection des horaires du personnel. Elle précise que la bibliothèque qui dessert la communauté d'Angers est une petite bibliothèque à la fois municipale et scolaire puisqu'elle est située dans une école primaire et est ouverte en soirée et le samedi. Elle souligne que le comptoir de prêt est la porte d'entrée de cette petite bibliothèque où non seulement on effectue les prêts et les retours mais on procède également à l'émission de cartes de prêt (carte Accès Gatineau), laquelle donne accès non seulement aux diverses bibliothèques de la Ville mais également aux activités culturelles. Elle note que le document E-10 a été compilé en précisant que la transaction s'était déroulée en anglais toutes les fois que le citoyen s'est adressé à un ou une préposé au service des bibliothèques en anglais pour obtenir soit un prêt ou pour demander un renseignement.

[25] Elle précise que la bibliothèque Bernard-Lonergan sise dans le secteur de Buckingham est une bibliothèque de dimension moyenne qui dessert tout le secteur Est de la Ville de Gatineau. Elle est située dans un centre communautaire et trois écoles primaires y ont accès. Quant à la bibliothèque Manise-Morin, elle ressemble à celle d'Angers en ce qu'elle est sise dans une école primaire. Quant à la bibliothèque Lucy-Faris, laquelle se retrouve dans le secteur d'Aylmer, elle est très achalandée. On y retrouve même un comptoir de références avec un technicien en documentation pour aider les personnes qui veulent effectuer des recherches très pointues. Elle note que depuis que la Ville a abandonné l'exigence de l'anglais pour les préposé(e)s à la bibliothèque, lorsque le citoyen s'exprimant en anglais s'adresse à une personne oeuvrant dans une bibliothèque, le préposé unilingue francophone doit alors se diriger vers un collègue bilingue ou son supérieur immédiat afin de trouver une personne capable de répondre aux demandes de cet usager.

[26] M. Couture devait revenir préciser au cours d'un témoignage que depuis la nouvelle convention collective intervenue le 22 novembre 2011, les affichages précisent désormais le niveau d'exigence de l'anglais soit du niveau 2 à 6, le cas échéant. Il est d'avis que plusieurs critères ont été retenus pour laisser tomber l'exigence de l'anglais vis-à-vis le titre d'emploi de préposé(e) à la bibliothèque, notamment le pourcentage de la clientèle anglophone qui justifie une interrogation quant à l'exigence de l'anglais, un minimum n'ayant jamais été déterminé, il est d'avis que l'existence d'un seul client unilingue anglophone mérite une analyse, mais que 5 % serait requis pour s'interroger sérieusement. Il devait préciser que les statistiques concernant les transactions intervenues à Aylmer et pour lesquelles des statistiques ont été compilées, n'indiquent cependant pas si les personnes impliquées dans la transaction étaient unilingues anglophones.

[27] Madame Sylvie Caron, détentrice d'un baccalauréat en administration est directrice adjointe du service des ressources humaines et chef des relations de travail à la Ville de Gatineau depuis 2006. Elle note qu'à la suite de la fusion des villes pour constituer la nouvelle Ville de Gatineau, les titres d'emploi pour lesquels la nouvelle ville a exigé en 2008 une connaissance de l'anglais, que dans 80 % des cas, cette exigence ne constituait que la reconduction d'exigences antérieures, la continuité des exigences émanant des villes antérieures. Elle précise qu'elle est à l'origine de la demande qui avait été transmise à M. Couture quant à l'analyse de la légalité des exigences en matière de l'anglais vu les dispositions de la *Charte de la langue française*. Elle devait préciser qu'elle a participé au renouvellement de la convention collective et que l'employeur avait convenu d'informer le syndicat qu'il comptait consacrer des sommes importantes afin d'octroyer une prime au bilinguisme à toutes les personnes qui détenaient un poste pour lequel on maintenait l'exigence de la

connaissance de l'anglais. En septembre 2011, le conseil municipal a informé les négociateurs patronaux qu'il était en désaccord avec l'octroi d'une prime au bilinguisme et les négociateurs patronaux ont alors informé les représentants syndicaux que les 75 000 \$ qui avaient été prévus pour l'octroi d'une prime au bilinguisme seraient consacrés à l'amélioration des conditions de travail des cols blancs. Elle est d'avis que les préposé (e)s à la bibliothèque à l'emploi de la Ville sont suffisamment bilingues pour qu'on n'exige plus l'anglais pour les postes de préposé(e) aux bibliothèques. Elle est d'avis que le titre d'emploi de préposé(e) à la bibliothèque ne nécessite pas la connaissance de l'anglais ; la connaissance de l'anglais est utile mais non requise. Elle est d'avis que le fait d'exiger que les détenteurs/détentrices de postes de préposé(e) à la bibliothèque détiennent un diplôme de secondaire V est suffisant pour permettre d'assurer le service aux usagers unilingues anglophones du service des bibliothèques. Elle estime qu'il en va autrement pour les préposés au 9-1-1 qui doivent répondre à des appels en cascade, en urgence, et comme il s'agit de questions de sécurité, d'intégrité et de santé, il est normal de maintenir l'exigence de l'anglais pour les détenteurs/détentrices de tels postes. Elle est d'avis que c'est lorsque l'essence d'une tâche exige l'anglais qu'on peut se permettre de l'exiger et cela dans le respect de l'article 46 de la *Charte de la langue française*.

[28] M. Benoit Couture a été réentendu relativement à un document émanant de Statistiques Canada (E-12) établissant le profil des secteurs de recensement du secteur Ottawa-Gatineau, notamment la partie délimitée par le code postal J9H 3M2, soit le quartier où se retrouve la bibliothèque d'Aylmer. Ces statistiques compilées par Statistiques Canada établissent que dans ce secteur, 14 % de la population est unilingue anglophone.

PLAIDOIRIE PATRONALE

[29] Le procureur patronal reconnaît d'emblée l'impact du 5^e paragraphe de l'article 46 de la *Charte de la langue française* (L.R.Q., c. C-11). Il lui appartient donc de démontrer que l'employeur avait raison d'exiger un niveau d'anglais tel que spécifié dans l'affichage du poste de préposé(e) à la bibliothèque en 2007 un niveau de connaissance de l'anglais puisque « l'accomplissement de la tâche nécessite la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une langue autre que le français », soit, en l'espèce, l'anglais.

[30] Il rappelle qu'en 2008, la Ville de Gatineau se retrouvait dans la continuité de villes ayant une tradition visant à combler les attentes des citoyens en matière de langue de communication avec les services municipaux et que les 108 postes où la Ville de Gatineau a exigé la maîtrise de l'anglais de façon à pouvoir communiquer avec les usagers de langue anglaise s'inscrivait dans une continuité, qu'il n'y avait pas d'ajout de postes où désormais on exigerait l'anglais alors qu'il n'en était pas ainsi auparavant. Il rappelle que le service des bibliothèques est un service offert à des usagers qui ne sont pas triés à l'avance. Il s'agit d'un service de proximité qui répond à des usagers et non d'un service qui s'adresse à une clientèle particulière tel que le service du contentieux ou le service de perception des taxes. Il est d'avis que la Ville se devait d'avoir une relation respectueuse avec les usagers du service des bibliothèques. Dans la foulée de la réorganisation des services offerts par la nouvelle Ville de Gatineau, il est d'avis qu'il était opportun de maintenir la continuité des attentes en matière de services, notamment en matière de la langue pour répondre aux besoins des usagers. Il soumet respectueusement que l'affichage du poste de préposé(e) à la bibliothèque indique clairement les attentes de la Ville pour satisfaire les attentes de M. et Mme tout le monde. Il reconnaît que la Ville, en 2008, ne se

retrouve pas devant un cas de nécessité absolue d'offrir des services en langue anglaise. Il est plutôt d'avis qu'on se situe entre la nécessité absolue et l'opportunité. Il reconnaît que tous les points de service ne font pas face aux mêmes besoins en matière de clientèle, d'usagers. Il soumet respectueusement que le secteur Aylmer a des besoins beaucoup plus caractérisés. Il rappelle que madame Caron, lors de son témoignage, a témoigné que vu l'immensité du territoire, la rémunération et le nombre d'heures de travail confiées aux détenteurs de postes de préposé(e) à la bibliothèque, que les cadres ont choisi les candidats et ont procédé aux affectations en fonction du lieu du domicile du détenteur de poste afin de leur offrir un poste le plus près possible de leur domicile et ainsi leur éviter un temps de transport disproportionné par rapport à leur temps de travail personnel. L'employeur a créé un bassin de personnel pour les divers points de service. Il précise que l'employeur ne pouvait pas préciser l'exigence de l'anglais uniquement pour les personnes qui oeuvraient à la bibliothèque d'Aylmer, tous les préposés inscrits sur la liste de rappel étant susceptibles d'aller œuvrer au point de service à Aylmer. Partant, il est d'avis que la Ville était justifiée d'exiger pour tous les détenteurs de ce poste la maîtrise de l'anglais puisque tous pouvaient être appelés à aller travailler à la bibliothèque sise dans le quartier d'Aylmer. Il est d'avis que le grief devrait être rejeté puisque le soussigné ne saurait faire droit aux principales conclusions de ce grief hormis le fait qu'y faire droit constituerait tout au plus une victoire de principe pour la partie syndicale. Ordonner un nouvel affichage ne permettrait l'atteinte des conclusions recherchées.

[31] Il rappelle que notre décision n'aura aucun impact sur l'avenir puisque l'employeur a déjà abandonné l'exigence d'une quelconque maîtrise de l'anglais pour l'occupation de poste de préposé(e) à la bibliothèque depuis le 17 mai 2012. Il est d'avis que le litige n'existe plus entre les parties vu cette décision de l'employeur en

mai 2012.

[32] Au soutien de ses prétentions, il invoque la décision rendue par le soussigné dans l'affaire *Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux et Centre de santé et des services sociaux du Haut St-François*, (2008 A 147). Il invoque également la décision de M^e André Sylvestre dans l'affaire *Université de Montréal et Syndicat des employées et employés de l'Université de Montréal, section locale 1244*, SCFP-FTQ, (SOQUIJ-AZ-50851785, D.T.E. 2012 T-338) notamment où ce dernier écrit à la page 23 :

« 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 quelque service spécialisé comme, parmi d'autres, la cardiologie, la 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 sa clientèle pour des raisons de rentabilité. Le financement de l'employeur est assuré par ses 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. »

[33] Il rappelle qu'en l'espèce la preuve démontre que dans le quartier Aylmer la population unilingue anglophone est de 14 % et que pour l'ensemble de la Ville de Gatineau, elle est de 5,38 %. Il soumet respectueusement que la Ville avait entièrement raison de vouloir maintenir la continuité des services à la population unilingue anglophone du quartier d'Aylmer. C'était nécessaire à Aylmer. Il rappelle que depuis le 17 mai 2012, la Ville a laissé tomber cette exigence.

Pour ces motifs, il prie le tribunal de rejeter le grief dont nous sommes saisi.

PLAIDOIRIE SYNDICALE

[34] La procureure syndicale rappelle que le syndicat conteste l'exigence « de pouvoir communiquer aisément en anglais pour l'obtention du poste visé par

l'affichage «BLC-2008-136 »(E-1). Cet affichage indique que les lieux de travail des postes de préposé(e) à la bibliothèque seront à Aylmer, Buckingham et Masson-Angers, selon les besoins.

[35] Elle soumet que l'employeur n'a aucunement ramené une preuve prépondérante quant à la nécessité pour les détenteurs et détentrices des postes de préposé(e) à la bibliothèque de pouvoir communiquer en anglais aisément afin de répondre aux besoins essentiels des usagers du service des bibliothèques. L'employeur n'a pas ramené la preuve que la maîtrise de l'anglais exigé par l'affichage du poste de préposée à la bibliothèque (BLC-2008-136) était de l'essence même des tâches de ce poste.

[36] Elle souligne qu'une telle exigence avait pour effet d'entraîner le rejet de toute candidature émanant d'une personne unilingue francophone. Elle soumet respectueusement que le soussigné devrait accueillir le grief dont il est saisi et déclarer que l'exigence de l'anglais pour exercer les tâches de préposé(e) à la bibliothèque est abusive, arbitraire et discriminatoire, contraire à la convention collective et aux articles 45 et 46 de la *Charte de la langue française*, annuler l'affichage BLC-2008-136 et la dotation du poste visé par cet affichage; ordonner à l'employeur de réafficher, dans les dix jours de la réception de la sentence arbitrale, et doter conformément à la convention collective ledit poste en omettant d'exiger l'anglais comme exigence normale de ce poste; et conserver juridiction quant aux autres conclusions apparaissant au grief soumis à notre attention.

[37] Elle soumet respectueusement que l'article 100.11 du *Code de travail* de même que les articles 1.04 et 10.08 de la convention collective fournissent

l'encadrement juridique qui imposait un fardeau à l'employeur, fardeau qu'il n'a pas assumé. L'article 100.11 du *Code du travail* (L.R.Q., c. C-27) édicte l'article à 100.11 que l'arbitre doit rendre une sentence uniquement à partir de la preuve recueillie lors de l'enquête. Quant à l'article 1.04 de la convention collective, il stipule que :

« la Ville et le Syndicat s'engagent à collaborer au maintien d'un climat de travail sain et exempt de discrimination, interférence, restriction ou contrainte pratiquées à l'endroit d'un salarié en ce qui concerne son âge, sa race, sa croyance, son origine ethnique, sa langue, son affiliation politique ou religieuse, sexe, orientation sexuelle, statut civil ainsi que sa participation à des activités syndicales en temps qu'officier ou membre du syndicat. »

[38] Quant à l'article 10.08 de la convention collective, le paragraphe a) de l'article 10.08 stipule que :

« le poste doit être accordé et être comblé par le salarié permanent qui a le plus d'ancienneté parmi ceux qui ont posé leur candidature à la condition qu'il puisse satisfaire aux exigences normales de la tâche. Ces exigences doivent être pertinentes et en relation directe avec la nature du poste à combler. En cas de grief, le fardeau de preuve appartient à la Ville ».

[39] Les autres dispositions apparaissant à l'article 10.08 prévoient toujours qu'au cas de grief par un salarié quant au défaut par la Ville de lui avoir octroyé le poste convoité, le fardeau de la preuve appartient toujours à la Ville.

[40] En ce qui a trait à l'exigence académique, à savoir la détention d'un diplôme de fin d'études secondaires, le syndicat ne conteste point cette exigence.

[41] La procureure rappelle que l'article 1 de la *Charte de la langue française* (L.R.Q., c. C-11) stipule que « le français est la langue officielle du Québec » et l'article 46 stipule que :

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 spécifique d'une langue autre que la langue officielle, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite une telle connaissance.

La personne qui se croit victime d'une violation du premier alinéa, qu'elle ait ou non un lien d'emploi avec l'employeur, peut, lorsqu'elle n'est pas régie par une convention collective, exercer un recours devant la Commission des relations du travail instituée par le Code du travail (chapitre C-27). Les dispositions

applicables à un recours relatif à l'exercice par un salarié d'un droit lui résultant de ce code s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires.

Lorsque cette personne est régie par une convention collective, elle a le droit de soumettre son grief à l'arbitrage au même titre que son association, à défaut par cette dernière de le faire.

Le recours devant la Commission doit être introduit dans les 30 jours à compter de la date à laquelle l'employeur a informé le plaignant des exigences linguistiques requises pour un emploi ou un poste ou, à défaut, à compter du dernier fait pertinent de l'employeur invoqué au soutien de la violation du premier alinéa du présent article.

Il incombe à l'employeur de démontrer à la Commission ou à l'arbitre que l'accomplissement de la tâche nécessite la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une langue autre que le français.

La Commission ou l'arbitre peut, s'il estime la plainte fondée, rendre toute ordonnance qui lui paraît juste et raisonnable dans les circonstances, notamment la cessation de l'acte reproché, l'accomplissement d'un acte, dont la reprise du processus de dotation de l'emploi ou du poste en cause, ou le paiement au plaignant d'une indemnité ou de dommages-intérêts punitifs.

[42] L'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (L.R.Q., c. C-12)

stipule en son article 10 que :

« **10.** Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondées sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier à ce handicap.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou compromettre ce droit. »

[43] Les municipalités, les villes sont des administrations au sens de la *Charte*. La Ville de Gatineau n'est pas une municipalité reconnue au sens de l'article 29.1) de la *Charte de la langue française* par l'Office québécois de la langue française institué par l'article 157 de cette loi.

[44] L'employeur n'a pas démontré de façon prépondérante qu'il avait satisfait aux exigences de l'article 46 de la *Charte de la langue française*. À ce sujet, elle soumet que le critère à appliquer est celui retenu par le soussigné dans sa décision *Alliance*

du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux et Centre de santé et des services sociaux du Haut St-François, (SOQUIJ 2008 A 147) où nous avons écrit :

« Le soussigné est d'avis que ce critère de nécessité comporte non seulement un aspect qualitatif, mais également un aspect quantitatif. Bien que la preuve démontre que la population anglophone représente, selon le groupe d'âge, une proportion variant entre 11 % et 16 %, que le poste occupé par madame Katia Matthews, *de facto*, a entraîné pour cette dernière peu de contacts avec la clientèle anglophone, soit à peine trois dossiers sur quarante, ce qui est fort peu mais n'entame en rien la proportion de clientèle potentielle.

[...]

Cette conclusion ne solutionne pas pour autant le litige soumis à notre attention. Loin s'en faut. Nous sommes d'avis que pour bénéficier de l'exception édictée à l'article 46 de la *Charte* l'employeur doit, en plus, démontrer de façon prépondérante que le respect du droit garanti à l'article 46 lui aurait imposé une contrainte excessive, en l'espèce, que la non-exigence de la maîtrise de la langue anglaise au niveau 3 sur 5 pour l'occupation des postes 3-1550-005 et 3-1550-013 aurait entraîné pour lui une contrainte excessive pour respecter ses obligations découlant de l'article 15 de la *Loi sur les services de santé et services sociaux*. En ce qui concerne l'existence de cette seconde condition pour pouvoir bénéficier de l'exception apparaissant à l'article 46 de la *Charte*, nous partageons entièrement les conclusions et les raisons invoquées par les tenants de ce courant jurisprudentiels fort éloquemment énoncés par l'arbitre Jean-Marie Lavoie dans les extraits ci-avant reproduits de cette décision dans l'affaire *Syndicat des infirmières et infirmiers de la Vallée-des-Forts (F.I.I.Q.) et C.L.S.C.-C.H.S.L.D. Champagnat-Vallée-des-Forts*, (2003 A 176).

L'employeur avait l'obligation de s'assurer qu'il ne pouvait pas sans contrainte excessive faire autrement.

[...]

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 bénéficier de l'exception prévue à l'article 46 de la *Charte*. »

[45] Elle soumet respectueusement qu'aucune preuve n'a été soumise à l'attention du soussigné pour justifier de la nécessité de parler aisément l'anglais en novembre 2009 par le détenteur ou la détentrice d'un poste de préposé(e) à la bibliothèque. Elle

rappelle qu'aucune évaluation n'a été faite en 2008 avant d'inclure cette exigence à la charge de ces postes. Plusieurs témoins de l'employeur, soit mesdames Caron et Laviolette, sont d'avis qu'aucun des postes de préposé(e) à la bibliothèque dans les bibliothèques visées par les postes apparaissant à l'affichage BLC-2008-136 n'exige la connaissance de l'anglais. L'affichage en 2008 ne faisait aucune mention du niveau de maîtrise de l'anglais. L'enquête menée par l'employeur sur une période de quelques jours ne tient pas compte des transactions totales en français et en conséquence il est impossible d'établir correctement la proportion des transactions qui devaient se faire en anglais puisque le document n'établit pas non plus si les transactions se sont déroulées en anglais l'ont été en raison du caractère unilingue anglophone de l'utilisateur. Le tableau est incomplet et on ne saurait en tirer une conclusion quant à la nécessité pour les détenteurs de postes de préposé(e) à la bibliothèque de maîtriser l'anglais. Les statistiques concernant la proportion des personnes unilingues anglophones n'établissent aucunement la nécessité pour l'employeur d'exiger que les détenteurs/détentrices des postes de préposé(e) à la bibliothèque maîtrisent l'anglais. Des témoins importants de l'employeur, madame Caron et M^e Laviolette, ont affirmé qu'il n'était pas nécessaire pour les détenteurs et détentrices des postes de préposé(e) à la bibliothèque de maîtriser l'anglais en 2011-2012 et ont d'une même voix ajouté que les tâches de ces personnes en 2008-2009 étaient les mêmes qu'en 2011-2012. La procureure souligne que l'article 46 de la *Charte de la langue française* exige la preuve de la « nécessité » et non de « l'utilité » de maîtriser la langue anglaise. De plus, elle est d'avis qu'il appartenait à l'employeur de ramener la preuve prépondérante du fardeau supplémentaire, à savoir de parler aisément l'anglais. Elle estime que la preuve démontre que l'employeur a failli complètement à cette tâche. Les statistiques concernant la population unilingue

anglophone à Gatineau ne constituent pas une preuve prépondérante quant à la nécessité pour le détenteur/détentrice du poste de préposé(e) à la bibliothèque de pouvoir communiquer aisément en anglais.

[46] À l'appui de ses prétentions, elle invoque de nombreuses décisions, dont celle de M. Richard Miller, commissaire du travail, dans l'affaire *Mme Nicole Jacob, plaignante et Agropur Québec, intimée*, (SOQUIJ AZ-91144024); la sentence arbitrale de M^e Jean-Roch Boivin dans l'affaire *Université de Montréal et Syndicat des employés de l'Université de Montréal*, (SOQUIJ AZ-87142025) où l'arbitre écrit :

« 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 que le français 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 les secteurs publics et parapublics, 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 ses titulaires pour accomplir leur tâche? Il est évident que le législateur n'a pas voulu un tel résultat.

Le législateur a employé, à l'article 46, le mot « nécessaire » et non le mot « utile ». Comme il n'est pas censé parler pour ne rien dire, ce serait semble-t-il dénaturer la lettre et l'esprit du texte législatif que de conclure au bienfondé de l'exigence de la langue anglaise dans tous les cas où un employé est appelé à employer l'anglais à l'occasion. Seule l'analyse de faits plus précis peut permettre de décider de la connaissance de l'anglais, dans un poste donné, est nécessaire à l'accomplissement de la tâche.

Dans le présent litige, nous avons la preuve que le commis classe 5 (compte à payer) peut être appelé, à l'occasion, à utiliser la langue anglaise avec des fournisseurs. La preuve ne va pas beaucoup au-delà de cette constatation. Comme à la question théorique formulée plus haut, je ne peux non plus ici conclure que la connaissance de la langue anglaise est nécessaire à ce commis pour l'accomplissement de sa tâche. »

[47] Elle invoque également la décision du commissaire Paul Dufault des relations de travail dans l'affaire *Caven Richard c. Centre hospitalier St-Mary's*, (2005 QCCRT 0012) où ce dernier écrit ce qui suit aux pages 11 et 12 :

« [57] Toutefois, considérant l'exception édictée à l'article 46 de la *Charte*, à savoir « à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite une telle connaissance » de l'anglais, le sens et la portée devant être accordés à cette exception, à être interprétés de façon restrictive, est fonction de l'ensemble des faits et des circonstances établis par la preuve, dans le cas d'espèce sous étude, ainsi que les règles de droit substantifs et de fardeau de preuve prévus à la *Charte*.

[58] Par les commentaires qui précèdent, on comprendra que le seul fait que le présent employeur soit visé par le décret dont il est question ne constitue pas en soi une preuve de la « nécessité » au sens de l'article 46 de la *Charte* de la connaissance ou d'un niveau de connaissance spécifique d'une langue autre que le français.

La preuve et l'existence de la « nécessité » d'une langue autre que le français

[59] Pour se dégager de son fardeau, l'employeur a l'obligation de démontrer :

- 1) Que la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique de la langue anglaise est nécessaire pour l'accomplissement de la tâche de machiniste convoitée par le plaignant;
- 2) Qu'il ne peut pas exister d'autres moyens raisonnables permettant de satisfaire aux objectifs poursuivis par la *Charte* que celui d'exiger du candidat à un emploi ou à un poste une connaissance ou un niveau de connaissance spécifique de la langue anglaise, dans le cas où il est établi de façon prépondérante que la connaissance de la langue anglaise s'avère nécessaire pour l'accomplissement de la tâche de machiniste. »

[48] Pour ces motifs, elle prie le tribunal de faire droit au grief.

DÉCISION

[49] En premier lieu, le soussigné tient à souligner que le fait que l'employeur ait renoncé à l'exigence d'une connaissance particulière de l'anglais pour l'occupation des postes de préposé(e) à la bibliothèque à compter du 17 mai 2012 n'a pas d'effet rétroactif et n'autorise point le soussigné à conclure que l'exigence d'un niveau de connaissance de l'anglais tel qu'apparaissant à l'affichage de ces postes en 2008(BLC-2008-136)serait illégale parce que contraire à l'article 46 de la *Charte de la langue française*.

[50] En vertu de l'article 46 de la *Charte de la langue française*, il appartenait à l'employeur de ramener la preuve prépondérante qu'il était nécessaire pour

l'employeur d'exiger des détenteurs de postes de préposé(e) à la bibliothèque inscrits sur la liste de rappel qu'ils puissent aisément communiquer en anglais.

[51] L'employeur devait donc ramener la preuve que la connaissance de l'anglais telle qu'exigée dans l'affichage de ce poste était une nécessité et non une utilité. À ce sujet, les statistiques compilées par Statistiques Canada concernant la proportion de la population unilingue anglophone à Gatineau et dans chacun des arrondissements la composant était pertinente et partant, admissible, mais non concluante.

[52] La preuve a démontré lors d'une analyse faite en 2009 sur une période de quelques jours, que les transactions intervenues dans les bibliothèques visées par les postes affichés en 2008 en la présente instance, se déroulaient en anglais dans des proportions non significatives. Elles atteignaient même un maximum de 3 % dans certains cas et en aucun cas il a été démontré que la transaction s'était déroulée en anglais en raison du caractère unilingue de l'utilisateur. La preuve n'établit donc pas la nécessité quantitative d'exiger que le détenteur, la détentrice du poste de préposé (e) à la bibliothèque s'exprime aisément en anglais.

[53] Dans la décision que nous avons rendue dans l'affaire *Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux et Centre de santé et des services sociaux du Haut St-François*, en raison des circonstances de l'espèce, nous n'avons pas eu à trancher la question du sens, de la portée du terme «nécessite» utilisé par le législateur au 5^e paragraphe de l'article 46 de la *Charte de la langue française*. Il en va autrement en l'espèce.

[54] Pour interpréter correctement le terme «nécessite» le soussigné est d'avis qu'il faut par le biais de l'interprétation téléologique tenir compte de la finalité de la loi, laquelle à notre humble avis est très clairement énoncée à l'article un de la Charte de

la langue française : faire du français la langue officielle du Québec.

[55] Le 5^e paragraphe de l'article 46 de la Charte de la langue française a donc pour effet de limiter grandement le droit de gérance des employeurs en matière d'exigence de maîtrise d'une langue autre que le français pour l'occupation d'un poste.

[56] La nécessité ne doit pas être confondue avec l'utilité, l'opportunité, la qualité du service offert par un employeur.

[57] Il faut toujours garder à l'esprit que ni la *Charte de la langue française*, ni la *Charte des droits et libertés de la personne* ne garantit aux personnes le droit d'être servi dans leur langue par les institutions étatiques, les personnes physiques ou morales.

[58] Nous sommes d'avis que la nécessité requise pour satisfaire au critère énoncé par le 5^e paragraphe de l'article 46 de la Charte de la langue française existe dans tous les cas où la maîtrise d'une langue autre que le français est partie intégrante de l'essence même du poste où on l'exige, par exemple, un poste de traducteur, ou lorsque cet élément est imposé par une loi d'ordre publique, par exemple, l'article 15 de la *Loi sur les services de santé et services sociaux*.

[59] Nous sommes d'avis qu'il en est également ainsi lorsque la non maîtrise d'une langue autre que le français par le détenteur d'un poste mettrait en péril le droit fondamental garanti par l'article 1 de la *Charte des droits et libertés de la personne* qui stipule que : «Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne».

[60] Hormis ces cas, l'exigence de la maîtrise d'une langue autre que le français constitue une violation de l'article 46 de la Charte de la langue française et un arbitre

saisi d'un grief contestant cette exigence doit faire droit au grief et annuler cette exigence.

[61] Nous sommes d'avis que l'employeur n'a nullement ramené la preuve prépondérante de la nécessité pour la Ville d'exiger que les détenteurs/détentrices des postes de préposé(e) à la bibliothèque de pouvoir s'exprimer aisément en anglais afin que la Ville puisse respecter les exigences que lui impose la loi. À ce sujet, il convient de rappeler que la Ville de Gatineau n'est pas une municipalité visée par l'article 29.1 de la *Charte de la langue française*. La preuve soumise par la ville établit tout au plus que la maîtrise de l'anglais était très occasionnellement utile, jamais nécessaire.

[62] La Ville ayant fait défaut de respecter son fardeau de preuve exigé par l'article 46 de la Charte de la langue française pour justifier l'exigence du niveau d'anglais apparaissant à l'affichage (BLC-2008-136), le soussigné fait droit au grief.

[63] Le soussigné déclare que l'exigence de l'anglais pour exercer les tâches de préposé(e) à la bibliothèque à horaire variable au service des arts, de la culture et des lettres à la division de la bibliothèque et des lettres est abusive, arbitraire, discriminatoire et contraire à la convention collective et aux articles 45 et 46 de la *Charte de la langue française*; annule l'affichage (BLC-2008-136) et la dotation du poste visé par cet affichage.

[64] Ordonne à l'employeur de réafficher ce poste, dans les dix jours de la réception de la présente sentence arbitrale et le doter conformément à la convention collective en omettant d'exiger l'anglais comme exigence normale du poste et réserve sa juridiction quant aux autres ordonnances requises par le grief dont nous sommes saisi.

[65] Fait à Canton de Hatley ce 25 mars 2013.

M RENÉ TURCOTTE
Arbitre

Procureur syndical : Me Josée Moreau

Procureur patronal : Me Alain-Claude Desforges

Date(s) d'audience : 29.11.12, 14.02.13