

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt : 2014-0226

QUÉBEC,

le 29 octobre 2013

AUDITION TENUE LE : 23 septembre 2013

DEVANT L'ARBITRE : M^e JEAN-GUY MÉNARD

NO DU GRIEF : QC-2012-017

DATE DE DÉPÔT DU GRIEF : 1^{er} octobre 2012

OBJET DU GRIEF : Exigences requises – affichage – bilinguisme

REQUÉRANT : Le Syndicat

PROCUREUR SYNDICAL : Monsieur Gaétan Desnoyers

PROCUREURE PATRONALE : M^e Mélanie Tremblay

**SYNDICAT DES FONCTIONNAIRES MUNICIPAUX DE QUÉBEC
(FISA),**

ci-après appelé le «Syndicat»

ET

VILLE DE QUÉBEC,

ci-après appelée l'«Employeur»

SENTENCE ARBITRALE

I – LE LITIGE

[1] Le 14 septembre 2012, l'Employeur affichait un poste d'agente ou agent de perception (bilingue) de classe 4 à la Division des revenus, Section de la perception et du système de gestion pour lequel il exigeait une "*bonne connaissance de la langue anglaise parlée et écrite*" (Pièce S-4). Le 1^{er} octobre 2012, le Syndicat réagissait à cet affichage de poste en déposant un grief libellé comme suit :

"Nature du grief :

(...)

1. Le ou vers le 14 septembre 2012, l'Employeur procédait à l'affichage du poste d'agente ou agent de perception (bilingue) au Service des finances, division des revenus, section de la perception et du système de gestion (Concours no FONCR-064-2012);
2. L'affichage contient, entre autres, l'exigence d'une bonne connaissance de la langue anglaise parlée et écrite;
3. L'Employeur contrevient à la convention collective, notamment à l'article 46 de la Charte de la langue française;
4. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'accomplissement de la tâche d'agent de perception ne nécessite pas la connaissance de l'anglais au sens de la Charte de la langue française.

Par conséquent, plaise à l'arbitre de:

- Déclarer que l'Employeur n'a pas respecté les dispositions de la convention collective en vigueur de même que la Charte de la langue française;
- D'ordonner l'annulation de l'affichage du poste d'agente ou agent de perception (bilingue) au Service des finances, division des revenus, section de la perception et du système de gestion (Concours no FONCR-064-2012);
- D'ordonner à l'Employeur de procéder à un nouvel affichage pour le poste précité sans l'exigence de l'anglais demandé;
- D'ordonner à l'Employeur de payer la somme de

5 000,00 \$ en guise de dommages-intérêts punitifs;

- **De rendre toute autre décision propre à sauvegarder les droits du Syndicat et de ses membres."**

(Pièce S-1)

II – LA PREUVE

[2] Dans le cours de l'enquête, j'ai entendu les dépositions de madame France Thibeault, directrice de la Section de la perception et du système de gestion, Division des revenus du Service des finances, de madame France Boily, technicienne coordonnatrice aux finances et de madame Tatiana Tinoco, conseillère en ressources humaines responsable de la gestion d'effectifs aux fins notamment de la dotation de postes. En substance, elles ont porté à mon attention les informations suivantes que je tiens pour pertinentes et avérées.

[3] La Section de la perception et du système de gestion dont madame Thibeault assure la direction comporte trois (3) secteurs d'activités, dont le recouvrement des taxes, des droits de mutation et des biens et services non perçus. L'équipe qui a charge de réaliser cette activité et qui est supervisée par la technicienne coordonnatrice, madame Boily, est constituée d'une commis classe 2 bilingue qui agit en première ligne et de huit (8) agentes ou agents de perception qui ont à intervenir lorsque les dossiers deviennent plus complexes.

[4] Il existe sur le territoire desservi 170 000 unités d'évaluation, dont 2 700 ont une adresse hors Québec et plus ou moins 800 aux États-Unis. Bon an mal an l'équipe affectée au recouvrement des dus non perçus est appelée à traiter plus de 50 000 dossiers en retard à la suite de chaque relevé trimestriel, une dizaine de mille dossiers en retard après un an, et plus ou moins 300 dossiers découlant des droits de mutation et des biens et services non acquittés.

[5] Dans le cadre de ses fonctions qui l'obligent à se préoccuper des dossiers les plus complexes, madame Boily, la coordonnatrice, a élaboré en 2010 une description sommaire des principales tâches et responsabilités qui incombaient

aux agentes ou agents de perception. Ce document fait entre autre mention de ce qui suit:

"1. De façon générale, s'assurer du suivi régulier des sommes dues à la Ville dans trois types de dossiers particuliers:

- Taxes foncières – Créances garanties;
- Droits de mutation – Créances non garanties;
- Biens & Services – Créances non garanties.

En fonction du type de créances à percevoir, appliquer la procédure de perception en fonction de l'âge des comptes ou des créances dues au moment opportun pour traiter les dossiers. Procédures différentes dépendamment du type de créances ou de dossiers du client. Le traitement du dossier fait appel au jugement de l'agent de perception (historique du dossier client, nature de la créance, environnement politique, etc.)

Le travail d'agent de perception impose une analyse précise des comptes à recevoir des dossiers des clients, car il demande des calculs précis des montants dus en fonction du calcul d'intérêts et pénalité et de l'application des paiements dans le dossier du client, et ce, en conformité des lois et règlements en usage.

En fonction du dossier, l'agent de perception doit être en mesure d'expliquer clairement au contribuable les montants dus à la Ville (montant des créances, intérêts et pénalité applicables). Il doit aussi informer le citoyen de ses obligations et des actions auxquelles il s'expose advenant le non-paiement des montants dus dans les délais prévus par la procédure de perception.

2. Il agit comme conseiller auprès du contribuable pour l'aider à identifier des solutions envisageables pour le paiement de ses créances à la Ville.

- Refinancement;
- Entente avec créancier hypothécaire;
- Identification de mode de paiement;
- Entente de paiement.

L'agent de perception doit prendre des ententes de paiement dans les délais prévus à la procédure. Les ententes nécessitent des calculs précis pour protéger les créances de la Ville et éviter la prescription (perte) des sommes dues en application avec les lois. L'agent de perception doit faire un suivi régulier et serré des ententes. En cas de non-respect de l'entente, le dossier doit être préparé dans le but d'être acheminé au Service des affaires juridiques.

Le transfert des dossiers au Service des affaires juridiques

nécessite souvent la signature d'affidavit, la présence comme témoin à la cour.

3. Répondre à toute autre question des contribuables en rapport avec le paiement des factures dues à la Ville (adhésion au PPA, échéances de paiement de factures, échéances légales de paiements, etc.)

Répondre aux demandes des autres services de la Ville et tiers (notaire, curateur, ministère du Revenu, Revenu Canada, Syndic, etc.) par téléphone et par écrit.

(...)

8. Analyse des soldes créditeurs (surplus de paiements) des dossiers

Analyse la provenance des crédits. En fonction de la procédure des soldes créditeurs transfert des soldes créditeurs dans d'autres dossiers où des montants sont échus par écritures d'ajustements. En fonction de la procédure des soldes créditeurs, il informe le client qu'il a un solde au crédit à son dossier qui pourrait être utilisé pour le paiement de taxes annuelles."

(Pièce V-2)

[6] Suivant Madame Boily, les agentes ou agents de perception ont à appliquer le bon processus de perception, à vérifier l'historique des clients, à respecter les lois et à faire une analyse pointue des comptes à recevoir de manière à fournir les informations exactes aux interlocuteurs et à bien se faire comprendre. Leur objectif étant de percevoir les créances et de prendre le plus rapidement des ententes de manière à éviter de transférer les dossiers au secteur juridique, il leur revient d'orienter les discussions dans ce sens et de suggérer des solutions en faisant les calculs nécessaires et en donnant toutes les explications pertinentes et déterminantes.

[7] De façon générale, les agentes ou agents de perception traitent avec des citoyens résidentiels ou commerciaux. Les cas peuvent cependant se complexifier lorsqu'il s'agit de commerces ou de tiers comme des banques, des notaires, etc.

[8] Le besoin d'échanger en anglais s'est toujours plus particulièrement fait sentir dans ces derniers cas, encore qu'il arrive de temps à autre des situations

où l'on a à s'exprimer en anglais avec des citoyens résidentiels. Lorsque madame Boily a été embauchée en 2009, on n'a toutefois pas exigé qu'elle ait une connaissance précise de l'anglais puisqu'à l'époque cette responsabilité était assumée par des personnes bilingues appartenant à la Section de la facturation.

[9] Jusqu'en 2010 et 2012, on faisait principalement appel sur une base volontaire à une agente et à une coordonnatrice de la Section de facturation qui étaient bilingues, qui avaient déjà fait le travail de perception, mais qui ont alors successivement pris leur retraite. Par après, la tâche a été assumée par une agente de classe 2 et par la coordonnatrice Boily. En raison du risque d'erreur auquel était exposée l'agente de classe 2, en l'absence de volontaires dans son équipe, à cause de l'accroissement du nombre de dossiers en recouvrement impliquant des compagnies extérieures au Québec et aussi à cause de la lourdeur de sa propre tâche, madame Boily en est venue à penser qu'il fallait faire ce qui a été résolu en l'espèce.

[10] À la connaissance de madame Boily, il n'existe pas de statistiques portant sur le nombre d'appels pris hebdomadairement par les agentes ou agents de perception. Par contre, elle sait qu'on reçoit généralement dans cette section plus ou moins un appel téléphonique par semaine qu'il faut tenir en langue anglaise et auquel on peut avoir à donner des suites par courriels dépendant de la nature et de la complexité du cas. Selon le "*Recensement de 2006*", la population anglophone représentait 1,7 % de la population totale de la région de Québec en 2001 et 1,6 % en 2006, bien qu'elle se soit accrue de 11 195 à 11 405 citoyens.

[11] En l'espèce, l'avis affiché le 14 septembre 2012 a été élaboré par madame Tatiana Tinoco à la demande de la directrice de la Section de la perception et du système de gestion, madame Thibeault. En préambule, on y prévoyait que :

"Le présent concours vis(ait) à constituer une liste d'aptitude qui sera(it) utilisée afin de pourvoir un poste permanent, d'agente ou agent de perception actuellement vacant à la Section de la perception et du système de gestion du Service des finances,

**ainsi que les autres postes similaires qui deviendr(aie)nt vacants
au cours des deux prochaines années"**

(Pièce S-4)

[12] À l'époque, cet avis d'affichage ne visait qu'un seul poste. Il s'est cependant appliqué à un deuxième poste du même genre par l'effet d'une mutation.

[13] Le processus de sélection s'est limité aux neuf (9) candidatures déposées à l'interne. Deux (2) d'entre elles ayant fait l'objet d'un désistement et une (1) autre ayant été jugée inadmissible, les six (6) personnes candidates restantes ont été soumises à un examen écrit centré sur la tâche. Les trois (3) personnes qui ont réussi cet examen ont été invitées à participer à une conversation téléphonique en anglais menée par une firme externe qui avait pour mandat d'évaluer l'expression et la compréhension de chacune. Étant donné que les trois (3) personnes en cause étaient parfaitement bilingues, elles se sont finalement présentées à un comité de sélection qui a retenu deux (2) candidatures.

[14] Selon madame Tinoco, on demande une connaissance de l'anglais pour les postes d'agent de secrétariat à l'Office du tourisme, pour quelques postes de professionnels à Expo-Cité et pour le poste d'agent de protocole classe 4 au Commissariat aux relations internationales. Dans le cas des postes de "*préposée ou préposé à la répartition des appels d'urgence*" (911), on s'en tient à préciser au titre des exigences qu'une "*capacité à communiquer en anglais constitue un atout majeur*" (Pièce S-6). Il en est ainsi, toujours d'après madame Tinoco, parce que les équipes y sont constituées de manière à ce qu'il y ait toujours un membre capable de parler en anglais, ce qui n'était plus possible dans la Section de la perception et du système de gestion.

III – LE DROIT

[15] Les dispositions légales et conventionnelles pertinentes invoquées par les parties sont les suivantes :

A) La Charte de la langue française (chapitre C-11)

"PRÉAMBULE

Langue distinctive d'un peuple majoritairement francophone, la langue française permet au peuple québécois d'exprimer son identité.

L'Assemblée nationale reconnaît la volonté des Québécois d'assurer la qualité et le rayonnement de la langue française. Elle est donc résolue à faire du français la langue de l'État et de la Loi aussi bien que la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires.

L'Assemblée nationale entend poursuivre cet objectif dans un esprit de justice et d'ouverture, dans le respect des institutions de la communauté québécoise d'expression anglaise et celui des minorités ethniques, dont elle reconnaît l'apport précieux au développement du Québec.

(...)

- 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.**

(...)

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."

B) La convention collective

"1.01 L'objet de la convention est de maintenir et de promouvoir les bonnes relations qui existent entre l'Employeur et ses employés représentés par le Syndicat et de régir les conditions de travail des employés couverts par le certificat d'accréditation détenu par le Syndicat.

Les parties conviennent que leur objectif commun et prioritaire est le service aux citoyens de la Ville de Québec."

IV – L'ARGUMENTATION DES PARTIES

A) L'ARGUMENTATION PATRONALE

[16] Pour l'Employeur il s'agit ici de se demander s'il était justifié d'exiger une bonne connaissance de l'anglais pour occuper deux (2) des huit (8) postes d'agente ou d'agent de perception au Service des finances dans la Section de la perception et du système de gestion. Considérant la contrainte de nécessité que lui imposait l'article 46 de la Charte de la langue française, il est donc ici à se demander si cette compétence était nécessaire à l'exécution de la tâche en question, en tenant toutefois pour acquis qu'à l'exiger l'Employeur a exercé un droit de gérance et a priorisé le "*service aux citoyens*" comme le stipule le second alinéa de la clause 1.01 de la convention collective.

[17] Revenant plus particulièrement sur le fait que seulement deux (2) des huit (8) postes d'agente ou agent de perception étaient visés, que leurs tâches sont substantiellement orientées sur l'objectif ultime de percevoir aussitôt que possible des comptes à recevoir, que ce travail est d'une complexité importante, que toute erreur est susceptible de sérieuses répercussions sur plusieurs années et que le besoin est récurrent, l'Employeur soumet qu'il a fait une démonstration qui devrait lui permettre de bénéficier de l'exception prévue au premier alinéa de l'article 46 de la Charte de la langue française.

[18] Du point de vue de l'Employeur, il est essentiel de bien comprendre qu'en certains cas le recouvrement de non perçus auprès de citoyens commerciaux principalement exige une connaissance précise des dossiers, une capacité d'analyse particulière et des aptitudes pour expliquer la situation et orienter la discussion vers une solution. Cela dit, on ne peut évidemment pas perdre de vue que l'intervention de tout(e) agente ou agent de perception constitue un dernier recours avant la mise en marche du processus judiciaire et que son objectif doit être autant que possible de trouver une solution.

[19] Soulignant à nouveau que l'avis d'affichage contesté n'a servi qu'au comblement de deux (2) postes et qu'on ne peut inférer de son préambule qu'il pourrait y en avoir d'autres qui comportent la même exigence, l'Employeur considère qu'il a raisonnablement agi dans les circonstances et qu'il a respecté toutes les contraintes conventionnelles dont il avait à se préoccuper.

B) L'ARGUMENTATION SYNDICALE

[20] D'entrée de jeu, le Syndicat rappelle cet énoncé de principe qui apparaît au préambule de la Charte de la langue française et qui consacre le fait que le français est devenu la langue du travail au Québec. Partant, l'exception stipulée à l'article 46 en terme de nécessité ne peut certainement pas correspondre à des notions d'utilité, d'opportunité ou de désir de donner du service à la communauté anglophone, ainsi que l'Employeur l'a démontré en l'espèce.

[21] D'après le Syndicat, il n'y a pas eu en l'occurrence de véritable preuve de nécessité, ne serait-ce que du fait qu'on parle tout au plus d'une cinquantaine d'appels par année pour une population anglophone totale de moins de 2% et qu'on n'a aucune idée de ce que ce nombre peut signifier par rapport à l'ensemble des appels reçus par les huit (8) agentes ou agents de perception.

[22] À considérer cette déficience dans la preuve, le Syndicat estime qu'il est impossible de conclure à une quelconque nécessité de disposer dans les circonstances de deux (2) personnes salariées qui auraient une "*bonne connaissance de la langue anglaise parlée et écrite*". Et cette conclusion s'impose d'autant plus dans le contexte, selon le Syndicat, qu'il est prévu dans l'avis d'affichage contesté que cette dernière exigence serait étonnement requise lorsqu'il y aura d"*autres postes similaires qui deviendront vacants au cours des deux (2) prochaines années*".

[23] Compte tenu de l'ensemble de ces observations, le Syndicat considère que l'Employeur n'a pas justifié l'attente nouvelle qu'il avait au regard des postes à

comblent à la hauteur de ce qu'exige l'article 46 de la Charte de la langue française.

V – ANALYSE ET DÉCISION

[24] L'avis d'affichage qui comporte l'exigence contestée ne visait pas uniquement le comblement d'un poste donné, mais plutôt la constitution d'une "liste d'aptitude" aux fins de "pourvoir un poste permanent d'agent ou agent de perception actuellement vacant à la Section de la perception et du système de gestion", en plus des "autres postes similaires qui deviendront vacants au cours des deux (2) prochaines années". Cette précision révèle pourquoi la preuve réfère à deux (2) postes, l'un étant devenu vacant par le départ en retraite de la personne qui en était titulaire et l'autre vacance s'expliquant par une mutation.

[25] Partant, la question qui se pose ici est à savoir si l'Employeur était justifié d'exiger une "connaissance de la langue anglaise parlée et écrite" pour les deux (2) postes en question. Dans l'angle de la Charte de la langue française, il est plus précisément à se demander si l'Employeur a démontré de façon prépondérante que l'accomplissement des fonctions constituant ces postes nécessitait cette connaissance.

[26] J'ai attentivement examiné la jurisprudence qu'on m'a soumise au regard de situations qui, comme en la présente affaire, représentaient des cas où on avait exigé la connaissance de l'anglais pour occuper une fonction. On peut difficilement dire qu'il s'en dégage un courant dominant puisque, dépendant des espèces, soit on s'est plus particulièrement arrêté à la notion de "nécessité" pour lui reconnaître une compréhension plus ouverte en l'associant par ailleurs à la règle de la raisonnable¹, soit on en a fait une lecture fermée et strictement en

¹ Syndicat des employés du Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles et Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles, arbitre : M^c Gabriel-M. Côté, 13 août 1998, p. 45

lien avec le préambule de la Charte de la langue française², soit on a vu dans l'exception prévue à l'article 46 de la Charte de la langue française une occasion d'invoquer la défense d'exigence professionnelle justifiée (EPJ) applicable en matière de discrimination³, soit on s'en est remis à des facteurs qualitatifs et/ou quantitatifs pour décider du caractère de nécessité⁴.

[27] À l'examen, la position du Syndicat me semble d'abord inspirée de ces décisions arbitrales qui ont retenu pour déterminante la dimension quantitative des choses; d'où son insistance à faire valoir en l'espèce que l'absence de preuve statistique significative empêche en elle-même de croire à une véritable nécessité dans les circonstances. Pour le reste, il a de toute évidence repris l'argumentaire suivant développé dans la décision *Syndicat des cols blancs de Gatineau Inc. et Ville de Gatineau* :

"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.

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

Il faut donc garder à l'esprit que ni la Charte de la langue française, ni la Charte des droits et libertés de la personne ne garantissent aux personnes le droit d'être servis dans leur langue par les institutions étatiques, les personnes physiques ou morales.

Nous sommes d'avis que la nécessité requise pour satisfaire aux critères énoncés 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, une poste de traducteur, ou lorsque cette élément est imposé par une loi d'ordre public, par exemple, l'article 15 de la Loi sur les

² Syndicat des cols blancs de Gatineau Inc. et Ville de Gatineau, arbitre : M. René Turcotte, 25 mars 2013, p. 31

³ CLSC Mer et Montagne et Syndicat des infirmières et infirmiers de l'Est du Québec, arbitre : M^e Denis Laberge, 2 mai 2005, p. 17

⁴ - L'université de Montréal et Syndicat des employé(e)s de l'Université de Montréal, local 1244, SCFP, arbitre : M^e André Sylvestre, 12 avril 2012, p. 39 et suivantes
- Syndicat des infirmières et infirmiers de la Vallée des Forts et CLSC-CHSLD Champagnat de la Vallée des Forts, 2003-A-76, arbitre : M^e Jean-Marie Lavoie

services de santé et services sociaux.

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".⁵

[28] Quant à lui, l'Employeur a préféré mettre l'accent sur le cas *Syndicat canadien de la fonction publique, local 1108 et CHUQ-Pavillon Hôtel-Dieu de Québec* qui repose sur des faits qui sont étrangement similaires aux nôtres comme le confirment les propos qui suivent :

"Je retiens de la preuve entendue qu'une grande partie du travail de technicien en administration se fait par téléphone. Il s'agit de recouvrir de l'argent dû par les utilisateurs des services de l'Employeur. Je comprends qu'il s'agit de personnes hors Québec ou hors Canada et que les discussions se déroulent majoritairement en anglais que ce soit avec ces dernières, avec les compagnies d'assurance ou parfois avec des procureurs au dossier. Il est aussi en preuve qu'il s'agit de la dernière étape pour récupérer l'argent. Il n'est pas difficile de comprendre que le représentant de l'Employeur se doit de bien posséder son dossier, se doit aussi d'être capable de bien s'exprimer pour être (sic) expliquer la situation à son interlocuteur pour le convaincre de payer ce qu'il doit. Il s'agit, pour ce poste, essentiellement d'un travail de recouvrement qui se fait par téléphone. Il m'apparaît par conséquent que la personne salariée détentrice du poste doit avoir un niveau de connaissance de la langue anglaise qui va au-delà de la simple conversation. Il doit expliquer et convaincre.

(...)

En somme, je ne vois pas comment la soussignée pourrait intervenir considérant qu'il n'y a pas d'abus, d'arbitraire ou de discrimination dans l'exigence du niveau 5 pour la connaissance de la langue anglaise tout comme dans le choix du candidat. J'estime que l'Employeur était justifié d'exiger un niveau 5 pour la connaissance de la langue anglaise et que celui-ci était nécessaire pour accomplir les tâches du technicien en administration au service de la perception.⁶

⁵ Syndicat des cols blancs de Gatineau Inc. et Ville de Gatineau, arbitre : M. René Turcotte, 25 mars 2013, p. 31

⁶ Syndicat canadien de la fonction publique, local 1108 et CHUQ-Pavillon Hôtel-Dieu de Québec, arbitre : M^c Francine Beaulieu, 9 décembre 2009, p. 9 et 14

[29] Pour ma part, l'extrait qui suit a particulièrement attiré mon attention tant par ce qu'il exprime que par l'identité de son auteur qui a vécu une expérience qui l'autorisait certainement à suggérer ainsi qu'il l'a fait ce que cherchait le Législateur en adoptant l'article 46 de la Charte de la langue française:

"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 ces 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 bien-fondé 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 si la connaissance de l'anglais, dans un poste donné, est nécessaire à l'accomplissement de la tâche."⁷

[30] À ces derniers propos, j'ajouterais les suivants qui j'estime tout aussi pertinents malgré certaines apparences :

"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 de déterminer si, pour l'accomplissement de la tâche, nécessairement dans son ensemble, l'usage d'une autre langue, même limité dans le temps

⁷ Université de Montréal et Syndicat des employés de l'Université de Montréal, SOQUIJ AZ-87142025, arbitre : M^e Jean-Roch Boivin

et les occasions, est nécessaire pour justement accomplir de façon efficace et normale les tâches dévolues à cette fonction."⁸

[31] Tout comme l'a par inférence reconnu l'arbitre Boivin dans l'affaire Université de Montréal⁹ et tout comme l'a spécifiquement plaidé le Syndicat, on ne peut ici faire abstraction du préambule de la Charte de la langue française qui consacre le principe que le français est la "*langue de l'État et de la Loi aussi bien que la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires*".

[32] Cette règle n'est toutefois pas absolue puisqu'entre autre on a prévu à son article 46 une exception qu'on ne peut pas plus ignorer, bien qu'il faille en avoir une compréhension restrictive. Faut-il à cet égard souligner que cette option qu'on voulait être une exception est tout de même en lien avec le second alinéa du même préambule de cette charte qui associe "*la volonté du Québécois d'assurer la qualité et le rayonnement de la langue française*" à une intention du Législateur de répondre à cette attente "*dans un esprit de justice et d'ouverture, dans le respect des institutions de la communauté québécoise d'expression anglaise*".

[33] À mon avis, on ne peut pas réduire le sens et la portée de cette exception au point d'en ramener l'application à une stricte question de statistiques (cf. proportion de la clientèle anglophone potentiellement desservie, proportion de la tâche à accomplir en langue anglaise, par exemple) ou, encore pire, à des notions aussi étroites ou restrictives que celles retenues par l'arbitre Turcotte quand il écrit que "*la nécessité requise (...) 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*

⁸ Syndicat des employés de l'Université de Montréal, local 1244 (SCFP) et Université de Montréal, 89T-278, arbitre : M^e Jean-Guy Clément, p. 15

⁹ Université de Montréal et Syndicat des employés de l'Université de Montréal, SOQUIJ AZ-87142025, arbitre : M^e Jean-Roch Boivin

cet élément est imposé par une loi d'ordre public, par exemple l'article 15 de la Loi sur les services de santé et services sociaux".¹⁰

[34] Je suis plutôt d'opinion qu'il n'existe pas de facteur unique ou même dominant pour évaluer la connaissance de la langue anglaise à un niveau spécifique et nécessaire à l'accomplissement d'une tâche. Comme l'a clairement exprimé l'arbitre Boivin¹¹, l'occasion ou l'utilité ne correspondent pas à l'idée de nécessité évoquée à l'article 46 de la Charte de la langue française. Cela dit, il importe toutefois de constater que cet arbitre a rajouté, à juste titre à mon sens, que *"seule l'analyse de faits plus précis peut permettre de décider si la connaissance de l'anglais, dans un poste donné, est nécessaire à l'accomplissement de la tâche"*.¹² C'est incidemment la même position qu'a prise le collègue Jean-Guy Clément en écrivant qu'il ne s'agit pas *"de quantifier la proportion du temps où une autre langue est utilisée"*, mais plutôt *"de déterminer si, pour l'accomplissement de la tâche, nécessairement dans son ensemble"*, l'usage de cette langue est nécessaire pour que la tâche en cause soit exécutée *"de façon efficace et normale"*.¹³

[35] À ces derniers éléments, j'ajouterais qu'il y a lieu d'observer qu'au texte même de l'article 46 de la Charte de langue française, on associe la notion de *"nécessité"* à celle de *"l'accomplissement de la tâche"*, ce qui nous oblige forcément à en centrer l'analyse sur cette seule réalité et à en considérer tous les aspects, qu'ils soient qualitatifs ou quantitatifs.

¹⁰ Syndicat des cols blancs de Gatineau Inc. et Ville de Gatineau, arbitre : M. René Turcotte, 25 mars 2013, p. 30

¹¹ Université de Montréal et Syndicat des employés de l'Université de Montréal, SOQUIJ AZ-87142025, arbitre : M^e Jean-Roch Boivin

¹² Université de Montréal et Syndicat des employés de l'Université de Montréal, SOQUIJ AZ-87142025, arbitre : M^e Jean-Roch Boivin

¹³ Syndicat des employés de l'Université de Montréal, local 1244 (SCFP) et Université de Montréal, 89T-278, arbitre : M^e Jean-Guy Clément, p. 15

[36] Tenant compte de toutes ces observations, il m'apparaît que j'ai ici plus précisément à décider si l'Employeur a démontré de manière prépondérante si une "*bonne connaissance de la langue anglaise parlée et écrite*" est de nature à permettre l'accomplissement adéquat des postes d'agente ou agent de perception visés ou encore si l'accomplissement de ces tâches exigeait cette connaissance. Il va sans dire que cet exercice doit se compléter à l'enseigne de la prudence puisqu'il ne s'agit pas d'effectuer un contrôle d'opportunité au regard de la décision contestée, mais bien de vérifier si elle ne comporte pas un quelconque caractère abusif, déraisonnable ou discriminatoire.

[37] À l'examen de la preuve, il ressort certains points que je tiens pour déterminants eu égard à la décision qu'il me faut rendre. Ils se présentent comme suit :

- 37.1. Jusqu'en 2010, et même 2012 pour partie, l'Employeur a pu répondre aux besoins en termes de services parce que des personnes salariées autres que des agentes ou agents de perception se sont volontairement montrées disponibles pour le faire. Depuis 2010 et 2012, selon les cas, il ne pouvait plus compter sur ce volontariat, pas plus d'ailleurs que sur celui des agentes et agents de perception en faction. Étant donné qu'il lui était carrément impossible d'exiger de personnes salariées autres que des personnes détentrices de l'un ou l'autre de ces postes qu'elles effectuent du travail relevant de cette classification, il ne pouvait adresser son attente qu'auxdites personnes détentrices.
- 37.2. Le travail en question qui en est un qui appartient, à n'en pas douter, au titre d'agente ou d'agent de perception comporte un niveau de complexité bien précis, d'autant qu'il est en lien étroit avec l'objectif de percevoir les dus dans le meilleur délai possible. Il faut non seulement posséder chaque dossier discuté dans toutes ses composantes, savoir dégager des pistes de solution, mais aussi faire le nécessaire pour en convaincre son interlocuteur, ce qui exige une capacité d'explicitier chaque détail, au besoin.

- 37.3. Ce travail revêt une importance évidente par sa nature et également par ses effets ou ses conséquences, selon que les discussions aboutissent à un règlement ou non. De fait, l'intervention de l'agente ou de l'agent de perception représente pour un compte en souffrance la dernière étape avant qu'il soit référé au processus judiciaire. D'où ce mandat qu'elle ou il a de chercher à lui trouver une solution et d'où l'intérêt qu'elle ou il doit avoir de bien faire comprendre à ses interlocuteurs tous les tenants et aboutissants de la situation dans laquelle ils se retrouvent.
- 37.4. Si l'on ne peut pas parler d'une fréquence élevée, puisqu'il n'y aurait qu'une cinquantaine d'occurrences du genre par année, on doit par contre constater qu'il y a là une récurrence qui, jointe à la complexité des problématiques qu'elles comportent, laisse deviner l'existence d'une situation pour le moins particulière.

[38] Considérés dans leur ensemble, ces éléments, qui participent tous de la tâche des agentes ou agents de perception, révèlent jusqu'à quel point la qualité de la communication avec les contribuables résidentiels et commerciaux est importante aux fins de l'accomplissement de ce travail et de l'atteinte de l'objectif qu'il vise. S'il en est ainsi lorsqu'il s'agit de s'exprimer en français, je ne vois pas comment il pourrait en être autrement quand on a à traiter avec des citoyens anglophones, d'où la nécessité d'être capable de s'exprimer convenablement en anglais.

[39] Autrement dit, cette preuve me convainc qu'il est nécessaire d'avoir une *"bonne connaissance de la langue anglaise parlée et écrite"* pour accomplir efficacement et normalement le travail de perception comme agente ou agent que suppose le traitement des dossiers générés par la clientèle. À mon sens, il n'y a en effet rien de déraisonnable à requérir une telle exigence en lien avec cette réalité. Pour le reste, tout est question de proportionner les choses en fonction du travail de perception globalement considéré.

[40] Si l'on se fie à l'effet produit par l'affichage contesté, on doit en comprendre que l'exigence du bilinguisme a été appliquée à ce jour au comblement des deux (2) des huit (8) postes existants d'agent(e) ou d'agent(e) de perception. Par ailleurs, on sait qu'au préambule de l'avis pertinent on a précisé qu'il devait en être de même pour les "*autres postes similaires qui deviendront vacants au cours des deux (2) prochaines années*", ce qui mènerait au 14 septembre 2014. Prenant pour acquis que la fréquence démontrée exige tout au plus qu'on se préoccupe de couvrir l'horaire régulier et de pallier aux absences autorisées des détentrices de chacun de ces postes par elles-mêmes, j'estime qu'on dérogerait à l'article 46 de la Charte de la langue française si on appliquait cette exigence du bilinguisme à d'autres postes d'agent(e) ou agent(e) de perception que ceux qui ont ici été comblés sans ajouter à la preuve dont on m'a saisi.

VI – DISPOSITIF

[41] Pour tous ces motifs,

41.1. **JE REJETTE** le grief déposé par le Syndicat le 1^{er} octobre 2012, lequel grief porte le numéro QC-2012-017, tout en invitant l'Employeur à prendre en compte l'observation faite à la dernière phrase du paragraphe 37.

EN FOI DE QUOI, j'ai signé à Québec, le 29 ième jour d'octobre 2013.

M^c Jean-Guy Ménard, arbitre