

Cour fédérale



Federal Court

Date : 20151030

Dossier : T-1444-13

Référence : 2015 CF 1230

Ottawa (Ontario), le 30 octobre 2015

En présence de monsieur le juge Gascon

ENTRE :

LUC TAILLEUR

demandeur

et

PROCUREUR GÉNÉRAL DU CANADA

défendeur

et

**LE COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES**

intervenant

JUGEMENT ET MOTIFS

I. L'aperçu

[1] La présente affaire porte sur la tension qui existe entre deux volets de la *Loi sur les langues officielles*, LRC, c 31 (4^e suppl) [LLO] : les droits linguistiques reconnus aux membres du public d'être servi par une institution fédérale dans la langue officielle de leur choix, et les droits linguistiques octroyés aux agents des institutions fédérales de travailler dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada.

[1] Le demandeur M. Luc Tailleux, un francophone, travaille dans la fonction publique fédérale. Il y occupe le poste d'agent des services aux contribuables dans un centre d'appels de l'Agence du revenu du Canada [ARC] situé à Montréal. Le poste de M. Tailleux, tout comme la région de Montréal où il travaille, sont tous deux désignés comme étant bilingues. Dans le cadre de son emploi, M. Tailleux reçoit des appels téléphoniques des contribuables et répond à leurs questions au sujet des impôts et des programmes gérés par l'ARC. En août 2010, M. Tailleux sert une contribuable anglophone dans la langue de choix de celle-ci, soit l'anglais. Suite à son appel avec la contribuable, M. Tailleux doit écrire une note dans un des systèmes informatiques de l'ARC afin d'assurer le suivi du traitement du dossier de la contribuable. M. Tailleux rédige alors cette note dans la langue de travail de son choix, soit le français. Invoquant les politiques en place au sein de l'ARC, les supérieurs de M. Tailleux le contraignent de refaire sa note dans la langue de la contribuable, ce à quoi M. Tailleux se conforme.

[2] M. Tailleux dépose toutefois une plainte devant le Commissaire aux langues officielles [le Commissaire] alléguant que la procédure de l'ARC le prive de son droit, prévu à la *LLO*, de travailler dans la langue de son choix. En juin 2013, le Commissaire informe M. Tailleux de sa décision d'interrompre son enquête sur la plainte formulée par M. Tailleux (et donc du rejet de celle-ci). Après avoir constaté les efforts infructueux de l'ARC pour tenter de réconcilier ses obligations de service au public et les droits linguistiques de M. Tailleux, le Commissaire conclut en effet que la procédure mise en place par l'ARC est raisonnable, car le maintien des notes au dossier dans la langue de préférence du contribuable est nécessaire pour éviter des erreurs ou des délais de réponse indus.

[3] Le 27 août 2013, en désaccord avec les conclusions du Commissaire, M. Tailleux dépose la présente demande en vertu du paragraphe 77(1) de la *LLO*. Dans sa demande, M. Tailleux soutient que l'ARC porte atteinte à son droit de travailler en français. Il recherche une ordonnance de cette Cour déclarant que l'ARC a violé son droit de travailler dans la langue de son choix et intimant l'ARC de réviser sa politique de manière à respecter les droits de ses employés quant à la langue de travail. L'ARC soutient pour sa part, par l'entremise du Procureur général du Canada, avoir exploré toutes les mesures raisonnables possibles pour essayer d'accommoder M. Tailleux mais que ses obligations de servir les contribuables canadiens dans la langue de leur choix ne lui permettent pas de modifier ses politiques dans les circonstances.

[4] Le Commissaire est intervenu aux procédures pour faire valoir quelle devrait être, selon lui, l'interprétation à donner aux articles de la *LLO* en cause dans le présent dossier.

[5] La demande de M. Tailleur soulève deux questions en litige :

- A. Quelle est la portée du paragraphe 36(2) de la *LLO* et des obligations de l'ARC en matière de langue de travail?
- B. L'ARC a-t-elle pris, dans les circonstances, toutes les mesures raisonnables possibles pour permettre à M. Tailleur d'utiliser la langue de travail de son choix?

[6] Pour les motifs qui suivent, la Cour conclut que la demande de M. Tailleur doit échouer. En effet, la Cour est d'avis que l'ARC a pris toutes les mesures raisonnables possibles pour permettre à M. Tailleur et à ses autres employés d'utiliser la langue de travail de leur choix, mais que l'exigence de rédiger les « blocs-notes » dans la langue de choix du contribuable est essentielle et nécessaire pour permettre à l'ARC d'assurer un service égal aux contribuables anglophones ; elle doit donc avoir préséance. Quant à la solution alternative proposée par M. Tailleur d'instaurer un mécanisme de transfert d'appels, la Cour est d'avis que cette avenue se situe hors du champ des mesures raisonnables que peut considérer l'ARC dans les circonstances.

II. Le contexte

[7] Avant de traiter des questions en litige, il importe de situer le contexte de la demande de M. Tailleur, et notamment les faits entourant sa plainte, la décision du Commissaire, la nature des services offerts par l'ARC et le cadre législatif de la *LLO*.

A. Les faits impliquant M. Tailleur

[8] M. Tailleur travaille dans la Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances de l'ARC. À titre d'agent des services aux contribuables dans la région de Montréal, M. Tailleur reçoit des appels téléphoniques des contribuables et répond à leurs questions au sujet des impôts et des programmes administrés par l'ARC. En tant qu'employé bilingue, M. Tailleur traite les appels provenant de contribuables à la fois anglophones et francophones.

[9] Le volume d'appels reçus par l'ARC est considérable et M. Tailleur (tout comme les autres agents de l'ARC assignés à la réception des appels) passe continuellement d'un appel à l'autre pendant sa journée de travail. À chaque appel, M. Tailleur reçoit des questions, des informations et des données du contribuable. Dans l'exercice quotidien de ses fonctions, M. Tailleur doit notamment consigner dans l'un ou l'autre des systèmes informatiques de l'ARC les différents renseignements obtenus des contribuables lors de ses discussions téléphoniques avec eux, ainsi que les questions ou mesures qui peuvent découler de ces appels.

[10] Le 5 août 2010, après avoir traité un appel d'une contribuable anglophone et dans le but de régler son dossier, M. Tailleur écrit une note dans la partie « bloc-notes » du système de gestion des cas T1 prestations [T1PRE] de l'ARC. Ce système T1PRE figure parmi les logiciels informatiques mis en place par l'ARC pour aider au traitement des demandes reçues des contribuables. Plus particulièrement, le système T1PRE est utilisé pour transmettre les dossiers

des contribuables pour « action », pour faire le suivi et pour créer des registres permettant de saisir toutes les actions prises dans un dossier donné.

[11] Puisqu'il destine sa note à un autre employé francophone occupant lui aussi un poste bilingue au sein de l'ARC, M. Tailleux rédige sa note dans la langue de travail de son choix, soit le français. Après quelques échanges avec ses supérieurs, M. Tailleux se voit cependant contraint de réécrire sa note dans la langue de la contribuable, soit l'anglais, tel que le requiert la procédure administrative en place au sein de l'ARC. M. Tailleux prétend que cette note ne s'adressait pas au contribuable, mais avait plutôt pour objet de demander à son collègue francophone d'acheminer une demande interne pour procéder à l'émission d'un paiement. Il n'était donc pas nécessaire, selon M. Tailleux, de la rédiger en anglais. M. Tailleux ajoute que c'était la première fois, en près de 20 ans dans le poste qu'il occupe à l'ARC, qu'il recevait une telle demande de réécrire une note dans le système T1PRE. Il indique qu'auparavant, il avait toujours écrit ces notes dans la langue de son choix, soit le français.

[12] Dans ses soumissions écrites déposées devant la Cour, M. Tailleux se disait d'avis qu'il n'était pas nécessaire que tous les notes et formulaires soient rédigés dans la langue du contribuable pour permettre un suivi effectif et sans délai du dossier du contribuable. Plus particulièrement, M. Tailleux mentionnait que sa note d'août 2010 ne se destinait en aucun temps à la contribuable. Lors de l'audience devant cette Cour, l'avocat de M. Tailleux a toutefois reconnu la nécessité que les notes au dossier comme celle qui fait l'objet du présent litige soient écrites et conservées dans la langue du contribuable afin de traiter adéquatement le dossier du contribuable. En revanche, M. Tailleux soumet cependant que l'ARC pourrait aisément mettre en

place un système par lequel pourraient être transférés à des agents bilingues les appels reçus par des agents unilingues anglophones qui seraient incapables de traiter une demande du contribuable en raison de la présence de notes au dossier rédigées en français.

[13] Bien qu'il se soit conformé à la demande de ses supérieurs et ait finalement rédigé sa note en anglais dans le présent dossier, M. Tailleux dépose toutefois une plainte devant le Commissaire. Il y allègue que la procédure de l'ARC le prive de son droit de travailler dans la langue de son choix, tel que le prévoit pourtant la *LLO*.

B. *La décision du Commissaire*

[14] Le 28 juin 2013, le Commissaire fait parvenir à M. Tailleux un courriel lui faisant part des résultats de l'enquête menée au sujet de sa plainte.

[15] Dans sa correspondance, le Commissaire indiquait que son enquête a tenu compte des obligations de l'ARC prévues aux parties IV (« Communications avec le public et prestation des services ») et V (« Langue de travail ») de la *LLO* et qu'il a considéré le mandat de l'ARC. L'ARC décrit ce mandat comme étant « d'administrer les programmes fiscaux, de prestations et autres programmes connexes et d'assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada ». Le Commissaire a noté dans son rapport d'enquête que « [l']ARC reçoit et traite des millions de déclarations de revenus par année ainsi que des paiements de prestations » et que, « [c]onséquemment, le volume d'interactions entre les agents de l'ARC et les contribuables est très élevé ».

[16] Le Commissaire a notamment mentionné que, compte tenu de la nature des services offerts aux contribuables par l'ARC, les dispositions de la *LLO* sur les communications avec le public et la prestation des services l'emportaient sur les dispositions incompatibles de la *LLO* portant sur la langue de travail et le droit de M. Tailleux de travailler dans la langue de son choix.

[17] L'enquête du Commissaire notait entre autres que l'ARC appuyait sa position sur l'article 27 de la *LLO*, lequel prévoit que l'obligation en matière de communications et services dans les deux langues officielles vaut tant sur le plan de l'écrit que de l'oral, et pour tout ce qui se rattache aux communications et services offerts. De plus, l'enquête du Commissaire soulignait que l'ARC invoquait également l'article 31 de la *LLO*, qui stipule que les dispositions de la partie IV l'emportent sur les dispositions incompatibles de la partie V portant sur la langue de travail, et donne donc préséance aux droits des membres du public de communiquer et de recevoir leurs services dans leur langue officielle de préférence. Le Commissaire observait enfin que l'ARC a tenté de réconcilier le droit du public et les droits de ses agents, mais sans succès :

L'ARC a aussi affirmé avoir tenté de trouver des moyens de faire respecter les droits des employés tout en respectant ses obligations de service au public. Toutefois, elle n'a pu arriver à réconcilier les deux parties de la [*LLO*] compte tenu de ses obligations et ses objectifs institutionnels en matière de langues officielles.

[18] Dans sa décision, le Commissaire indiquait avoir rencontré les représentants de l'ARC pour obtenir des explications sur les procédures en vigueur et pour déterminer si les agents de première ligne de l'ARC peuvent trouver l'information nécessaire afin de répondre aux requêtes des contribuables sans devoir consulter les notes aux dossiers. L'enquête relatait d'ailleurs certaines des explications et constatations de l'ARC dans les termes suivants :

L'ARC a confirmé que les agents de première ligne doivent répondre et prendre action concernant des sujets de conformité et d'observation. Ils doivent être en mesure de comprendre les notes inscrites aux dossiers des contribuables afin de répondre immédiatement aux questions ou d'obtenir l'information nécessaire des contribuables dont le dossier a été jugé non conforme et assigné à un agent d'observation.

[19] À la lumière de son enquête, le Commissaire a conclu que la procédure mise en place par l'ARC et exigeant que les notes au dossier soient consignées dans la langue du contribuable, était raisonnable :

L'enquête a démontré que si un employé de l'ARC écrivait les notes au dossier dans sa propre langue officielle de préférence plutôt que dans celle de préférence du contribuable, cela pourrait causer des erreurs ou des délais de réponse indus. De plus, afin de répondre aux appels des contribuables en temps réel, il est nécessaire que l'agent comprenne les notes aux dossiers pour déterminer si elles sont reliées à la nouvelle requête. Par conséquent, dans le but d'assurer un service égal, immédiat et sans délai à tous les clients, nous considérons qu'il est raisonnable que les notes soient inscrites aux dossiers dans la langue officielle de choix des contribuables.

[20] Le Commissaire a conséquemment estimé qu'il était approprié d'exercer sa discrétion afin d'interrompre l'enquête portant sur la plainte de M. Tailleux, conformément au paragraphe 58(3) de la *LLO*, puisqu'il considérait inutile de la poursuivre.

C. L'ARC

[21] L'ARC remplit un rôle névralgique dans le fonctionnement de l'appareil gouvernemental fédéral. Elle est l'institution fédérale responsable de l'administration, de l'établissement de la cotisation et de la perception de centaines de milliards de dollars en impôts et en taxes chaque

année au Canada. Elle a pour mandat d'administrer les programmes fiscaux, de prestations et autres programmes connexes et d'assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada. L'ARC reçoit et traite des millions de déclarations de revenus par année ainsi que des paiements de prestations.

[22] Dans le cadre du régime fiscal d'autocotisation en place au Canada, l'ARC a la responsabilité de fournir aux contribuables des renseignements exacts et dans les plus brefs délais, pour que les contribuables puissent respecter les lois fiscales du Canada.

[23] Aux termes de la partie IV de la *LLO*, l'ARC a l'obligation de fournir ses services aux contribuables canadiens dans la langue officielle de leur choix. Cette obligation s'étend à l'ensemble des services offerts par l'ARC, peu importe que ceux-ci soient rendus par internet, par téléphone, par écrit ou dans les bureaux désignés bilingues. Ceci est notamment reconnu dans la *Charte des droits du contribuable* instaurée par l'ARC. Cette Charte vise à assurer un service adéquat pour les contribuables et stipule notamment, à son article 2, que le contribuable a le droit de recevoir des services dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. L'article 6 reconnaît pour sa part le droit du contribuable à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.

[24] Les centres d'appels comme celui où travaille M. Tailleux constituent un volet important des services offerts par l'ARC aux contribuables canadiens. Pour dispenser ces services téléphoniques, l'ARC publie des numéros de téléphone sans frais nationaux auxquels les appelants des deux groupes de langues officielles ont accès. Des numéros de téléphone distincts sont prévus pour chaque langue officielle et dédiés à chacune des deux clientèles linguistiques.

L'ARC considère ceci comme une offre active de services mise en place pour répondre, en temps réel, aux demandes provenant des membres des communautés anglophone et francophone au Canada. Le volume d'interactions téléphoniques entre les agents de l'ARC et les contribuables est très élevé : l'ARC a en effet reçu pas moins de 16.5 millions d'appels en 2012-2013.

[25] L'ARC dispose de neuf centres d'appels dispersés à travers le Canada. Le centre d'appel de Montréal, où travaille M. Tailleux, est un de ceux-ci. Bien qu'ils soient situés dans différentes régions du pays, ces neuf centres d'appel sont interreliés; ainsi, un appel d'un contribuable sera acheminé au prochain agent disponible dans l'un ou l'autre des centres d'appels de l'ARC, peu importe l'endroit où l'agent se trouve. Les appels sont en effet redirigés dans les différents centres d'appels selon l'achalandage et indépendamment de leur lieu d'origine et de la localisation du contribuable.

[26] Ajoutons que les employés affectés aux centres d'appels de l'ARC occupent un poste clé au sein de cette institution fédérale, car ils constituent souvent la porte d'entrée des contribuables pour avoir accès à leur dossier et à des informations fiscales. Il s'agit là d'un travail complexe, qui est généralement sensible et délicat pour le contribuable ayant décidé de se prévaloir du système d'appels téléphoniques de l'ARC.

[27] Les appels des contribuables sont aiguillés par l'ARC en fonction de la langue choisie par le contribuable et de sa sélection de la ligne téléphonique sans frais de langue anglaise ou française. Ainsi, les appels provenant de contribuables francophones qui utilisent le numéro sans frais francophone sont acheminés à des agents bilingues de l'ARC. Pour leur part, les appels

provenant de contribuables anglophones qui se servent du numéro sans frais anglophone sont envoyés à des agents unilingues anglophones ou encore à des agents bilingues. Autrement dit, les agents bilingues de l'ARC (comme c'est le cas pour M. Tailleux) traitent des appels pouvant provenir de contribuables tant anglophones que francophones, selon la demande.

[28] Il n'y a pas d'agent d'appel unilingue francophone au sein de l'ARC. Les centres d'appels de l'ARC n'ont en effet recours qu'à des agents unilingues anglophones ou à des agents bilingues. De la perspective du contribuable anglophone, cela signifie donc que son appel téléphonique peut être traité à la fois par un agent d'appel unilingue anglophone ou par un agent d'appel bilingue. Par contre, pour le contribuable francophone, tous les appels téléphoniques sont pris en mains par des agents d'appel bilingues. L'ARC identifie les dossiers des contribuables comme étant « français » ou « anglais » selon la langue officielle de préférence déclarée par le contribuable.

[29] Tous les agents de première ligne travaillant dans les centres d'appels de l'ARC utilisent différents logiciels informatiques pour effectuer leur travail et pour pouvoir clarifier rapidement les questions que leur adressent les contribuables lors de leurs appels téléphoniques. Parmi ces logiciels, outre le système TIPRE décrit précédemment, on peut mentionner ceux-ci :

- Le système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source [SARRS]. Ce système est un registre des dossiers de recouvrement. Il permet aux agents de consulter des renseignements et d'y consigner les mesures prises à l'égard du compte d'un contribuable. Il comprend un journal permanent qui sert de registre chronologique de toutes les entrées au journal;

- Le système de création électronique de lettres [SCCEL]. Ce système est utilisé pour communiquer, par lettre, des informations ou des demandes d'informations aux clients ou à leurs représentants. Il comprend un « bloc-notes » où les agents peuvent inscrire des notes au dossier du contribuable;
- Le système de comptabilisation de recettes électroniques [CRÉ]. Ce système est utilisé pour traiter des renseignements financiers et non financiers sur le compte d'un contribuable. Certaines de ces actions peuvent être exécutées par les agents des centres d'appels alors que d'autres peuvent être envoyées au centre fiscal;
- Le système universel Delpac System [SUDS]. Ce système permet aux agents d'accéder aux mesures de contraintes appliquées si un contribuable ne produit pas ses déclarations d'impôts.

[30] Le présent litige porte une note rédigée par M. Tailleur dans la partie « bloc-notes » d'un des systèmes électroniques de l'ARC, soit le système TIPRE. La plainte de M. Tailleur porte d'ailleurs uniquement sur les notes entrées dans cette partie « bloc-notes » (aussi appelée « journal ») des systèmes électroniques de l'ARC.

[31] Les notes consignées aux dossiers des contribuables par les agents d'appel colligent des observations et informations dans les systèmes électroniques de l'ARC. Ces notes peuvent servir à différentes fins. En effet, elles sont utilisées à la fois pour commencer des actions sur les comptes d'un contribuable et pour connaître l'état d'un dossier et savoir ce qui s'y passe. Dans le cas des appels téléphoniques, ces notes sont préparées par les agents d'appel pendant ou suite à leur conversation avec le contribuable; elles peuvent par exemple relater les détails d'une discussion avec un contribuable, faire état du comportement agressif ou insistant d'un

contribuable ou de communications répétées par un contribuable, identifier une mesure à prendre ou encore être le véhicule pour le simple envoi d'un document ou pour un changement d'adresse.

[32] L'ARC soutient qu'il est nécessaire pour ses agents d'appel de comprendre ces notes afin de pouvoir offrir, en temps réel, un service au public qui respecte les engagements et obligations de l'ARC et les attentes des contribuables. L'ARC a donc mis en place des procédures en matière de demande de renseignements [la Procédure], auxquels ses agents d'appel sont assujettis. La Procédure, dont la dernière mise à jour date du 16 décembre 2009, comporte une section intitulée « Langue – Responsabilités et normes de service », qui précise les normes à suivre en matière de langue. Puisque l'ARC a l'obligation de fournir ses services dans la langue officielle choisie par le contribuable, et que l'ARC veut s'assurer que les appels soient gérés de façon uniforme peu importe la langue du contribuable, la Procédure prévoit notamment que toutes les données entrées dans la partie « bloc-notes » ou dans le « journal » des systèmes TIPRE, SCEL, CRÉ, SARRS et SUDS de l'ARC doivent l'être dans la langue officielle choisie par le contribuable. Ainsi, les employés de l'ARC doivent compléter ces notes et formulaires dans le traitement du dossier d'un contribuable dans la langue de préférence de ce dernier.

[33] La Cour observe que toutes les entrées autres que les données devant figurer dans ces parties « blocs-notes » peuvent toutefois être consignées dans les systèmes électroniques de l'ARC dans la langue officielle choisie par l'agent d'appel.

[34] M. Tailleux prétend qu'avant 2009, les employés pouvaient écrire ces notes et formulaires dans la langue de travail choisie, et que telle avait effectivement été son expérience personnelle au sein de l'ARC. L'ARC est en désaccord avec cette affirmation et indique plutôt que ses procédures en matière de langue de service sont en place et appliquées depuis longtemps, conformément aux exigences de la *LLO*.

D. Les dispositions de la *LLO*

[35] La *LLO* est au cœur du présent litige. Son objet est « d'assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l'égalité de droits et privilèges quant à leur usage dans les institutions fédérales » (*Thibodeau c Air Canada*, 2014 CSC 67 [*Thibodeau*] au para 9). Elle vise aussi à préciser les pouvoirs et obligations des institutions fédérales en matière de langues officielles. En fait, « la *LLO* et ses règlements forment un régime légal complet qui régit toutes les questions qui ont trait aux droits linguistiques au sein des institutions fédérales » (*Norton c Via Rail Canada Inc.*, 2009 CF 704 [*Norton*] au para 61).

[36] Les droits linguistiques constituent une pierre d'assise de la société canadienne, et la *LLO* s'affiche donc comme une loi fondamentale du pays, étroitement liée aux valeurs et aux droits prévus par la Constitution canadienne, et notamment par la *Charte canadienne des droits et libertés*, partie I de la *Loi constitutionnelle de 1982*, constituant l'annexe B de la *Loi de 1982 sur le Canada* (R-U), 1982, c 11 [*Charte*]. La Cour suprême du Canada lui a d'ailleurs reconnu un statut quasi-constitutionnel (*Lavigne c Canada (Commissariat aux langues officielles)*, 2002

CSC 53 [*Lavigne*] au para 25). Les droits linguistiques en jeu dans la présente affaire sont donc tous de source constitutionnelle.

[37] La *LLO* comporte plusieurs parties, dont la partie IV sur les communications avec le public et le droit d'être servi par les institutions fédérales dans la langue officielle de son choix et la partie V sur la langue de travail et l'égalité de statut et d'usage des deux langues officielles dans les institutions du gouvernement du Canada. Chacune de ces parties a un ancrage constitutionnel, soit l'article 20 de la *Charte* pour la langue de service et le paragraphe 16(1) de la *Charte* pour la langue de travail (*Schreiber c Canada*, [1999] ACF no 1576 [*Schreiber*] au para 125; voir aussi Jennifer Klink et al, « Le droit à la prestation des services dans les langues officielles » dans Michel Bastarache et Michel Doucet, dir, *Les droits linguistiques au Canada*, 3^e éd, Cowansville (Qc), Yvon Blais, 2014 aux pp 523-24).

[38] Au sein de la partie IV de la *LLO*, l'article 21 prévoit le droit du public de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services. Les articles 22 et 24 imposent aux institutions fédérales l'obligation de veiller à ce que les membres du public puissent communiquer avec leurs bureaux et recevoir des services de qualité égale dans l'une ou l'autre des langues officielles. Par ailleurs, l'article 27 prévoit que les obligations des institutions fédérales en matière de communications et services dans les deux langues officielles valent également, tant sur le plan de l'écrit que de l'oral, pour tout ce qui s'y rattache.

[39] Enfin, l'article 31 de la *LLO* prévoit expressément qu'en cas d'incompatibilité, ces droits linguistiques des membres du public de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services dans la langue officielle de leur choix l'emportent sur les droits linguistiques conférés par la partie V aux agents des institutions fédérales. Cet article 31 se lit comme suit :

| Incompatibilité | Relationship to Part V |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 31. Les dispositions de la présente partie l'emportent sur les dispositions incompatibles de la partie V. | 31. In the event of any inconsistency between this Part and Part V, this Part prevails to the extent of the inconsistency. |

[40] En ce qui a trait à la partie V de la *LLO* portant sur la langue de travail, l'article 34 y prescrit que le français et l'anglais sont les langues de travail des institutions fédérales et confère ainsi aux agents de ces institutions « le droit d'utiliser » l'une ou l'autre des deux langues officielles. Les articles 35 à 37 de la *LLO* prévoient de façon plus précise la teneur des obligations des institutions fédérales en matière de langue de travail.

[41] Plus particulièrement, l'article 35 de la *LLO* crée une distinction entre les droits linguistiques des employés travaillant dans des régions désignées et ceux des personnes oeuvrant à l'extérieur de celles-ci. Il énonce une règle générale selon laquelle les institutions doivent créer et maintenir un environnement qui permet aux employés d'utiliser la langue de leur choix dans les régions désignées :

Obligations des institutions
fédérales

35. (1) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que :

a) dans la région de la capitale nationale et dans les régions ou secteurs du Canada ou lieux à l'étranger désignés, leur milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles tout en permettant à leur personnel d'utiliser l'une ou l'autre;

b) ailleurs au Canada, la situation des deux langues officielles en milieu de travail soit comparable entre les régions ou secteurs où l'une ou l'autre prédomine.

Duties of government

35. (1) Every federal institution has the duty to ensure that

(a) within the National Capital Region and in any part or region of Canada, or in any place outside Canada, that is prescribed, work environments of the institution are conducive to the effective use of both official languages and accommodate the use of either official language by its officers and employees; and

(b) in all parts or regions of Canada not prescribed for the purpose of paragraph (a), the treatment of both official languages in the work environments of the institution in parts or regions of Canada where one official language predominates is reasonably comparable to the treatment of both official languages in the work environments of the institution in parts or regions of Canada where the other official language predominates.

[42] L'article 36 de la *LLO* précise davantage les droits des employés dans les régions désignées, notamment dans les régions désignées bilingues comme celle de Montréal où travaille M. Tailleux. Les obligations minimales des institutions fédérales sont énoncées au paragraphe 36(1), alors que les obligations supplémentaires sont pour leur part prévues au paragraphe 36(2). Ces dispositions, qu'il importe de reproduire dans le présent dossier, se lisent comme suit :

Obligations minimales dans les régions désignées

Minimum duties in relation to prescribed regions

36. (1) Il incombe aux institutions fédérales, dans la région de la capitale nationale et dans les régions, secteurs ou lieux désignés au titre de l'alinéa 35(1)a) :

36. (1) Every federal institution has the duty, within the National Capital Region and in any part or region of Canada, or in any place outside Canada, that is prescribed for the purpose of paragraph 35(1)(a), to

a) de fournir à leur personnel, dans les deux langues officielles, tant les services qui lui sont destinés, notamment à titre individuel ou à titre de services auxiliaires centraux, que la documentation et le matériel d'usage courant et généralisé produits par elles-mêmes ou pour leur compte;

(a) make available in both official languages to officers and employees of the institution

(i) services that are provided to officers and employees, including services that are provided to them as individuals and services that are centrally provided by the institution to support them in the performance of their duties, and

(ii) regularly and widely used work instruments produced by or on behalf of that or any other federal institution;

b) de veiller à ce que les systèmes informatiques d'usage courant et généralisé et acquis ou produits par elles à compter du 1er janvier 1991 puissent être utilisés dans l'une ou l'autre des langues officielles;

(b) ensure that regularly and widely used automated systems for the processing and communication of data acquired or produced by the institution on or after January 1, 1991 can be used in either official language; and

c) de veiller à ce que, là où il est indiqué de le faire pour que le milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles, les supérieurs soient aptes à communiquer avec leurs subordonnés dans celles-ci et à ce que la haute direction soit en mesure de fonctionner dans ces deux langues.

(c) ensure that,

(i) where it is appropriate or necessary in order to create a work environment that is conducive to the effective use of both official languages, supervisors are able to communicate in both official languages with officers and employees of the institution in carrying out their supervisory responsibility, and

(ii) any management group that is responsible for the general direction of the institution as a whole has the capacity to function in both official languages.

Autres obligations

Additional duties in prescribed regions

(2) Il leur incombe également de veiller à ce que soient prises, dans les régions, secteurs ou lieux visés au paragraphe (1), toutes autres mesures possibles permettant de créer et de maintenir en leur sein un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles et qui permette à leur personnel d'utiliser l'une ou l'autre.

(2) Every federal institution has the duty to ensure that, within the National Capital Region and in any part or region of Canada, or in any place outside Canada, that is prescribed for the purpose of paragraph 35(1)(a), such measures are taken in addition to those required under subsection (1) as can reasonably be taken to establish and maintain work environments of the institution that are conducive to the effective use of both official languages and accommodate the use of either official language by its officers and employees.

[43] Le paragraphe 36(2) crée donc une obligation positive pour les institutions fédérales de prendre des mesures permettant de créer et de maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles.

[44] Enfin, la partie X de la *LLO* traite des recours judiciaires et prévoit, à son paragraphe 77(1), que quiconque a saisi le Commissaire d'une plainte mettant en jeu des droits linguistiques prévus à la *LLO* peut former un recours devant la Cour fédérale. La Cour est alors habilitée, si elle conclut au défaut d'une institution fédérale de se conformer à la *LLO*, à accorder la réparation qu'elle estime convenable et juste dans les circonstances, tel que prévu par le paragraphe 77(4).

[45] Dans *Schreiber* au para 129, cette Cour résumait ainsi l'objectif des dispositions pertinentes contenues dans les parties IV et V de la *LLO* qui sont en jeu dans le présent dossier :

[129] Comme je l'ai déjà mentionné, les articles 21 et 34 de la *Loi sur les langues officielles* reconnaissent, respectivement, le droit du public de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services et le droit d'un fonctionnaire d'utiliser l'une ou l'autre des langues officielles pour effectuer son travail, le français et l'anglais étant les langues de travail des institutions fédérales. Les obligations légales correspondantes imposées par l'article 22 et par les articles 35 et 36 exigent respectivement que les institutions fédérales veillent à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans les deux langues officielles dans la région de la capitale nationale et dans les autres régions désignées, et à ce que leur milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles. Ces obligations, qui incombent aux institutions fédérales en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, sont conformes au principe de l'égalité réelle qui exige que le gouvernement prenne des mesures positives pour mettre en œuvre les droits linguistiques reconnus. En d'autres termes, l'objet des obligations légales imposées aux institutions fédérales par les articles 22, 35 et 36 consiste à mettre en œuvre les droits reconnus par les articles 21 et 34 et à leur

donner un effet et une signification réels. De plus, les articles 35 et 36 reconnaissent par voie législative le fait que le droit de travailler dans l'une ou l'autre des langues officielles dans une institution fédérale est illusoire en l'absence d'un milieu qui respecte l'emploi des deux langues officielles et en favorise l'épanouissement. L'objet des articles 35 et 36 est donc de garantir la promotion et le développement de milieux de travail bilingues dans les institutions fédérales.

[nos soulignements]

III. Analyse

A. *Quelle est la portée du paragraphe 36(2) de la LLO et des obligations de l'ARC en matière de langue de travail?*

[46] La première question en litige concerne la portée de l'obligation des institutions fédérales comme l'ARC aux termes de la partie V de la *LLO* portant sur la langue de travail, et l'interprétation qu'il convient de donner au paragraphe 36(2) de la *LLO*.

[47] Les soumissions du Commissaire sont fort utiles à cet égard. Son intervention devant cette Cour ne porte pas sur les faits à l'origine de la présente affaire ni sur la question de savoir s'il y a eu un manquement de la part de l'ARC à ses obligations prévues à la partie V de la *LLO*. Le Commissaire a plutôt limité ses soumissions aux principes d'interprétation de la *LLO* et au test juridique applicable afin de déterminer si une institution fédérale contrevient au droit d'un de ses agents de travailler dans la langue de son choix, et plus particulièrement aux obligations énoncées au paragraphe 36(2) de la *LLO*.

(1) Les principes d'interprétation de la LLO

[48] Les principes d'interprétation applicables aux droits linguistiques ne constituent pas un point litigieux dans le présent recours.

[49] Il est largement accepté que les droits linguistiques au Canada « visent à protéger les minorités de langue officielle du pays et à assurer l'égalité de statut du français et de l'anglais » et « doivent dans tous les cas être interprétés en fonction de leur objet, de façon compatible avec le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle » (*R c Beaulac*, [1999] 1 RCS 768 [*Beaulac*] aux para 25, 41). Les droits linguistiques « constituent un genre bien connu de droits de la personne et devraient être abordés en conséquence » (*R c Mercure*, [1988] 1 RCS 234 à la p 268).

[50] Les tribunaux sont donc tenus d'interpréter la LLO, une loi quasi-constitutionnelle, de façon libérale et téléologique (*DesRochers c Canada (Industrie)*, 2009 CSC 8 [*DesRochers*] au para 31). Cela n'a toutefois pas pour effet de modifier l'approche traditionnelle d'interprétation des lois selon laquelle il faut lire les termes d'une loi dans leur contexte global en suivant le sens ordinaire et grammatical qui s'harmonise avec l'économie de la loi, son objet et l'intention du législateur (*Thibodeau* au para 112; *Lavigne* au para 25, citant Elmer A. Driedger, *Construction of Statutes*, 2^e éd, Toronto, Butterworths, 1983 à la p 87).

[51] Les objectifs de la *LLO* assistent aussi dans l'interprétation de celle-ci :

| Objet | Purpose |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2. La présente loi a pour objet:</p> <p>a) d'assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l'égalité de droits et privilèges quant à leur usage dans les institutions fédérales, notamment en ce qui touche les débats et travaux du Parlement, les actes législatifs et autres, l'administration de la justice, les communications avec le public et la prestation des services, ainsi que la mise en œuvre des objectifs de ces institutions;</p> <p>b) d'appuyer le développement des minorités francophones et anglophones et, d'une façon générale, de favoriser, au sein de la société canadienne, la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais;</p> <p>c) de préciser les pouvoirs et les obligations des institutions fédérales en matière de langues officielles.</p> | <p>2. The purpose of this Act is to</p> <p>(a) ensure respect for English and French as the official languages of Canada and ensure equality of status and equal rights and privileges as to their use in all federal institutions, in particular with respect to their use in parliamentary proceedings, in legislative and other instruments, in the administration of justice, in communicating with or providing services to the public and in carrying out the work of federal institutions;</p> <p>(b) support the development of English and French linguistic minority communities and generally advance the equality of status and use of the English and French languages within Canadian society; and</p> <p>(c) set out the powers, duties and functions of federal institutions with respect to the official languages of Canada.</p> |

[52] Dans *Beaulac* au para 24, la Cour suprême du Canada expliquait que l'article 2 de la *LLO* confirme que la *LLO* protège et vise une égalité réelle au niveau des droits linguistiques au Canada :

[24] [C]e principe d'égalité réelle a une signification. Il signifie notamment que les droits linguistiques de nature institutionnelle exigent des mesures gouvernementales pour leur mise en œuvre et créent, en conséquence, des obligations pour l'État [...]. Il signifie également que l'exercice de droits linguistiques ne doit pas être considéré comme exceptionnel, ni comme une sorte de réponse à une demande d'accommodement. Cela dit, il faut noter que la présente affaire ne porte pas sur la possibilité que des droits linguistiques d'origine constitutionnelle soient en conflit avec des droits particuliers prévus par la loi.

(2) L'interprétation du paragraphe 36(2) de la LLO

[53] Bien qu'elles s'entendent sur les principes d'interprétations applicables, les parties ne s'accordent pas sur la bonne interprétation que doit recevoir le paragraphe 36(2) de la *LLO*. Le différend est de deux ordres : d'une part, au niveau de la portée de l'article 31 de la loi, et d'autre part au sujet du sens des mots « toutes autres mesures possibles » utilisés au paragraphe 36(2).

[54] Bien entendu, tant l'article 31 que le paragraphe 36(2) de la *LLO* doivent être interprétés à la lumière des principes d'interprétation généralement applicables aux droits linguistiques et aux lois bilingues dont les deux versions font également autorité. Ainsi, « toute divergence entre les deux versions officielles d'un texte législatif est résolue en dégageant, si c'est possible, le sens qui est commun aux deux versions » (*R c Daoust*, 2004 CSC 6 [*Daoust*] au para 26, citant Pierre-André Côté, *Interprétation des lois*, 3^e éd, Montréal, Thémis, 1999 à la p 410).

L'interprétation d'un texte bilingue consiste donc à d'abord rechercher le sens commun entre les deux versions de la loi et, lorsque leur portée diffère, à préférer le sens le plus restreint qui soit commun aux deux versions (*Daoust* au para 29). Puis, il faut ensuite vérifier si le sens commun

ainsi dégagé est conforme à l'intention législative, suivant les règles ordinaires d'interprétation (*Daoust* au para 30).

(a) *L'impact de l'article 31*

[55] Le Procureur général soumet qu'il suffit de regarder l'article 31 et la partie IV de la *LLO* pour trancher l'apparente opposition entre langue de service et langue de travail dans le présent dossier, sans pour autant avoir besoin de se pencher sur le contenu de la partie V et du paragraphe 36(2) de la *LLO*, ou encore sur les droits linguistiques de M. Tailleux relatifs à la langue de travail. Le Procureur général plaide en effet que l'article 31 de la *LLO* répond à toute tension entre les parties IV et V de la *LLO*, et que tout désaccord doit être adjugé en faveur de la partie IV en vertu de l'article 31 ; en effet, en cas de conflit, le droit du public à être servi dans la langue de son choix l'emporte toujours sur le droit de l'employé.

[56] La Cour ne souscrit pas à cet argument et à cette interprétation de la *LLO*.

[57] Si l'article 31 de la *LLO* établit clairement que la partie IV a préséance sur la partie V, il le fait non pas dans l'absolu, mais bien dans la mesure où les dispositions de la partie V sont incompatibles avec celles de la partie IV. En effet, la version française de l'article parle de « dispositions incompatibles de la partie V » tandis que le texte anglais de la *LLO* décrète que la partie IV l'emporte (« prevails » en anglais) « to the extent of the inconsistency ». Interprété conjointement et dans un sens commun aux deux versions, cet article exprime donc clairement que la fenêtre de l'incompatibilité à laquelle renvoie l'article 31 est restreinte. En effet, la partie IV n'aura préséance que dans la mesure de l'incompatibilité qui aura été recensée. Or, comment

peut-on mesurer cette incompatibilité sans d'abord identifier sa nature et sa portée (et donc analyser les obligations des institutions fédérales aux termes de la partie V) ?

[58] Puisqu'il faut une incompatibilité réelle pour permettre d'écarter les droits linguistiques de la partie V à la faveur de ceux de la partie IV, la Cour conclut qu'il ne peut donc pas y avoir de mesure incompatible sans considérer la portée et l'étendue de l'article 36 de la *LLO*. La notion de conflit prévue à l'article 31 de la *LLO* doit recevoir une interprétation restrictive puisque tant la partie IV que la partie V de la loi doivent bénéficier d'une interprétation libérale et téléologique qui est compatible avec le maintien et l'épanouissement des collectivités de chaque langue officielle au Canada.

[59] La Cour est donc d'avis que, correctement interprété, le sens et la portée de l'article 31 ne peuvent être divorcés d'une appréciation de la teneur des obligations imposées aux institutions fédérales par le paragraphe 36(2) de la *LLO*.

(b) *La portée du paragraphe 36(2)*

[60] Reste maintenant à déterminer la portée du paragraphe 36(2). La version française de ce paragraphe oblige les institutions fédérales de prendre « toutes autres mesures possibles » permettant de créer et de maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles et qui permette à leur personnel d'utiliser l'une ou l'autre des deux langues officielles. La version anglaise de ce paragraphe utilise plutôt l'expression « such measures [...] as can reasonably be taken ».

[61] Analysons d'abord de la portée des termes « toutes autres mesures possibles ». À l'audience, M. Tailleux s'est rallié à la position du Commissaire selon laquelle le paragraphe 36(2) oblige les institutions fédérales à prendre « toutes autres mesures qu'il est raisonnable de prendre » permettant de créer et de maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles. Le Procureur général prétend pour sa part que la *LLO* requiert seulement la prise de mesures « raisonnables » dans les circonstances et qu'il n'y a pas de réelle divergence entre les deux versions linguistiques de la *LLO*. Il souligne que le terme « reasonable » est utilisé à plusieurs reprises dans la *LLO* et qu'il est traduit de différentes façons en français (parfois par « raisonnable », par « justifié dans les circonstances » ou par « indiqué »). Conséquemment, l'expression « mesures possibles » dans la version française du paragraphe 36(2) devrait être interprétée dans le même sens et correspondrait davantage au concept de « mesures raisonnables ».

[62] Il existe certes une ambiguïté entre la version française et anglaise du paragraphe 36(2) de la *LLO* et la Cour est en accord avec la démarche interprétative et les principes d'interprétation mis de l'avant par le Commissaire. Les parties reconnaissent d'ailleurs qu'en présence de différence dans les termes employés, « toute divergence entre les deux versions officielles d'un texte législatif est résolue en dégageant, si c'est possible, le sens qui est commun aux deux versions » (*Daoust* au para 26, citant Pierre-André Côté, *Interprétation des lois*, 3^e éd, Montréal, Thémis, 1999 à la p 410).

[63] En l'espèce, le sens commun des deux versions linguistiques du paragraphe 36(2) de la *LLO* est celui qui réfère à la prise de toutes autres mesures qu'il est raisonnable de prendre, puisque toutes les mesures qu'il est raisonnable de prendre sont des mesures possibles, mais toutes les mesures possibles ne sont pas nécessairement des mesures qu'il est raisonnable de prendre.

[64] L'interprétation bilingue exige ensuite de vérifier si ce sens commun est conforme à l'intention législative suivant les règles ordinaires d'interprétation (*Daoust* au para 30). Est aussi pertinent le fait que le sens commun dégagé soit compatible avec la logique interne de l'article 36 de la *LLO*, qui utilise l'expression « là où il est indiqué de le faire » en français et « where it is appropriate or necessary » en anglais. À cet égard, le Commissaire cite en preuve l'historique législatif de la partie V de la *LLO* qui confirme le sens commun dégagé par l'interprétation bilingue précédente et le fait que les mesures considérées par les institutions fédérales doivent être raisonnables dans leur mise en œuvre concrète et effective. Il mentionne d'abord le témoignage de l'honorable Ramon Hnatyshyn, qui disait à la Chambre des communes, aux *Procès-verbaux et témoignages du Comité législatif sur le projet de loi C-72*, 33^e lég, 2^e ses, no 1 (17 et 22 mars 1988) à la p 1 : 34 :

La question de la langue de travail a fait l'objet de certains malentendus, mais il est clair que l'institution fédérale a la responsabilité de permettre à ses employés de travailler dans la langue de leur choix, la langue du lieu de travail. Il faut toutefois tenir compte de la réalité, c'est-à-dire des langues dans lesquelles doivent être offerts les services au public, de la région dans laquelle l'employé travaille, de la réalité du milieu de travail etc.

[nos soulignements]

[65] Le Commissaire cite ensuite le témoignage de l'honorable Ramon Hnatyshyn lors des *Délibérations du Comité spécial du Sénat sur le projet de loi C-72*, 33^e parl, 2^e sess, no 1 (19 et 20 juillet 1988) à la p 1 : 44 :

Passons maintenant à l'important domaine de la langue de travail. Je rappelle aux honorables sénateurs que l'article 16 de la Charte garantit aux langues officielles « un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada ».

Ces amples droits constitutionnels comprennent, à mon avis, l'égalité d'usage de ces langues dans les milieux de travail des institutions fédérales. Comme les droits découlant de l'article 16 ne sont pas infirmés par des critères comme celui de « la demande importante » ou de la « vocation du bureau », le gouvernement a dû élaborer un système législatif respectant le principe de l'égalité des deux langues dans les institutions, de manière à refléter la réalité du pays et à être applicable sans grande difficulté administrative.

[nos soulignements]

[66] En somme, à la lumière de l'examen de l'intention législative à la source de la partie V de la *LLO* sur la langue de travail, la Cour est d'avis que l'interprétation correcte du paragraphe 36(2) de la loi est effectivement celle voulant que les institutions fédérales doivent prendre toutes autres mesures qu'il est raisonnable de prendre, en plus de celles déjà prévues au paragraphe 36(1) de la *LLO*. Ces mesures doivent contribuer à créer et maintenir, de façon réaliste et concrète, un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles et qui permet aux employés d'utiliser l'une ou l'autre de ces langues. Le terme « raisonnable » présuppose une norme objective et les mesures adoptées doivent donc pouvoir se justifier objectivement.

[67] Le Commissaire va cependant plus loin dans l'interprétation qu'il suggère pour le paragraphe 36(2), et dans la portée de l'obligation ainsi conférée aux institutions fédérales au niveau de la langue de travail. Selon le Commissaire, l'institution fédérale doit non seulement considérer les mesures raisonnables qu'elle peut instaurer, mais elle doit les considérer « toutes ». Il y aurait donc une certaine universalité dans ce que doit soupeser l'institution fédérale au niveau des mesures d'aménagement raisonnables qu'elle doit considérer afin d'assurer le respect des droits linguistiques de ses employés. Selon le Commissaire, les institutions fédérales ne peuvent se contenter de choisir les mesures qui leur conviennent et ne sont pas trop contraignantes, mais doivent plutôt considérer toutes les mesures permettant d'atteindre l'objet du paragraphe 36(2) pour ensuite en élaguer celles qui n'entrent pas sous l'aune du raisonnable.

[68] La mise en œuvre de l'obligation prévue au paragraphe 36(2) de la *LLO* exigerait donc une entrée en matière presque holistique de la part des institutions fédérales. Le Commissaire avance même qu'il y aurait ici un certain renversement du fardeau de preuve envers l'institution fédérale, qui devrait adopter une telle approche de manière proactive.

[69] La Cour n'acquiesce pas à ce dernier volet de l'interprétation du paragraphe 36(2) de la *LLO* proposée par le Commissaire. Tout d'abord, il ne s'agit pas d'une interprétation qui soit compatible avec les deux versions française et anglaise de la loi. La version anglaise parle en effet de « such measures » et non pas de « all measures »; seule la version française parle de « toutes » autres mesures. Le sens commun aux deux versions du paragraphe 36(2) n'est donc pas l'universalité des mesures.

[70] Par ailleurs, considérant la dimension concrète et réelle des mesures qui ressort de l'intention législative, l'obligation contenue au paragraphe 36(2) ne peut raisonnablement signifier que l'institution fédérale doive faire le tour entier du jardin et regarder tout ce qui pourrait être imaginable en termes de mesures. Au contraire, le paragraphe 36(2) n'impose aux institutions fédérales que de considérer toutes les mesures raisonnables. La Cour voit mal comment, dans l'interprétation et l'application pratique de la *LLO*, on peut scinder la lecture de cet article en en séparant la composante « toutes » du concept de « raisonnables ».

[71] L'approche à double détente prônée par le Commissaire imposerait un fardeau beaucoup trop lourd aux institutions fédérales en les obligeant d'abord de ratisser l'universalité des mesures possibles pour ensuite ramener le tout aux mesures qu'il est raisonnable de prendre. Ce que la *LLO* impose, c'est de prendre toutes les mesures raisonnables possibles et il n'y a pas lieu, tant dans l'interprétation que dans la mise en œuvre de cette obligation, de la segmenter et d'en décomposer les éléments. Au lieu d'une approche étagée qui aurait pour effet de dénaturer l'obligation faite aux institutions fédérales par la *LLO*, la Cour est d'avis que c'est le volet « raisonnable » qu'il importe d'accentuer, car c'est ce qui constitue l'essence et le fondement de l'obligation contenue au paragraphe 36(2). Si une mesure n'est pas raisonnable, elle n'a pas à être adoptée par l'institution fédérale. Cette interprétation correspond au sens commun qui se dégage des deux versions de la loi, et elle concorde avec l'intention législative qui se dégage des débats parlementaires et de l'historique législatif de la partie V de la *LLO* cités.

[72] Aussi, ce qu'il suffit à une institution fédérale de démontrer pour se conformer aux exigences du paragraphe 36(2), c'est d'avoir considéré toutes les mesures raisonnables pour permettre à ses employés de travailler dans la langue officielle de leur choix.

(c) *Le caractère « raisonnable » des mesures*

[73] Reste enfin à déterminer ce qui est « raisonnable » et comment, dans chaque circonstance, une institution fédérale peut s'affranchir de son obligation et justifier pourquoi une mesure alternative ne serait pas acceptable parce que déraisonnable. Le Commissaire souligne qu'il s'agit là d'une obligation positive imposée aux institutions fédérales : ce n'est pas seulement une obligation de moyens et l'institution fédérale a le fardeau d'expliquer pourquoi une mesure d'accommodement ne serait pas raisonnable. Le Commissaire fait valoir que trois critères pertinents doivent être regardés pour déterminer si la mise en œuvre d'une mesure par une institution fédérale satisfait cette condition. La Cour partage cet avis, tout en précisant toutefois que ces critères ne sont pas nécessairement exhaustifs.

[74] Une interprétation libérale et téléologique, compatible avec le maintien et l'épanouissement des langues officielles au Canada, permet en effet de dégager une liste de facteurs qui peuvent être pris en considération afin de déterminer si la prise d'une mesure par une institution fédérale afin de satisfaire aux exigences de la *LLO* est raisonnable ou non. Ces critères ne sont pas limitatifs, mais ils incluent assurément : i) les difficultés opérationnelles importantes et sérieuses pouvant être créées par les mesures, ii) le conflit démontré avec la partie IV de la *LLO* et les obligations de l'institution fédérale face au public, et iii) le fait que la mise en œuvre ne doit pas avoir pour effet de créer un conflit avec le mandat de l'institution.

[75] Un premier facteur à considérer est le degré de difficulté opérationnelle ou administrative causée par la mesure en question. À la lumière des commentaires prononcés lors des débats parlementaires sur la partie V de la LLO, seules les mesures qui génèrent des difficultés opérationnelles importantes ou sérieuses peuvent être écartées par une institution fédérale. Un simple inconvénient opérationnel ou une contrainte administrative ne seront pas suffisants pour qu'une mesure ne soit pas prise par l'institution fédérale au motif qu'elle est jugée déraisonnable. Les commentaires prononcés par Me Martin Low au nom du ministère de la Justice du Canada lors des *Délibérations du Comité spécial du Sénat sur le projet de loi C-72*, 33^e parl, 2^e sess, no 1, (19 et 20 juillet 1988) à la p 1 : 51 sont particulièrement instructifs à cet égard :

Il est important que nous commençons avec une compréhension claire des droits que confère cette disposition. Le droit donné aux employés est celui d'utiliser l'une ou l'autre des langues officielles, conformément à la partie V de la loi, qui énonce plusieurs obligations institutionnelles, lesquelles établissent la norme commune la plus élevée dans une institution donnée, afin de maximiser la possibilité d'un employé d'utiliser la langue de son choix.

Tout cela se regroupe dans cette notion, qui impose aux institutions fédérales l'obligation d'assurer que leur milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles et permette à leur personnel d'utiliser l'une ou l'autre. C'est ce qu'énonce l'article 35(1)a).

Évidemment, ces termes ont été soigneusement choisis. Ce sont aussi des mots qui visent à rendre ce droit applicable, en ce sens qu'ils empêcheront un individu de prendre une position si rigoureuse et si inflexible à propos de son droit qu'il pourrait paralyser le fonctionnement d'une institution s'efforçant d'une façon pragmatique de faire de son milieu de travail un lieu où les employés des deux groupes linguistiques se sentent à l'aise.

Il est impossible d'énoncer cela au moyen d'une règle précise applicable à tous les milieux de travail de chaque institution fédérale. Les institutions gouvernementales sont diverses, de même que leur personnel.

Ces dispositions exigent essentiellement que les institutions fédérales aient comme ligne de pensée de maximiser les possibilités offertes aux individus de travailler dans la langue de leur choix, sans imposer à ces institutions des exigences si rigoureuse et inflexible que l'administration de cette institution en subirait un effet nocif.

[nos soulignements]

[76] Un second facteur découle de la primauté de la partie IV de la *LLO* en cas d'incompatibilité avec la partie V, tel qu'établi par l'article 31 de la loi. Ainsi, une mesure ne sera pas raisonnable si sa mise en œuvre entre en conflit avec les obligations de l'institution fédérale prévues à la partie IV de la *LLO*. Il est important de rappeler que la notion de conflit doit recevoir une interprétation restrictive puisque tant la partie IV que la partie V doivent bénéficier d'une interprétation libérale et téléologique qui soit compatible avec le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada.

[77] Enfin, l'alinéa 38(2)b) de la *LLO* fournit un indice d'un troisième facteur à considérer.

Cette disposition prévoit ce qui suit :

| | |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 38. (2) Le gouverneur en conseil peut, par règlement : | 38. (2) The Governor in Council may make regulations |
| [...] | [...] |

b) en cas de conflit — dont la réalité puisse se démontrer — entre l'une des obligations prévues par l'article 36 ou les règlements d'application du paragraphe (1) et le mandat d'une des institutions fédérales, y substituer, compte tenu de l'égalité de statut des deux langues officielles, une autre obligation touchant leur utilisation.

(b) substituting, with respect to any federal institution other than the Senate, House of Commons, Library of Parliament, office of the Senate Ethics Officer or office of the Conflict of Interest and Ethics Commissioner, a duty in relation to the use of the official languages of Canada in place of a duty under section 36 or the regulations made under subsection (1), having regard to the equality of status of both official languages, if there is a demonstrable conflict between the duty under section 36 or the regulations and the mandate of the institution.

[78] Ainsi, une mesure ne sera pas raisonnable si la mise en œuvre de celle-ci cause un conflit, clairement démontré par l'institution fédérale, avec le mandat de l'institution en question. Bien qu'aucun règlement n'ait encore été adopté par le gouverneur en conseil aux termes de l'alinéa 38(2)b), cette disposition éclaire néanmoins sur le type de mesures qui pourraient se trouver à l'écart des mesures raisonnables possibles à être considérées par l'institution fédérale.

(3) Conclusion

[79] Aux termes de son analyse, le Commissaire a proposé à la Cour un test à deux volets qui pourrait être articulé pour mesurer et déterminer si une institution fédérale a respecté ses obligations en vertu du paragraphe 36(2) de la *LLO*. La Cour en reprend certains éléments.

[80] Pour les motifs exposés plus haut, la Cour est d'avis que le paragraphe 36(2) n'exige pas une approche proactive de facture universelle qui obligerait une institution fédérale à considérer d'abord toutes les mesures possibles pour ensuite en isoler celles qui sont raisonnables. La Cour conclut plutôt que pour se conformer aux exigences du paragraphe 36(2) de la *LLO*, l'institution fédérale doit, dans la même foulée, considérer et adopter toutes les mesures qu'il est raisonnable de prendre pour créer un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles. Le caractère raisonnable des mesures dépendra des circonstances de chaque cas, mais une mesure particulière ne sera notamment pas raisonnable si elle impose des difficultés opérationnelles importantes ou sérieuses à l'institution fédérale ou si sa mise en œuvre cause un conflit démontré avec la partie IV de la *LLO* sur la langue de service ou avec le mandat de l'institution fédérale. C'est là une interprétation des dispositions de la *LLO* qui est en harmonie avec le sens commun aux versions anglaise et française de la loi et qui reflète les objectifs de ses parties IV et V.

[81] La Cour ajoute l'observation suivante. Le Procureur général prétend que pour déterminer si une institution fédérale a pris des mesures raisonnables, il faut tenir compte du caractère bilingue du poste d'un employé dont les fonctions et tâches requièrent l'utilisation du français et de l'anglais. La Cour ne peut retenir cet argument. Ceci ne constitue pas un facteur à considérer afin de déterminer si la prise d'une mesure par une institution fédérale afin de satisfaire aux exigences du paragraphe 36(2) de la *LLO* est raisonnable ou non. D'abord, tant la partie IV que la partie V doivent bénéficier d'une interprétation libérale et téléologique compatible avec le maintien et l'épanouissement des langues officielles au Canada. Ensuite, l'institution fédérale ne peut pas contourner ses obligations en matière de langue de travail prévues par la partie V de la *LLO* simplement en recourant à des employés bilingues. La compétence linguistique des

individus ne doit pas être un facteur dans la détermination des droits linguistiques. D'ailleurs, la Cour rappelle à cet égard les propos de la Cour suprême dans *Beaulac* au para 45:

[45] On a beaucoup discuté, en l'espèce, de l'aptitude de l'accusé à s'exprimer en anglais. Cette aptitude n'est pas pertinente parce que le choix de la langue n'a pas pour but d'étayer la garantie juridique d'un procès équitable, mais de permettre à l'accusé d'obtenir un accès égal à un service public qui répond à son identité linguistique et culturelle. En fait, il serait surprenant que l'intention du Parlement ait été de restreindre le droit des Canadiens bilingues quand, dans la réalité, les minorités de langue officielle, qui ont le taux le plus élevé de bilinguisme (84 p. 100 des francophones vivant à l'extérieur du Québec comparativement à 7 p. 100 des anglophones, selon le recensement de 1996 de Statistique Canada), sont les personnes auxquelles l'article devait avant tout venir en aide.

B. *L'ARC a-t-elle pris des mesures raisonnables dans les circonstances?*

[82] La seconde question en litige que doit trancher la Cour est de déterminer si, dans les faits du présent dossier et à la lumière des critères d'interprétation développés plus haut, la Procédure de l'ARC porte atteinte au droit de M. Tailleux de travailler dans la langue officielle de son choix et si les mesures imposées par l'ARC en l'espèce respectent les impératifs des parties IV et V de la *LLO*.

[83] Pour les motifs qui suivent, la Cour conclut qu'en exigeant que les notes aux « blocs-notes » des dossiers des contribuables soient rédigées dans la langue officielle choisie par le contribuable, l'ARC a non seulement respecté son obligation de permettre aux membres du public de recevoir ses services dans la langue officielle de leur choix aux termes de la partie IV de la *LLO*, mais qu'elle a aussi rencontré les exigences de la partie V de la loi sur la langue de travail.

[84] En effet, la mesure mise en place par l'ARC est justifiée et raisonnable, car les notes dans la langue du contribuable sont essentielles et nécessaires pour permettre à l'institution fédérale d'offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles. D'ailleurs, à l'audience, M. Tailleux a admis que, contrairement à ses soumissions écrites, les notes inscrites au « bloc-notes » ou au « journal » du système T1PRE et des divers systèmes informatiques de l'ARC sont requises pour bien répondre au contribuable, c'est-à-dire pour lui offrir un service efficace et égal.

[85] D'autre part, la Cour conclut que la mesure alternative proposée par M. Tailleux au niveau du transfert d'appels à des agents bilingues ne s'inscrit pas dans les limites du raisonnable parce que sa mise en œuvre causerait un conflit clairement démontré avec les obligations de l'ARC aux termes de la partie IV de la *LLO*.

(1) Les notes sont essentielles et nécessaires

[86] Selon la Cour, l'ARC n'a pas violé les droits linguistiques de M. Tailleux en demandant que sa note entrée dans le « bloc-notes » du système T1PRE soit rédigée dans la langue de la contribuable, soit l'anglais. Au contraire, l'exigence de l'ARC de consigner les notes dans les dossiers électroniques des contribuables dans la langue officielle de choix de ces derniers est nécessaire et essentielle pour garantir un service de qualité égale aux contribuables anglophones et francophones, et ainsi répondre aux impératifs de la partie IV de la *LLO*.

[87] La Cour est satisfaite que, selon la preuve au dossier, les notes consignées au dossier sont objectivement nécessaires pour offrir le service requis par les contribuables qui recourent aux lignes téléphoniques de l'ARC. Même si les notes ne sont pas destinées au contribuable lui-même, elles sont inmanquablement liées au service qui lui est offert.

[88] Cette preuve repose essentiellement sur les affidavits de M. Adams et de Mme Buchanan déposés par le Procureur général, et sur le contre-interrogatoire de M. Tailleux. La preuve établit que les notes consignées au « bloc-notes » ont différentes utilités, en réponse à la grande variété des motifs d'appels reçus par les agents d'appel comme M. Tailleux. La nature du service téléphonique offert par les agents d'appel requiert un contact direct et personnel entre l'agent d'appel et le contribuable. Les notes au « bloc-notes » permettent ainsi aux agents de savoir rapidement l'état du dossier du contribuable et de comprendre les avis déjà rendus. De plus, ces notes au dossier servent à orienter les agents d'appel et leur permettent de poser les bonnes questions aux contribuables. Elles évitent aussi au contribuable d'avoir à répéter les détails de sa demande ou des informations qui auraient déjà été fournies. Ce ne sont pas simplement des documents internes, mais plutôt des outils qui contribuent directement au service au contribuable.

[89] Il va sans dire que si un agent d'appel unilingue anglophone ne peut pas comprendre les notes au dossier parce qu'elles ne sont pas consignées dans la langue du contribuable anglophone qu'il sert, le service au contribuable en souffre.

[90] La preuve démontre également que les notes sont essentielles pour offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles, qui soit tout autant fiable, efficace et rapide pour les contribuables anglophones que pour les contribuables francophones. À défaut d'avoir accès à ces notes, le service offert par les agents d'appel pourrait en effet se traduire par des informations inexactes ou incomplètes, des actions erronées, des répétitions pour le contribuable et un délai de réponse prolongé. Les agents d'appel doivent être en mesure de comprendre les notes inscrites aux dossiers des contribuables afin de répondre immédiatement et en temps réel à leurs questions et d'avoir accès à toute l'information nécessaire au sujet du contribuable. La rapidité, l'exactitude et l'efficacité du service offert par les agents d'appel sont affectées si un agent d'appel ne peut pas comprendre les notes au dossier. Par conséquent, si un agent unilingue anglophone se trouvait face à une note rédigée en français qu'il ne peut pas comprendre, il en découlerait un service de qualité différente et inégale au détriment des membres de la communauté anglophone.

[91] La Cour partage l'avis du Procureur général voulant que la qualité du service offert aux contribuables par les agents d'appel soit tributaire de leur capacité de consulter et de comprendre les notes aux dossiers électroniques des contribuables. Selon la preuve, les agents d'appel y recourent lorsqu'ils sont au téléphone avec un contribuable pour comprendre les actions prises sur un compte, pour rapidement identifier les détails d'un compte et pour être au fait de l'état d'un dossier.

[92] Les droits conférés aux contribuables par la partie IV de la *LLO* doivent avoir un sens. Comme le disait la Cour dans *Norton* au para 76, le droit aux communications dans la langue officielle de son choix « emporte le droit d'être entendu et d'être compris par l'institution dans l'une ou l'autre des langues officielles ». Or, pour qu'un contribuable puisse être compris et bénéficier d'un service égal dans sa langue dans ses communications avec l'ARC, il faut que les agents d'appel soient à même de comprendre le dossier des contribuables avec qui ils communiquent, incluant les notes au « bloc-notes ». Un simple respect de forme « ne répond pas à la lettre et à l'esprit des dispositions de la partie IV de la *LLO* » (*Norton* au para 76).

[93] Ainsi, la Cour est satisfaite que, dans le but d'assurer un service égal, immédiat et sans délai à tous les contribuables, il est objectivement nécessaire que les notes soient inscrites aux dossiers des contribuables dans la langue officielle de leur choix. Il s'agit ici d'autre chose que de simples commodités administratives (*Singh c Ministre de l'Emploi et de l'Immigration*, [1985] 1 RCS 177 au para 70). Il faut rappeler qu'avec le système téléphonique en place à l'ARC, un appel provenant d'un contribuable anglophone peut être acheminé tant à un agent d'appel bilingue qu'à un agent unilingue anglophone, et que ce contribuable est en droit de recevoir la même qualité de service, peu importe la compétence linguistique de l'agent d'appel qui lui répond.

[94] Par ailleurs, la preuve indique que les agents d'appel ne peuvent pas simplement se fier aux « codes » utilisés dans les systèmes informatiques de l'ARC, car ceux-ci ne donnent pas, à eux seuls, suffisamment d'informations sur le dossier du contribuable pour comprendre son état ou les mesures entreprises ou à entreprendre. L'agent d'appel doit en effet pouvoir consulter les

notes au dossier pour saisir la nature précise des codes applicables, pour faire la distinction entre les codes et pour bien comprendre la nature d'une action. La simple consultation des écrans et des codes n'est pas suffisante pour le travail d'un agent d'appel.

[95] Dans les présentes circonstances, la garantie constitutionnelle de M. Tailleur et des agents d'appel de l'ARC de pouvoir utiliser le français ou l'anglais comme langue de travail dans cette institution fédérale doit céder le pas au droit du contribuable de pouvoir communiquer avec les agents d'appel et recevoir leurs services dans la langue de son choix.

(2) L'alternative de M. Tailleur n'est pas raisonnable

[96] M. Tailleur soumet par ailleurs que l'ARC n'aurait pas considéré toutes les alternatives raisonnables possibles afin d'honorer ses obligations en vertu du paragraphe 36(2) de la *LLO*. En ce qui a trait aux mesures possibles que l'ARC aurait pu prendre, M. Tailleur lui reproche notamment de ne pas avoir considéré le transfert d'appels à des agents bilingues ou la traduction des notes au dossier. Cependant, à l'audience devant cette Cour, M. Tailleur a abandonné l'argument de la traduction pour se concentrer sur celui du transfert des appels.

[97] M. Tailleur suggère qu'il serait possible d'établir un système où le dossier d'un contribuable indiquerait qu'il est devenu « bilingue » lorsque c'est le cas, et que les appels pourraient être redirigés vers un employé bilingue lorsque cela serait nécessaire et lorsqu'un agent unilingue anglophone ne comprendrait pas les notes au dossier rédigées en français.

M. Tailleur soumet que le transfert d'appels à un autre agent bilingue capable de comprendre les notes au dossier, qu'elles soient en anglais ou en français, ne créerait pas d'inégalité de service

pour les contribuables anglophones et qu'un tel mécanisme de transfert d'appels ne serait pas compliqué à instaurer.

[98] M. Tailleur soulève notamment le fait que l'ARC n'aurait pas mené les études et analyses appropriées pour déterminer les risques liés à cette solution de transfert d'appels qu'il propose. M. Tailleur prétend en effet qu'il n'y a pas de preuve devant cette Cour eu égard à l'impact du transfert d'appels puisque l'ARC n'a pas analysé la mise en place d'un système alternatif permettant de réacheminer les appels vers des employés bilingues.

[99] La Cour n'est pas d'accord. La preuve établit plutôt clairement que l'alternative de M. Tailleur n'est pas raisonnable, car elle déboucherait inéluctablement vers une inégalité de service entre contribuables anglophones et francophones. En fait, l'ARC a effectivement déjà adopté plusieurs mesures qu'il était raisonnable de prendre pour respecter les droits de ses agents d'appel de travailler dans la langue de leur choix. Cependant, le transfert d'appels proposé par M. Tailleur ne fait pas partie, selon la Cour, de l'assiette des mesures raisonnables au sens du paragraphe 36(2) de la *LLO*.

[100] Il est exact que la Cour ne dispose pas d'étude scientifique ou quantitative mesurant l'impact qu'aurait le transfert d'appels. Cependant, même sans une telle étude, il est clair de la preuve qu'un délai additionnel serait causé par le transfert d'appels, et qu'une certaine répétition serait occasionnée. Il y aurait donc un service de qualité moindre pour les contribuables transférés.

[101] La preuve au dossier (et la simple logique) démontre en effet qu'il y aurait forcément un délai dans le traitement de demandes des contribuables anglophones si un appel devait être retransmis à un agent d'appel bilingue. Même si le transfert d'appels se faisait de la façon la plus efficiente possible, les délais sont certains. Aux termes des services téléphoniques offerts aux contribuables par l'ARC, l'agent d'appel ne peut pas savoir à l'avance qui est le contribuable qui appelle et si ce contribuable a à son dossier des notes qui sont dans une langue officielle autre que la sienne. L'agent unilingue anglophone qui répond au contribuable doit donc à tout le moins commencer les échanges préliminaires avec le contribuable et dérouler une partie des informations avant de constater qu'une note au dossier du contribuable est rédigée dans une langue qu'il ne maîtrise pas. Du temps se sera donc écoulé et le contribuable aura nécessairement eu certains échanges avec l'agent d'appel avant que celui-ci ne constate qu'il doit recourir au transfert d'appels à un agent bilingue. Ce faisant, le service reçu par ce contribuable serait plus long, et d'une qualité moindre.

[102] Le mécanisme de transfert d'appels impliquerait aussi que le contribuable devrait répéter une partie de son information parce qu'avant de savoir que des notes dans le « bloc-notes » sont rédigées en français, l'agent d'appel unilingue anglophone devra avoir amorcé la discussion avec le contribuable pour connaître les détails de son dossier et l'objet de son appel. Le contribuable anglophone devrait donc répéter cette information à l'agent bilingue qui prendrait le relais.

[103] Au surplus, une fois prise la décision de procéder à un transfert d'appel, l'appel du contribuable anglophone ne serait pas automatiquement et instantanément repris par un agent bilingue. L'appel serait plutôt renvoyé dans une file d'attente pour le prochain agent d'appel

bilingue disponible. La preuve indique en effet que le volume d'appels à l'ARC est considérable et qu'il n'y a pas d'agents d'appel « en disponibilité » qui pourraient être présents de façon instantanée pour absorber ces transferts d'appels, ce qui se traduirait là aussi par des délais additionnels pour le contribuable touché.

[104] Avec la solution proposée par M. Tailleux, et même sans preuve scientifique, la Cour est satisfaite qu'il y aura donc assurément inégalité dans la qualité des services offerts à l'une des deux communautés linguistiques, à savoir la communauté anglophone. Cette inégalité prendrait la forme de délais de traitement plus longs et d'un fardeau pour le contribuable d'avoir à répéter l'information fournie aux agents d'appel. Or, le contribuable qui a choisi d'appeler sur la ligne téléphonique anglophone est en droit de s'attendre à pouvoir bénéficier d'un service de qualité égale dans sa langue.

[105] Peu importe comment on mesurerait son impact, il ne fait donc pas de doute dans le présent dossier que le transfert d'appels créerait une inégalité de service par les délais et le retour dans la file d'attente qu'il imposerait. Ce n'est pas ici une question de savoir à quel moment l'ampleur ou le degré de l'inégalité devient suffisant. L'avocat de M. Tailleux mentionne qu'on ne peut pas sacrifier un droit à la langue de travail « pour quelques secondes ». La Cour ne partage pas cette position. Elle est plutôt d'avis qu'un traitement inégal ne le devient pas soudainement moins parce qu'il dure peu longtemps ou n'affecte les droits d'une communauté linguistique que dans une mesure limitée. Comme l'a dit cette Cour dans *Doucet c Canada*, 2004 CF 1444 au para 79, « [u]n service qui laisse à désirer ne répond absolument pas aux objectifs de la LLO énoncés à son article 2 ». Le droit à un accès égal aux services dans les deux langues

officielles qu'enclasse la partie IV de la *LLO* signifie un traitement égal réel, et la notion d'égalité ne peut s'accommoder de demi-mesures.

[106] Il n'est pas nécessaire, selon la Cour, que l'inégalité de traitement soit quantifiée précisément pour autoriser à conclure que la preuve au dossier est suffisante en l'espèce. La preuve montre en effet qu'un transfert d'appels va assurément créer une certaine forme d'attente ainsi qu'une certaine forme de répétition, par l'ajout d'une étape dans le processus de traitement des appels du contribuable anglophone. Une entorse à un droit reconnu par la partie IV existerait, peu importe quelle serait son ampleur précise.

[107] Aux termes du paragraphe 36(2) et de l'interprétation proposée plus haut, une mesure ne sera pas raisonnable si sa mise en œuvre entre en conflit avec les obligations de l'institution fédérale prévues à la partie IV de la *LLO*. Ce facteur est déterminant en l'espèce. L'obligation qui repose sur l'ARC est d'offrir un service égal (signifiant l'égalité réelle) aux contribuables canadiens. Lorsque le contribuable appelle l'ARC, il choisit la langue française ou anglaise et exerce dès ce moment son choix de la langue officielle dans laquelle il désire être servi. Or, la mesure alternative proposée par M. Tailleux créerait une mesure inégale en ce que certains contribuables anglophones essuieraient des délais additionnels en attendant qu'un agent bilingue soit disponible afin de traiter de leur dossier. Considérant l'obligation faite à l'ARC de veiller à ce que les membres du public reçoivent un service de qualité égale dans l'une ou l'autre des langues officielles (articles 22 et 24 de la *LLO*), le transfert d'appels proposé par M. Tailleux est donc incompatible avec la partie IV.

[108] D'ailleurs, c'est la conclusion à laquelle avait abouti l'enquête du Commissaire, qui avait noté dans sa décision que « dans le but d'assurer un service égal, immédiat et sans délai à tous les clients, [il] est raisonnable que les notes soient inscrites aux dossiers dans la langue officielle de choix des contribuables ».

[109] La Cour est donc d'avis que l'ARC a démontré pourquoi la mesure proposée par M. Tailleux n'est pas raisonnable, car sa mise en œuvre aurait pour effet de violer la partie IV de la *LLO*. La mesure proposée est donc incompatible avec la partie IV au sens de l'article 31. Comme les débats parlementaires l'ont souligné, en cas d'incompatibilité, les obligations de servir le public dans la langue de son choix l'emportent. Compte tenu de cette conclusion, la Cour n'a pas besoin de considérer si le transfert d'appels proposé par M. Tailleux causerait de difficultés opérationnelles ou administratives importantes à l'ARC ou si sa mise en œuvre causerait un conflit avec le mandat de l'ARC.

[110] La Cour observe par ailleurs que toutes les autres parties des systèmes informatiques de l'ARC sont accessibles dans les deux langues officielles pour les agents d'appel, et que seules les notes au « bloc-notes » ou aux journaux doivent être écrites par les agents d'appel dans la langue du contribuable. L'ARC a même rendu disponibles des modèles de notes dans les deux langues officielles que les employés peuvent utiliser dans des cas types. En fait, il ressort de la preuve que l'ARC nourrit un profond souci de protéger les droits linguistiques de ses agents d'appel, et qu'elle a déjà adopté plusieurs mesures pour respecter et reconnaître ces droits et pour faciliter le recours à la langue de travail choisie par l'employé. La preuve révèle en effet que de nombreux aménagements ont été mis en place au fil des ans par l'ARC afin de permettre à ses agents de

pouvoir travailler dans la langue de leur choix tout en honorant ses obligations de service au public. La Cour note que l'ARC a multiplié les efforts pour aménager le travail des agents d'appel dans la langue de leur choix, par des mesures telles que :

- Des menus déroulants et des cases à cocher dans la langue officielle du choix de l'agent ;
- Des modèles de notes et de scripts à copier et coller dans l'écran « bloc-notes » ;
- La standardisation des entrées dans les notes partout où cela est possible ;
- La révision régulière des systèmes électroniques pour accentuer davantage la standardisation.

[111] Au niveau des notes au dossier, ces adaptations n'étaient pas raisonnablement possibles. La solution adoptée par l'ARC d'imposer la rédaction des notes aux « blocs-notes » dans la langue officielle de choix du contribuable se situe dans les limites du raisonnable. Mais l'obligation de prendre des mesures raisonnables du paragraphe 36(2) n'équivaut pas à une obligation de prendre toutes les mesures imaginables ni de permettre aux employés de l'ARC de toujours pouvoir utiliser la langue de travail de leur choix. Cette obligation est au contraire circonscrite par les contraintes de la partie IV.

[112] Puisqu'il n'est pas possible dans les circonstances de concilier les obligations et les droits linguistiques au niveau tant de la langue de service que de la langue de travail en raison de la nécessité d'offrir un service égal aux contribuables anglophones et francophones, la partie IV de la *LLO* doit avoir préséance.

IV. Conclusion

[113] Pour les motifs qui précèdent, la demande de M. Tailleur en vertu du paragraphe 77(1) de la *LLO* est rejetée.

[114] Dans le présent dossier, la Cour conclut que l'ARC a pris toutes les mesures qu'il est raisonnable de prendre pour créer et maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles par ses agents, et plus particulièrement par M. Tailleur. Pour se conformer aux exigences de la *LLO*, l'ARC a en effet considéré toutes les mesures raisonnables possibles pour tenter de concilier la partie IV et la partie V de la loi. Enfin, l'ARC a aussi démontré, aux termes de la preuve au dossier, les raisons pour lesquelles elle ne pouvait adopter la solution proposée par M. Tailleur au niveau du transfert d'appels à des agents bilingues. Même si cette mesure aurait permis, selon M. Tailleur, de créer un milieu de travail qui aurait autorisé les agents d'appel à utiliser la langue de travail de leur choix, une telle mesure n'est pas raisonnable parce qu'incompatible avec les obligations de l'ARC au niveau du service de qualité égale qu'elle est tenue d'offrir à toute sa clientèle.

[115] Le principe général veut que les frais et les dépens suivent le sort de l'action principale. La question des dépens relève toutefois du pouvoir discrétionnaire de la Cour. Malgré le fait que M. Tailleur soit débouté dans la présente instance, la Cour est d'avis que l'objet du recours a soulevé un principe important quant à l'application et la mise en œuvre de la *LLO*, et au sujet de la tension entre langue de service et langue de travail. Conséquemment, dans l'exercice de sa discrétion, la Cour décide de ne pas accorder de frais et dépens dans le présent dossier.

JUGEMENT

LA COUR STATUE que la présente demande en vertu du paragraphe 77(1) de la *LLO* est rejetée, le tout sans frais.

« Denis Gascon »

Juge

COUR FÉDÉRALE

AVOCATS INSCRITS AU DOSSIER

DOSSIER : T-1444-13

INTITULÉ : LUC TAILLEUR c PROCUREUR GÉNÉRAL DU
CANADA ET LE COMMISSAIRE AUX LANGUES
OFFICIELLES

LIEU DE L'AUDIENCE : OTTAWA (ONTARIO)

DATE DE L'AUDIENCE : LE 19 MAI 2015

JUGEMENT ET MOTIFS : LE JUGE GASCON

DATE DES MOTIFS : LE 30 OCTOBRE 2015

COMPARUTIONS :

James Cameron POUR LE DEMANDEUR

Marie-Josée Montreuil POUR LE DÉFENDEUR

Kevin Shaar POUR L'INTERVENANT
Isabelle Bousquet

AVOCATS INSCRITS AU DOSSIER :

Raven, Cameron, Ballantyne & Yazbeck SRL POUR LE DEMANDEUR
Avocat(e)s
Ottawa (Ontario)

William F. Pentney POUR LE DÉFENDEUR
Sous-procureur général du Canada
Ottawa (Ontario)

Commissaire aux langues officielles du Canada POUR L'INTERVENANT
Ottawa (Ontario)