

# COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

(Division des relations du travail)

Dossier : 259807  
Cas : CQ-2010-5973

Référence : 2011 QCCRT 0214

Québec, le 29 avril 2011

---

**DEVANT LA COMMISSAIRE : Maryse Morin, juge administratif**

---

**Pierre Pouliot**

Plaignant  
c.

**Quality Inn & Suites Lévis**

Intimée

---

## DÉCISION

---

[1] Le 21 juillet 2010, Pierre Pouliot, ci-après le plaignant, dépose une plainte en vertu de l'article 46 de la Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11 (la Charte), contre Quality Inn & Suites Lévis, ci-après le Quality Inn. Il allègue qu'il n'a pas été embauché à un poste « *d'homme de maintenance* » parce qu'il ne connaît pas suffisamment la langue anglaise.

[2] Le 15 décembre 2010, la Commission rend la décision suivante :

[31] Pour la Commission, il est manifeste que l'employeur contrevient à la Charte en exigeant la connaissance de l'anglais au candidat qui veut obtenir le poste de « *responsable de la maintenance* » de son hôtel. Le fait qu'il soit

susceptible de répondre exceptionnellement à des clients anglophones ne saurait justifier cette exigence.

[32] Les tâches décrites dans l'offre d'emploi, à laquelle le plaignant a donné suite, ne réfèrent aucunement à un quelconque service à la clientèle. Il s'agit de tâches manuelles pour lesquelles la connaissance d'une autre langue que le français ne peut raisonnablement se justifier.

[33] De plus, même si exceptionnellement ou ponctuellement le plaignant devait répondre à certains clients, il ne s'agit que d'activités très accessoires à son travail principal. (...)

[34] L'employeur tente de motiver son exigence en référant à des tâches parcellaires et ponctuelles qui sont à peine connexes à l'emploi offert. Pour la Commission, l'employeur tente de contourner les objectifs de la Charte, ce qui ne saurait être admis.

[35] Rien dans la preuve de l'employeur ne convainc la Commission qu'il ne pouvait exister d'autres solutions raisonnables qui auraient permis d'éviter d'imposer la connaissance de la langue anglaise au plaignant.

### **EN CONSÉQUENCE, la Commission des relations du travail**

**ACCUEILLE** la plainte;

**RÉSERVE** sa compétence pour déterminer les mesures de réparation;

**ORDONNE** au plaignant de transmettre à la Commission et à l'employeur les mesures de réparation recherchées et le détail de sa réclamation, d'ici au 30 janvier 2011;

**CONVOQUE** les parties à une audience devant la Commission devant se tenir le 25 février 2011, pour qu'elles présentent leurs preuves et leurs représentations sur les mesures de réparations recherchées.

(Citation omise)

[3] Le 24 janvier 2011, le plaignant transmet à la Commission sa requête en fixation d'indemnité.

[4] Le 21 février 2011, le nouveau procureur de Quality Inn formule une demande de remise de l'audience. Considérant les motifs de contestations soulevés par le plaignant, voici à quoi Quality Inn s'engage :

M. Pouliot nous a dit que M. Jean-Paul Perreault d'Impératif Français avait acheté son billet d'avion et réserver son hotel. À ce sujet, nous vous confirmons ce que nous avons dit à M. Pouliot à l'effet que notre cliente accepterait de payer

les frais justifiés entraînés par notre demande de remise, si celle-ci était accordée.

(Reproduit tel quel)

[5] La Commission constate cet engagement de Quality Inn et reporte l'audience au 11 mars 2011.

[6] À l'audience, le plaignant est accompagné de monsieur Jean-Paul Perreault, président *d'Impératif français*. Considérant les explications fournies par le plaignant, la Commission accorde à monsieur Perreault le statut de représentant de ce dernier.

### LE LITIGE

[7] Au début de l'audience, la Commission invite le plaignant à préciser sa réclamation puisque la requête présentée comporte certaines ambiguïtés. Sa demande est ainsi circonscrite. Il réclame ce qui suit :

- Une indemnité pour perte de salaire de 8 400 \$, majorée de 4 % pour tenir lieu d'indemnité de vacances, soit l'équivalent de 20 semaines de 35 heures au taux horaire de 10 \$;
- Une indemnité de 1 000 \$ pour troubles et inconvénients et dommages moraux;
- Une indemnité pour dommages punitifs de 3 000 \$;
- Une indemnité de 1 000 \$ pour compenser les frais de représentation, dont les frais inhérents à la remise de l'audience du 25 février 2011.

### LES FAITS

[8] En juin 2010, le plaignant exploite une petite entreprise d'application de traitement antidérapant sur la céramique et il effectue ponctuellement des travaux de rénovation. À cette époque, il est aussi à la recherche d'un emploi stable. Il vérifie régulièrement les offres d'emplois sur le site Internet d'Emploi-Québec. C'est dans ce contexte qu'il répond à l'offre d'emploi de Quality Inn.

[9] Il fonde beaucoup d'espoir sur ses chances d'obtenir cet emploi puisqu'il estime posséder toutes les qualités requises pour répondre aux exigences. De plus, comme sa situation personnelle est précaire il espère améliorer sa condition.

[10] Le taux horaire qu'il réclame représente le salaire qu'il aurait demandé si l'emploi lui avait été donné.

[11] Selon lui, le travail consistait à effectuer de multiples petites réparations de diverses choses comme l'entretien de la climatisation, le remplacement des filtres, réparer les tiroirs, les pôles de rideaux, les poignées de porte, fixer des tablettes, etc. Il y a quelques années, il a suivi un cours de formation professionnelle de 900 heures en entretien général d'immeubles.

[12] Il reconnaît ne pas être familier avec les équipements audio-visuels, l'entretien de réseau téléphonique, des ascenseurs, des piscines, des foyers au gaz. Il n'a jamais fait la programmation de système électronique de chauffage et de climatisation.

[13] Le plaignant témoigne que le printemps est la période la plus propice pour trouver un emploi d'entretien d'immeubles, puisqu'il y a toujours des travaux à faire. Selon lui, l'emploi offert par Quality Inn « *c'était sa dernière chance d'avoir un emploi de maintenance considérant la période de l'année* ». Au moment de l'audience, le plaignant est toujours à la recherche d'un emploi.

[14] La directrice de l'établissement témoigne qu'à l'hôtel, vu sa construction récente, tous les équipements sont électroniques. Elle recherchait un employé polyvalent pour mettre fin à de coûteux contrats d'entretien avec des fournisseurs d'équipements.

[15] Le 5 juillet 2010, à la suite de la publication du poste de « *responsable de la maintenance* », elle embauche un candidat qui avait de l'expérience en hôtellerie et une formation de frigoriste. C'est en raison de ces connaissances particulières que la candidature de cette personne a été retenue.

[16] La directrice affirme que ce poste est aboli le 2 septembre suivant quand Quality Inn constate qu'elle n'a pas assez de travail pour maintenir ce poste à temps complet. Depuis cette date, Quality Inn confie des contrats d'entretien de ses équipements à des entreprises de services spécialisées.

[17] Le plaignant déclare que le fait d'avoir été questionné par la représentante du Quality Inn sur sa connaissance de l'anglais afin d'occuper un emploi « *responsable de la maintenance* » et d'avoir été obligé de porter plainte auprès de l'Office de la langue française et de la Commission pour faire reconnaître son droit de travailler en français lui a occasionné un haut niveau de stress considérant sa faible connaissance des questions juridiques.

[18] Il affirme s'être senti abaissé et vexé d'être questionné sur sa connaissance de l'anglais dans un milieu francophone comme la région de Québec pour occuper un emploi « *d'homme de maintenance* ».

[19] Le 1<sup>er</sup> juillet 2010, au lendemain de l'altercation avec la préposée de Quality Inn, il écrit sa plainte à l'Office de la langue française, ci-après l'Office. Il le fait pour dénoncer une situation selon lui inadmissible. Il témoigne que « *mon côté patriote me dit je vais envoyer une lettre, c'est sans conséquence* ».

[20] Le 16 juillet 2010, il dépose une plainte formelle à la Commission. Il n'en transmet pas de copie à Quality Inn. Il pense que « *sa plainte va traîner sur une tablette* ».

[21] Il poursuit sa recherche d'emploi et il effectue près d'une dizaine de petits contrats de rénovation ou d'installation de scellant qu'il évalue à une centaine d'heures de travail.

[22] Il affirme avoir été pris de panique en constatant l'amorce du processus judiciaire lorsqu'il reçoit l'avis de convocation de la Commission dès le 23 juillet. Comme il le souligne, « *il voulait dénoncer une injustice* ». C'est à partir de ce moment qu'il commence à avoir des troubles du sommeil.

[23] Il reproche à Quality Inn d'avoir publié une deuxième offre d'emploi spécifiant l'exigence de l'anglais après son altercation avec la préposée, ce qui, selon lui, démontre que Quality Inn a été « *malhonnête et vicieux* ».

[24] Nuançant la preuve présentée lors de la première audience, la directrice de l'établissement affirme que la deuxième offre d'emploi portant le titre de « *préposé/préposée à l'entretien des bâtiments* » et comportant l'exigence de la langue anglaise, dont la date d'entrée en fonction était prévue pour le 20 juillet « *est restée lettres mortes* », alors que l'autre poste « *responsable de la maintenance* » a été pourvu le 5 juillet. Elle termine son témoignage déclarant qu'elle ne connaissait pas les exigences de la loi. Elle ajoute :

Ça va, j'ai compris, plus jamais, plus jamais je ne poserai la question à quelqu'un, est-ce que vous parlez anglais, même si je sens qu'on a besoin de le savoir, je ne le ferai plus jamais, même si je sais que la fonction au quotidien j'en ai besoin.

(Transcription par la Commission)

[25] Le plaignant produit plusieurs factures de frais de poste ainsi que le billet d'avion de monsieur Perreault qui s'est déplacé de la région de l'Outaouais le jour de l'audience.

[26] Monsieur Perreault témoigne qu'il a obtenu le remboursement de son billet d'avion à la suite de la remise de l'audience de février. Par ailleurs, il déclare avoir déboursé une centaine de dollars en frais de séjour et environ 300 \$ de frais divers,

dont des frais téléphoniques; et le coût d'une opinion juridique obtenue au bénéfice du plaignant, mais qui ne lui a pas été facturée.

### L'ANALYSE ET LES MOTIFS

[27] Le pouvoir de réparation de la Commission lorsqu'elle est saisie d'une telle plainte est prévu à l'article 46 de la Charte qui énonce :

Ordonnance

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

(Caractères gras ajoutés)

[28] En l'espèce, le plaignant réclame à la Commission des indemnités de diverses natures qu'il y a lieu de distinguer.

[29] Les réclamations pour la perte de salaire, les dommages moraux et le remboursement de divers frais de représentation sont de natures réparatrices alors que la demande pour dommages-intérêts punitifs est de nature préventive.

### INDEMNITÉS RÉPARATRICES

#### La perte de salaire

[30] Le plaignant demande le remboursement de trois mois de salaire qu'il aurait pu recevoir.

[31] La Commission ne peut accorder cette réclamation. La preuve de Quality Inn convainc la Commission qu'au-delà de la langue, le plaignant n'aurait vraisemblablement pas obtenu le poste de « *responsable de la maintenance* ».

[32] Quality Inn a ciblé un candidat détenant une expérience spécifique en lien avec la fonction. De plus, le poste a été aboli après deux mois et les tâches confiées à des sous-traitants. Pour la Commission, le plaignant n'a subi aucune perte de revenu, même potentielle.

### Les dommages moraux

[33] Le plaignant réclame une indemnité de 1 000 \$ à ce chapitre. Comme le rappelait la Cour suprême, dans *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'hôpital St-Ferdinand*, [1996] 3 R.C.S. 211, ce type de préjudice est difficile à quantifier :

[71] (...) Par ailleurs, contrairement au préjudice corporel ou matériel (dit patrimonial), le préjudice moral (dit extrapatrimonial) n'est pas aisément monnayable. Cela ne veut pas dire qu'il ne soit pas possible de le quantifier. De plus, il reste à voir si la capacité de perception de la victime a un impact sur la détermination du montant de dommages.

[34] En l'espèce, le plaignant s'est senti humilié et vexé par les questions posées par la préposée de Quality Inn concernant sa connaissance de la langue anglaise dans le contexte de l'emploi affiché. Il s'est engagé dans un processus de plainte pour faire respecter un droit fondamental, celui de travailler en français, malgré son faible niveau de connaissance juridique. Cette situation est la cause d'un stress important que le plaignant a supporté. Il y a lieu d'accorder l'indemnité réclamée de 1 000 \$.

### Les frais de représentation

[35] Les frais de poste engagés par le plaignant sont inhérents à l'exercice du recours qu'il a choisi d'exercer. Il n'y a pas lieu de les rembourser. Il en est de même des frais de représentation que l'organisme Impératif français a décidé d'engager pour soutenir le plaignant.

[36] Quant aux frais découlant de la remise de l'audience, force est de constater qu'ils sont nuls, puisque comme il en a témoigné, monsieur Perreault en a obtenu le remboursement par la compagnie aérienne.

## DOMMAGES-INTÉRÊTS PUNITIFS

[37] Le préambule et les articles 1 et 4 de la Charte proclament les droits linguistiques fondamentaux suivants :

### PRÉAMBULE

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.

## LA LANGUE OFFICIELLE DU QUÉBEC

**1. Le français est la langue officielle du Québec.**

## LES DROITS LINGUISTIQUES FONDAMENTAUX

**4. Les travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français.**

(Caractères gras ajoutés)

[38] Comme le rappelle la Cour suprême dans l'arrêt *Béliveau St-Jacques c. Fédération des employées et employés de services publics inc.*, [1996] 2 R.C.S. 345, les dommages punitifs peuvent être accordés lorsqu'une loi en prévoit expressément l'octroi, comme c'est le cas en l'espèce en vertu de l'article 46 de la Charte.

[39] Ainsi, la Commission peut, si elle estime la plainte fondée, ordonner le versement de dommages-intérêts punitifs.

[40] L'article 1621 du *Code civil du Québec* (C.c.Q) détermine les critères d'appréciation des dommages punitifs.

**1621.** Lorsque la loi prévoit l'attribution de dommages-intérêts punitifs, **ceux-ci ne peuvent excéder, en valeur, ce qui est suffisant pour assurer leur fonction préventive.**

**Ils s'apprécient en tenant compte** de toutes les circonstances appropriées, notamment de la gravité de la faute du débiteur, de sa situation patrimoniale ou de l'étendue de la réparation à laquelle il est déjà tenu envers le créancier, ainsi que, le cas échéant, du fait que la prise en charge du paiement réparateur est, en tout ou en partie, assumée par un tiers.

(Caractères gras ajoutés)

[41] Récemment la Cour suprême du Canada dans *De Montigny c. Brossard (Succession)*, [2010] 3 R.C.S. 64, rappelait les principes qui doivent guider les tribunaux appelés à trancher une réclamation de dommages punitifs :

[47] Contrairement aux dommages compensatoires, dont la raison d'être est la réparation du préjudice résultant d'une faute, les dommages exemplaires existent, quant à eux, pour une autre fin. L'octroi de ces dommages a pour but de marquer la désapprobation particulière dont la conduite visée fait l'objet. Il est rattaché à l'appréciation judiciaire d'une conduite, non à la mesure des indemnités destinées à réparer un préjudice réel, pécuniaire ou non.

[...]

[53] Puisqu'il contribue autant que la punition et la dissuasion à l'objectif préventif que vise l'art. 1621 C.c.Q., aucune raison ne justifie, à mon sens, le refus de reconnaître en droit civil québécois l'objectif de dénonciation des dommages exemplaires. Cette approche s'impose encore davantage lorsque l'enjeu est le respect des droits et libertés que garantit la Charte, un document représentant l'expression des valeurs les plus fondamentales de la société québécoise, comme son préambule l'affirme avec force.

(Soulignements ajoutés)

[42] Ainsi, les dommages punitifs visent à dissuader, réprimer et dénoncer un comportement répréhensible prohibé par la loi. Il y a lieu de distinguer les dommages punitifs des indemnités réparatrices déjà traitées aux paragraphes précédents.

[43] Comme le soulignait la Cour suprême dans la décision *De Montigny*, la conception du rôle des dommages punitifs doit tenir compte :

[50] (...) « de l'utilité sociale que revêt cette forme d'intervention judiciaire. Celle-ci requiert que les cours adoptent une approche fonctionnelle capable de favoriser la réalisation de tous les aspects de la fonction préventive que leur attribue le législateur ».

(Soulignement ajouté)

[44] Ainsi, la *Charte de la langue française* interdit la discrimination fondée sur la langue et assure que le français soit la langue du travail. C'est à ce principe fondamental que Quality Inn a contrevenu malgré l'adoption de la Charte il y a plus de 30 ans. Le plaignant réclame le versement de 3 000 \$ en dommages-intérêts punitifs pour la contravention à ce droit.

[45] Les circonstances du dossier démontrent que Quality Inn exige la connaissance d'une autre langue que le français même si aucun motif raisonnable ne le justifie. C'est ce qu'a fait la préposée de Quality Inn avec le plaignant le 30 juin. Avant même d'évaluer ses compétences pour exercer l'emploi, il est écarté du processus de sélection pour un motif que la loi réprime. Manifestement, Quality Inn rejette la candidature du plaignant parce qu'il ne maîtrise pas la langue anglaise, la directrice ne se donne même pas la peine d'examiner sérieusement sa candidature.

[46] Quality Inn allègue l'ignorance de la loi pour excuser sa conduite. Ce motif ne saurait être recevable. Il est impératif qu'une entreprise comme Quality Inn connaisse et respecte les droits fondamentaux énoncés depuis longtemps dans la *Charte de la langue française*.

[47] Les propos tenus par la directrice quant à sa volonté de se conformer à la loi laissent perplexes :

*« Ça va, j'ai compris, plus jamais, plus jamais je ne poserai la question à quelqu'un, est-ce que vous parlez anglais, même si je sens qu'on a besoin de le savoir, je ne le ferai plus jamais, même si je sais que la fonction au quotidien j'en ai besoin ».*

(Soulignements ajoutés)

[48] Les dommages punitifs visent expressément à prévenir la répétition des comportements fautifs. L'employeur ne peut exiger la connaissance d'une autre langue que le français « à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite une telle connaissance ». Quality Inn doit se conformer à cette obligation et s'assurer, s'il y a lieu, que la tâche nécessite la connaissance d'une autre langue avant de le requérir. Chaque poste doit être analysé à son mérite.

[49] Quality Inn est une entreprise importante qui doit respecter les valeurs fondamentales de la société québécoise inscrites à la Charte. Le versement de dommages-intérêts punitifs pour une somme de 2 000 \$ devrait permettre de dénoncer un tel comportement et d'assurer que la faute commise ne se répète pas.

## **EN CONSÉQUENCE, la Commission des relations du travail**

- |                |  |
|----------------|--|
| <b>REJETTE</b> | les réclamations pour perte de salaire et pour les frais de représentation;  |
| <b>ORDONNE</b> | à <b>Quality Inn</b> de verser à <b>Pierre Pouliot</b> dans les huit (8) jours de la signification de la présente décision, la somme de <b>1 000 \$</b> à titre de dommages moraux;              |
| <b>ORDONNE</b> | à <b>Quality Inn</b> de verser à <b>Pierre Pouliot</b> , dans les huit (8) jours de la signification de la présente décision, la somme de <b>2 000 \$</b> à titre de dommages-intérêts punitifs; |

**DÉCLARE**

qu'à défaut d'être indemnisé dans les délais prescrits, **Pierre Pouliot** sera en droit d'exiger de **Quality Inn**, pour chaque journée de retard, un intérêt sur les indemnités dues au taux fixé suivant l'article 28 de la *Loi sur le ministère du Revenu*.

---

Maryse Morin

M. Jean-Paul Perreault  
Représentant du plaignant

M<sup>e</sup> Pierre Fortin  
PIERRE FORTIN AVOCAT  
Représentant de l'intimée

Date de la dernière audience : 11 mars 2011

/dc