

## **LETTRE D'ENTENTE No 2000-G-38**

### **Objet : Exigences particulières relatives à l'utilisation de la langue anglaise dans le comblement de certains postes**

Les parties conviennent que le contenu de cette lettre d'entente revêt un caractère permanent et reconnaissent que :

1. le français est la seule langue de travail à Hydro-Québec et l'entreprise entend jouer un rôle exemplaire et moteur dans son rayonnement ;
2. tout en respectant l'esprit et la lettre de la Charte de la langue française, et en harmonie avec le mandat commercial de l'entreprise, l'accueil et le service à la clientèle peuvent avoir lieu dans une langue autre que le français, soit en anglais si la clientèle en exprime le désir ;
3. dans le cadre de leur cheminement de carrière personnel, les employés qui le désirent, peuvent bénéficier d'un support de formation pour parfaire leur compétence déjà acquise de la langue anglaise ;
4. en vertu des dispositions de la Charte de la langue française (article 46), il appartient à l'entreprise de prouver à l'association de salariés intéressée que la connaissance d'une autre langue que le français est nécessaire à l'accomplissement des tâches d'un emploi ;
5. aucun poste ne peut être affiché (ou comblé) avec une exigence de compétence à la langue anglaise avant qu'une norme de compétence linguistique à l'anglais oral et/ou écrit (niveau visé) n'ait été déterminé par un organisme indépendant selon une démarche rigoureuse, impliquant la participation des employés du milieu de travail concerné et du syndicat.

Nonobstant toutes dispositions contraires à la convention collective, les parties s'engagent pour une période d'un an à compter de la date de signature de la présente entente

à appliquer les présents mécanismes aux emplois suivants sur l'île de Montréal :

- représentant service à la clientèle ;
- représentant service à la clientèle et comptabilité abonnés ;
- commis service ;
- préposé service d'information.

Durant cette période, pour ces mêmes emplois ailleurs en province, ou pour tout autre emploi, partout en province et à Montréal, que la Direction voudrait combler avec une exigence linguistique, le comité conjoint devra en avoir discuté au préalable. Advenant un désaccord au sein du comité, le syndicat pourra utiliser ses recours usuels pour contester la décision de la Direction d'aller de l'avant.

Au terme de cette première année d'expérimentation, les parties discuteront au sein du comité conjoint des modalités pour en étendre l'application à l'ensemble de la province, tout en respectant l'esprit et la lettre de la Charte de la langue française.

#### **A- Comblement de postes**

Lorsque le besoin nécessite de recourir à l'utilisation d'exigences particulières de compétence en langue anglaise, les parties conviennent de procéder de la façon suivante :

1. Le gestionnaire qui désire combler un ou des postes requérant la connaissance de la langue anglaise prépare un dossier argumentaire et le présente au comité conjoint. Le dossier doit entre autres traiter des sujets suivants :
  - a) les niveaux des compétences orales et/ou écrites (compréhension et expression) de la langue anglaise (niveau visé) qui sont nécessaires pour le poste à combler ;
  - b) le nombre de postes pour lesquels la connaissance de la langue anglaise est nécessaire. Dans la déter-

mination de ce nombre de postes, les paramètres suivants doivent être pris en compte :

- les données démographiques ou statistiques de la clientèle à desservir qui rendent nécessaire le recours à cette exigence ;
- une analyse de l'organisation du travail qui fait en sorte qu'il n'est pas possible d'éviter le recours à l'utilisation de cette exigence ;
- le taux d'absentéisme de son unité pour divers motifs tel : formation, vacances, maladie, etc. ;
- masse critique requise, flux des appels reçus ou placés ;
- etc.

Note : Advenant un désaccord entre les parties au comité conjoint sur la pertinence d'exiger ces compétences à la langue anglaise ou sur le nombre de postes les requérant, le syndicat pourra utiliser ses recours usuels pour contester la décision de la Direction d'aller de l'avant.

2. Lors du comblement de ces postes, l'avis de poste vacant mentionne les niveaux des compétences orales et/ou écrites (compréhension et expression) de la langue anglaise qui sont nécessaires à l'accomplissement des tâches quotidiennes, ce que l'on appelle le niveau visé.

Avant d'être affichés, les postes vacants requérant la connaissance de la langue anglaise sont d'abord offerts par ordre d'ancienneté aux titulaires de ce même emploi de la plus petite unité administrative concernée, qui possèdent déjà le niveau C.

3. Les employés désirant voir leur candidature considérée dans le comblement du poste doivent démontrer, lors d'un exercice d'évaluation, qu'ils possèdent déjà le niveau C, soit le niveau requis pour accéder aux postes. La grille des niveaux (8 demi-niveaux de D à A-) du Service d'évaluation linguistique de la Télé-Université

est utilisé comme référence pour cet exercice (copie ci-jointe).

4. L'employé détenant le plus d'ancienneté et qui satisfait à l'exigence du niveau C accède au poste. Il se voit offrir durant ses heures de travail des périodes de formation théorique à la langue anglaise qui lui permettront d'acquérir avant la fin de sa période de probation, les compétences nécessaires pour satisfaire au niveau visé qui a été déterminé pour ce poste.

Pour les périodes de travaux pratiques suggérées par l'institution d'enseignement (généralement 2 heures de travaux pratiques pour chaque bloc de 4 heures de théorie), l'employé pourra en effectuer 1 heure à l'intérieur de son horaire régulier, l'excédent des heures de travaux pratiques devant être complété par l'employé à l'extérieur de son horaire de travail, sans compensation.

Tous les frais reliés à cette formation (ex. : frais d'inscription, notes de cours, frais de transport, etc.) sont assumés par la Direction.

5. Dans le cadre de la présente entente, les parties conviennent que la période de formation à la langue anglaise devrait normalement se terminer avant la fin de la période de probation. Toutefois, si la période de formation s'avérait plus longue, la période de probation devra être prolongée.

Pour les emplois de classe 1 à 3, la période de probation sera prolongée jusqu'à la fin de la période de formation à la langue anglaise.

Pour les emplois de classe 4 à 11, la formation à la langue anglaise est considérée comme une formation d'appoint et non une formation spécifique, donc la période de probation sera prolongée jusqu'à la fin de la période de formation à la langue anglaise.

6. Avant la fin de sa période de probation, et avant d'être confirmé dans son nouveau poste, l'employé doit réussir une évaluation de ses compétences de la langue

anglaise démontrant qu'il a atteint le niveau visé pour ce poste.

7. Advenant un échec à l'évaluation indiquée au paragraphe précédent, et si requis, la période de probation de l'employé sera prolongée pour une durée n'excédant pas quatre (4) semaines afin que l'employé puisse se préparer par ses propres moyens et à ses frais à une nouvelle évaluation de ses compétences à la langue anglaise.
8. En cas d'un deuxième échec à cette nouvelle évaluation, l'employé est retourné à son poste d'origine, s'il existe, sinon les dispositions du paragraphe 19.23 ou celles de l'article 32 – « Sécurité d'emploi », selon le cas, s'appliquent.
9. Lors du comblement temporaire de l'un de ces postes, soit par l'assignation temporaire d'un employé permanent (pour une assignation temporaire n'excédant pas six (6) mois), ou par le rappel ou l'embauche d'un employé temporaire, ceux-ci doivent satisfaire immédiatement au niveau visé (à vérifier lors d'un test).

#### **B- Rehaussement des compétences à la langue anglaise des employés déjà en poste**

1. Hydro-Québec entend participer au développement des compétences déjà acquises de la langue anglaise des employés déjà titulaires de postes dont la vocation est d'être en contact avec une clientèle exprimant le désir d'utiliser la langue anglaise dans ses rapports avec l'entreprise.
2. Dans un milieu de travail donné, si le nombre d'employés détenant déjà les niveaux visés de compétence à la langue anglaise déterminés pour un emploi n'est pas suffisant, la Direction entend offrir aux employés intéressés, sur une base volontaire, la possibilité d'accéder à une formation d'appoint afin de rehausser leur niveau de maîtrise déjà acquis de la langue anglaise.
3. Pour pouvoir profiter de cette formation d'appoint à leur emploi, les employés intéressés doivent démon-

trer, lors d'un exercice d'évaluation, qu'ils possèdent déjà le niveau C. La grille des niveaux (8 demi-niveaux de D à A-) du Service d'évaluation linguistique de la Télé-Université est utilisé comme référence pour cet exercice. Cette évaluation sera effectuée strictement à des fins de connaître le niveau détenu par les employés afin de les rendre, s'il y a lieu, au niveau visé par cet emploi dans ce milieu de travail.

4. Telle formation est d'abord offerte par ordre d'ancienneté et ensuite par ordre de durée de service si nécessaire, parmi les employés d'un même emploi de l'unité administrative qui se sont portés volontaires et qui possèdent déjà le niveau C (à vérifier lors d'un test).

Les employés les plus anciens qui satisfont à l'exigence du niveau C se voient offrir durant leurs heures de travail des périodes de formation théorique à la langue anglaise qui leur permettront d'acquérir les compétences nécessaires pour satisfaire au niveau visé.

Pour les périodes de travaux pratiques suggérées par l'institution d'enseignement (généralement 2 heures de travaux pratiques pour chaque bloc de 4 heures de théorie), l'employé pourra en effectuer 1 heure à l'intérieur de son horaire régulier, l'excédent des heures de travaux pratiques devant être complété par l'employé à l'extérieur de son horaire de travail, sans compensation.

Tous les frais reliés à cette formation (ex. : frais d'inscription, notes de cours, frais de transport, etc.) sont assumés par la Direction.

### **C- Journée type de formation**

Lors d'une journée donnée de formation de 4 heures à la langue anglaise, si le total des heures de théorie, le temps de transport requis pour se rendre et revenir du lieu de formation ainsi que l'heure de travaux pratiques autorisée sur les heures régulières de travail n'atteint pas le nombre d'heures de travail requis pour cette journée donnée, l'employé retourne à son lieu de travail pour compléter sa journée régulière de travail. Si pour une raison quelconque

l'employé ne revient pas à son lieu de travail pour compléter sa journée régulière de travail, l'employé concerné et son gestionnaire conviendront d'une façon pour l'employé de compenser le débit d'heures ainsi accumulé.

#### **D- Évaluation des employés**

Lorsque à des fins de formation ou de dotation, il devient nécessaire de procéder à l'évaluation du niveau des compétences à la langue anglaise détenues par des employés, les parties conviennent de recourir à l'expertise d'un organisme indépendant pour effectuer l'évaluation des candidats désignés.

#### **E- Comité conjoint**

Un comité conjoint est formé au niveau provincial et composé de trois (3) employés nommés par le syndicat et de trois (3) représentants de la Direction. Ce comité se réunit au besoin, et sur demande écrite de l'une ou l'autre des parties qui communique à l'avance l'ordre du jour proposé ainsi que le nom de ses représentants.

Ce comité a pour principal mandat de s'assurer de l'application de la présente lettre d'entente dans le respect des dispositions de la Charte de la langue française.

Les représentants du syndicat au comité conjoint sont protégés contre toute perte de salaire pour le temps passé aux rencontres avec la Direction et pour le temps normal de transport par le moyen le plus rapide. S'il y a lieu, les frais de repas (à l'exception du repas du midi) et de kilométrage raisonnables sont assumés par la Direction. Tout autre frais de séjour ou de déplacement devra faire l'objet de discussions au sein du comité conjoint au préalable.

#### **F- Grievs en suspens**

Les parties s'engagent à court terme à analyser le contenu des griefs déposés au cours des dernières années (voir liste ci-joint) en rapport avec cette problématique et à trouver des solutions satisfaisantes dans le meilleur intérêt de chacune des parties concernées.

Signée à Montréal, le 9 février 1998.

## ANNEXE

### II – Scénario de diffusion des cours

Cours d'anglais (axés surtout sur l'oral), en face à face,  
dans nos locaux ou dans les vôtres.

Cours sur mesure, approche fonctionnelle pour  
répartiteurs (matériel didactique non inclus).

Niveau de compétence obtenu au test	Nombre d'heures de perfectionnement linguistique	Objectif de performance linguistique
Niveau D	300 heures	Niveau A
Niveau C-	260 heures	Niveau A
Niveau C	220 heures	Niveau A
Niveau C+	180 heures	Niveau A
Niveau B-	140 heures	Niveau A
Niveau B	100 heures	Niveau A
Niveau B+	60 heures	Niveau A
Niveau A-	20 heures	Niveau A