

T-1165-02
2009 FC 858

T-1165-02
2009 CF 858

Margaret Temple (*Applicant*)

Margaret Temple (*demanderesse*)

v.

c.

VIA Rail Canada Inc. (*Respondent*)

VIA Rail Canada Inc. (*défenderesse*)

and

et

Commissioner of Official Languages of Canada
(*Intervener*)

Le Commissaire aux langues officielles du Canada
(*intervenant*)

INDEXED AS: TEMPLE v. VIA RAIL CANADA INC.

RÉPERTORIÉ : TEMPLE c. VIA RAIL CANADA INC.

Federal Court, Martineau J.—Winnipeg, April 21;
Ottawa, September 9, 2009.

Cour fédérale, juge Martineau—Winnipeg, 21 avril;
Ottawa, 9 septembre 2009.

Official Languages — Application for remedy under Official Languages Act (OLA), s. 77 whereby applicant challenging legality of VIA Rail Canada Inc. (VIA)'s bilingual requirements for Service Manager (SM), Assistant Service Coordinator positions on train routes not designated as bilingual by Treasury Board Secretariat — Applicant complaining to Commissioner of Official Languages under OLA, s. 58, alleging discriminated against by VIA as English-speaking unilingual employee — In 1998, VIA implementing New Era Passenger Operations (NEPO) to provide uniform service on trains in both official languages throughout Canada — NEPO resulting in abolishment of former unilingual position of SM, creation of three new bilingual SM classifications — Federal Court having jurisdiction to hear, decide matter despite competing statutory grants of jurisdiction under OLA, Canada Labour Code — Matter exceeding grievance arbitrator's usual expertise in labour relations matters — Bilingual requirements for two positions in issue objectively required under OLA, s. 91 — Fact remote train routes not designated bilingual by Treasury Board Secretariat not conclusive evidence bilingual requirements for front-line positions not objectively justified — Linguistic demand, safety considerations objectively justifying bilingual designation of a minimum of front-line positions — Not unreasonable for VIA to designate on trains running across country certain key positions as requiring bilingual skills — Application dismissed.

Langues officielles — Demande en vue d'obtenir une réparation en vertu de l'art. 77 de la Loi sur les langues officielles (la LLO) dans le cadre de laquelle la demanderesse a contesté la légalité des exigences de bilinguisme de VIA Rail Canada Inc. (VIA) pour les postes de directeur des services (DS) et de coordonnateur adjoint des services sur les trajets ferroviaires qui n'ont pas été désignés bilingues par le Secrétariat du Conseil du Trésor — La demanderesse a déposé une plainte en vertu de l'art. 58 de la LLO auprès du commissaire aux langues officielles, prétendant qu'elle avait été victime de discrimination de la part de VIA parce qu'elle était une employée unilingue anglophone — En 1998, VIA a adopté le programme une ère nouvelle pour les services voyageurs (ENSV) pour fournir un service uniforme dans les deux langues officielles dans l'ensemble du Canada — L'adoption de ce programme a donné lieu à l'abolition de l'ancien poste unilingue de DS et à la création de trois nouvelles classifications DS bilingues — La Cour fédérale avait compétence pour entendre et trancher l'affaire malgré les attributions concurrentes de compétence prévues dans la LLO et le Code canadien du travail — La question outrepassait la compétence normale de l'arbitre de griefs en matière de relations de travail — Les exigences de bilinguisme pour les deux postes en litige s'imposaient objectivement au sens de l'art. 91 de la LLO — Le fait que les trajets ferroviaires éloignés n'avaient pas été désignés bilingues par le Secrétariat du Conseil du Trésor ne constituait pas une preuve concluante établissant que les exigences de bilinguisme pour des postes de première ligne n'étaient pas objectivement justifiées — Les considérations en matière de demande linguistique et de sécurité justifient objectivement la désignation bilingue d'un nombre minimal de postes de première ligne — Il n'était pas

Labour Relations — Applicant challenging legality of VIA Rail Canada Inc.'s bilingual requirements for certain Service Manager, Assistant Service Coordinator positions — Applicant, other complainants bound by collective agreement — However, dispute not arising exclusively thereunder — While labour arbitrator having legal authority to interpret, apply Canadian Charter of Rights and Freedoms, external statutes in staffing actions coming under collective agreement, matter in present case exceeding usual expertise of grievance arbitrator in labour relations — Mandatory grievance arbitration procedure provided under Canada Labour Code, s. 57(1) not ousting Federal Court's jurisdiction under Official Languages Act to examine legality of challenged staffing actions.

Constitutional Law — Charter of Rights — Language Rights — VIA Rail Canada Inc. (VIA) having constitutional, quasi-constitutional duty to ensure members of travelling public can communicate with, obtain services in their official language at head office, other locations where significant demand, or where reasonable due to nature of office — These duties flowing from Charter, s. 20, Official Languages Act (OLA), ss. 23, 24 — VIA implementing New Era Passenger Operations to provide uniform service on trains in both official languages throughout Canada — Bilingual requirements set herein by VIA objectively required under OLA, s. 91, thus compatible with applicable provisions of Charter, OLA, regulations thereunder.

This was an application (heard concurrently with four similar applications) for a remedy under section 77 of the *Official Languages Act* (OLA) whereby the applicant challenged the legality of VIA Rail Canada Inc. (VIA)'s bilingual requirements for the Service Manager (SM) and Assistant Service Coordinator (ASC) positions on train routes that were not designated as bilingual by the Treasury Board Secretariat (TBS). The applicant has been in VIA's employ since 1985. She works as an on-board service employee and is based in Winnipeg. In Western Canada, VIA services consist of the Western Transcontinental, which caters mainly to the domestic and foreign tourism markets. It also operates four remote routes. In January 2000, the applicant made a complaint under section 58 of the OLA to the Commissioner

déraisonnable que VIA désigne comme bilingues certains postes clés sur ses trains qui parcourent le pays — Demande rejetée.

Relations du travail — La demanderesse contestait la légalité des exigences de bilinguisme de VIA Rail Canada Inc. pour certains postes de directeur des services et de coordonnateur adjoint des services — La demanderesse et d'autres plaignants étaient liés par une convention collective — Cependant, le litige ne découlait pas exclusivement de la convention collective — Bien que l'arbitre en droit du travail possède le pouvoir juridique d'interpréter et d'appliquer la Charte canadienne des droits et libertés et les lois externes dans le cas de mesures de dotation régies par la convention collective, la question en l'espèce outrepassait la compétence normale de l'arbitre de griefs en matière de relations de travail — La compétence de la Cour fédérale quant à l'examen de la légalité des mesures de dotation contestées conférée par la Loi sur les langues officielles n'a pas été écartée par la procédure d'arbitrage de griefs prévue à l'art. 57(1) du Code canadien du travail.

Droit constitutionnel — Charte des droits — Droits linguistiques — VIA Rail Canada Inc. (VIA) a l'obligation constitutionnelle ou quasi constitutionnelle de voir à ce que les voyageurs puissent, dans l'une ou l'autre des langues officielles, communiquer avec elle ou en recevoir des services à son siège social et où il y a une demande importante, ainsi que lorsque la vocation du bureau justifie l'emploi des deux langues officielles — Ces obligations découlent de l'art. 20 de la Charte ainsi que des art. 23 et 24 de la Loi sur les langues officielles (LLO) — VIA a adopté le programme une ère nouvelle pour les services voyageurs pour fournir un service uniforme dans les deux langues officielles dans l'ensemble du Canada — Les exigences de bilinguisme établies par VIA aux termes de ce programme s'imposaient objectivement en vertu de l'art. 91 de la LLO et étaient donc compatibles avec les dispositions applicables de la Charte, de la LLO ou de ses règlements.

Il s'agissait d'une demande (entendue en même temps que quatre demandes semblables) en vue d'obtenir une réparation en vertu de l'article 77 de la *Loi sur les langues officielles* (la LLO) dans le cadre de laquelle la demanderesse a contesté la légalité des exigences de bilinguisme de VIA Rail Canada Inc. (VIA) pour les postes de directeur des services (DS) et de coordonnateur adjoint des services (CAS) sur les trajets ferroviaires qui n'ont pas été désignés bilingues par le Secrétariat du Conseil du Trésor (le SCT). La demanderesse travaille pour VIA depuis 1985. Elle travaille comme membre du personnel itinérant des services dans les trains et sa gare d'attache est Winnipeg. Dans l'Ouest du Canada, les services de VIA consistent en le Transcontinental de l'Ouest, qui s'adresse surtout au marché touristique national

of Official Languages alleging that she had been discriminated against by VIA because she was an English-speaking unilingual employee. Similar complaints were made by 38 other English-speaking on-board service employees based in Winnipeg or Vancouver. All are bound by collective agreement No. 2 covering on-board service employees between VIA and the National Automobile, Aerospace, Transportation and General Workers Union of Canada (CAW).

VIA is a Crown corporation and a federal institution to which the OLA applies. It therefore has a constitutional or quasi-constitutional duty to ensure that members of the travelling public can communicate with and obtain its services in their official language at its head office as well as in other locations where there is a significant demand or where it is reasonable due to the nature of the office. These duties flow from section 20 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* and sections 23 and 24 of the OLA. In 1986, VIA introduced a policy of hiring bilingual persons in front-line positions to increase bilingual capacity amongst personnel and the availability of bilingual services to its clientele. In 1998, VIA implemented the New Era Passenger Operations (NEPO) to provide uniform service in both official languages throughout Canada and ensure adequate bilingual presence on its trains. As a result of that initiative, the former unilingual position of SM was abolished and VIA and CAW agreed in a memorandum of agreement in 1998 (1998 memorandum) to create three new bilingual SM classifications and provide French language training opportunities.

The allegations made by the 39 complainants dealt with VIA's hiring policy and the bilingual requirements for the SM and ASC positions on all trains running in Western Canada. The Commissioner carried out an investigation on the basis of sections 39 and 91 of the OLA, taking into account VIA's linguistic obligations to the travelling public in Western Canada. Section 39 of the OLA addresses broad language rights while pursuing employment or advancement whereas section 91 addresses particular staffing actions of a federal institution. In 2002, the Commissioner's final investigation report was released. It found that some of the common allegations about VIA's policies and practices relating to language requirements on trains in Western Canada were well founded while others were not. The applicant, who limited her attack to the legality of the ASC and SM bilingual requirements on the Western remote routes, was seeking in particular a declaration that VIA violated sections 39 and 91 of the OLA and an order enjoining VIA to comply with some

et étranger. VIA exploite également quatre trajets éloignés. En janvier 2000, la demanderesse a déposé une plainte en vertu de l'article 58 de la LLO auprès du commissaire aux langues officielles, prétendant qu'elle avait été victime de discrimination de la part de VIA parce qu'elle était une employée unilingue anglophone. Des plaintes semblables ont été déposées par 38 autres employés itinérants anglophones des services dans les trains dont la gare d'attache est Winnipeg ou Vancouver. Ils sont tous liés par la convention collective n° 2 régissant le personnel itinérant des services dans les trains conclue par VIA et le Syndicat national de l'automobile, de l'aérospatiale, du transport et des autres travailleurs et travailleuses du Canada (les TCA).

VIA est une société d'État et une institution fédérale à laquelle la LLO s'applique. Elle a donc l'obligation constitutionnelle ou quasi constitutionnelle de voir à ce que les voyageurs puissent, dans l'une ou l'autre des langues officielles, communiquer avec elle ou en recevoir des services à son siège social et où il y a une demande importante, ainsi que lorsque la vocation du bureau justifie l'emploi des deux langues officielles. Ces obligations découlent de l'article 20 de la *Charte canadienne des droits et libertés* ainsi que des articles 23 et 24 de la LLO. En 1986, VIA a introduit une politique d'embauche d'employés bilingues pour les postes de première ligne pour augmenter sa capacité bilingue et accroître l'offre de services bilingues à sa clientèle. En 1998, VIA a adopté le programme une ère nouvelle pour les services voyageurs (ENSV) pour fournir un service uniforme dans les deux langues officielles dans l'ensemble du Canada et à voir à ce qu'il y ait suffisamment d'employés bilingues à bord de ses trains. Par suite de cette initiative, l'ancien poste unilingue de DS a été aboli et VIA et les TAC se sont entendus, dans un protocole d'entente conclu en 1998 (l'entente de 1998) sur la création de trois nouvelles classifications DS bilingues et pour fournir la formation en français.

Les allégations des 39 plaignants portaient sur la politique d'embauche de VIA et les exigences de bilinguisme relatives aux postes de DS et de CAS sur tous les trains en service dans l'Ouest du Canada. Le commissaire a mené une enquête en vertu des articles 39 et 91 de la LLO, tout en tenant compte des obligations linguistiques de VIA envers les voyageurs dans l'Ouest du Canada. L'article 39 de la LLO traite des droits linguistiques généraux en matière de recherche d'emploi et d'avancement alors que l'article 91 traite des dotations en personnel dans les institutions fédérales. En 2002, le rapport final d'enquête du commissaire a été publié. Selon ce rapport, certaines de prétentions communes concernant les politiques et les pratiques de VIA en matière d'exigences linguistiques pour les trains dans l'Ouest du Canada étaient bien fondées, alors que certaines autres ne l'étaient pas. La demanderesse, qui a limité aux trajets éloignés dans l'Ouest du Canada sa contestation de la légalité des exigences de bilinguisme quant aux postes de

of the recommendations in the Commissioner's report by providing the applicant with ASC and SM training as well as French-language training.

The issues were whether the Federal Court had jurisdiction under subsection 77(1) of the OLA to hear and decide this application; if so, whether the bilingual requirements for the SM and the ASC positions in issue were objectively required under section 91 of the OLA; and, if the bilingual requirements for that position were not objectively required, what constituted an appropriate and just remedy within the meaning of subsection 77(4) of the OLA.

Held, the application should be dismissed.

The Federal Court had jurisdiction to hear and decide the matter, despite the competing statutory grants of jurisdiction under the OLA and the *Canada Labour Code*. The dispute did not arise exclusively under the on-board collective agreement. The substance of the applicant's complaint was that VIA and CAW negotiated in 1998 an agreement that allegedly had the effect of breaching the employees' language rights under the Charter and the OLA. Furthermore, the OLA and its regulations form a comprehensive statutory regime that governs all matters relating to language rights within federal institutions. Pursuant to subsection 77(1) of the OLA, any person who has made a complaint to the Commissioner in respect of a right or duty under section 91 in particular may apply to the Court for a remedy. However, this recourse is not exclusive but concurrent with other recourses. While the labour arbitrator certainly has legal authority to interpret and apply both the Charter and external statutes in the case of staffing actions coming under the collective agreement, the "better fit" had to be determined taking into account the intent of the legislator and the particular nature of the dispute. Since the issue raised by the applicant went far beyond the simple interpretation or application of the text of the on-board collective agreement or the 1998 memorandum, the matter exceeded the usual expertise of the grievance arbitrator in labour relations matters. Therefore, the Federal Court's jurisdiction under subsection 77(1) of the OLA to examine the legality of the challenged staffing actions was not ousted by the mandatory grievance arbitration procedure provided for under subsection 57(1) of the Labour Code.

The bilingual requirements for the two positions in issue were objectively required under section 91 of the OLA. The

CAS et de DS, sollicitait notamment un jugement déclarant que VIA avait contrevenu aux articles 39 et 91 de la LLO ainsi qu'une ordonnance enjoignant à VIA de se conformer à certaines recommandations du rapport du commissaire en dispensant à la demanderesse de la formation relative aux postes de CAS et de DS, ainsi que de la formation en langue française.

Les questions en litige étaient celles de savoir si la Cour fédérale avait compétence en vertu du paragraphe 77(1) de la LLO pour entendre et trancher la demande en l'espèce; dans l'affirmative, si les exigences de bilinguisme pour les postes de DS et de CAS en litige s'imposaient objectivement au sens de l'article 91 de la LLO; et si les exigences de bilinguisme pour ces postes ne s'imposaient pas objectivement, qu'est-ce qui constituait une réparation convenable et juste au sens du paragraphe 77(4) de la LLO.

Jugement : la demande doit être rejetée.

La Cour fédérale avait compétence pour entendre et trancher l'affaire malgré les attributions concurrentes de compétence prévues dans la LLO et le *Code canadien du travail*. Le litige ne découlait pas exclusivement de la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains. Le fond de la plainte de la demanderesse est qu'en 1998, VIA et les TCA ont négocié une entente qui violait prétendument ses droits linguistiques garantis par la Charte et par la LLO. Qui plus est, 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. Selon le paragraphe 77(1) de la LLO, quiconque a saisi le commissaire d'une plainte visant une obligation ou un droit prévu à l'article 91 peut former un recours devant le tribunal. Cependant, ce recours n'est pas exclusif; il s'ajoute à d'autres recours. Bien que l'arbitre en droit du travail possède certainement le pouvoir juridique d'interpréter et d'appliquer la Charte et les lois externes dans le cas de mesures de dotation régies par la convention collective, en définitive, il s'agissait de savoir quel est le tribunal qui « convient le mieux », compte tenu de l'intention du législateur et de la nature du litige. En l'espèce, la question soulevée par la demanderesse allait bien au-delà de la simple interprétation ou de la simple application du libellé de la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains ou de l'entente de 1998, la question outrepassait la compétence normale de l'arbitre de griefs en matière de relations de travail. Par conséquent, la compétence de la Cour fédérale quant à l'examen de la légalité des mesures de dotation contestées conférée par le paragraphe 77(1) de la LLO n'a pas été écartée par la procédure d'arbitrage de griefs prévue au paragraphe 57(1) du Code du travail.

Les exigences de bilinguisme quant aux deux postes en litige s'imposaient objectivement en vertu de l'article 91 de la

OLA creates a set of language rights based on the duties imposed on the Federal Government by the Charter. Pursuant to section 91, a federal institution cannot, in the guise of purportedly giving effect to its obligations under Part IV or V of the OLA, set language requirements that are not objectively related to the provision of bilingual services in the particular setting where those functions are performed by the employee. In a section 91 analysis, the focus is on “the functions for which the staffing action is undertaken”—here, the filling of ASC and SM positions by bilingual personnel following the implementation of the NEPO initiative in 1998. There were duties and responsibilities for both the positions of SM and ASC that justified the bilingual requirements. The fact that remote train routes had not been designated as bilingual by the TBS was not conclusive evidence establishing that the bilingual requirements for front-line positions were not objectively justified. The *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* established under Part IV of the OLA enumerate specific cases where railway stations or train routes are “deemed” to meet the “significant demand” or the “nature of the office” criteria. Thus, the Regulations establish a legal presumption in specific cases facilitating the proof that the Charter or OLA criteria are met, but they are not exhaustive and should not be rigidly interpreted and applied. They only set minimum standards with respect to the provision of bilingual services. Linguistic demand and safety considerations (one of the reasons the ASC and SM positions were designated as bilingual by VIA) objectively justify the bilingual designation of a minimum of front-line positions.

The Treasury Board *Directive on the Staffing of Bilingual Positions* provides that imperative staffing (a term used in the Public Service of Canada whereby only applicants who meet all the position’s requirements are considered) should be used, for example, when the bilingual position is one of the very few in an office that provides services to the public. Both the SM and ASC are front-line positions and are staffed on each train by only one incumbent. Therefore, these designations by VIA met the criteria for “imperative staffing”. Based on the evidence in the record and in particular the heightened safety considerations associated with VIA’s operations and its mandate as an independent Crown corporation, it was not unreasonable for VIA to designate on its trains running across the country certain key positions as requiring bilingual skills. The duties and responsibilities of the incumbents in the challenged SM and ASC positions in the Western region and elsewhere in Canada justified a bilingual designation.

LLO. Cette dernière crée un ensemble de droits linguistiques fondés sur les obligations imposées au gouvernement fédéral par la Charte. Selon l’article 91, une institution fédérale ne peut pas, en prétextant vouloir exécuter ses obligations prévues à la partie IV ou à la partie V de la LLO, fixer des exigences linguistiques qui ne sont pas objectivement liées à la prestation de services bilingues dans le contexte dans lequel ces fonctions sont exécutées par le fonctionnaire. Dans le cadre d’une analyse faite au regard de l’article 91, l’accent est mis sur « les fonctions pour lesquelles les mesures de dotation contestées ont été prises » — en l’espèce, la dotation des postes de CAS et de DS par des employés bilingues à la suite de la mise en oeuvre du programme ENSV en 1998. Il y avait des fonctions et des responsabilités pour les postes de DS et de CAS qui justifiaient les exigences de bilinguisme. Le fait que les trajets ferroviaires éloignés n’avaient pas été désignés bilingues par le SCT ne constituait pas une preuve concluante établissant que les exigences de bilinguisme pour des postes de première ligne n’étaient pas objectivement justifiées. Le *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services* établi en vertu de la partie IV de la LLO énumère des cas précis où les gares ferroviaires ou les trajets sont « réputés » satisfaire aux critères de la « demande importante » ou de la « vocation du bureau ». Par conséquent, le règlement établit une présomption légale facilitant la preuve que les critères prévus dans la Charte ou dans la LLO sont satisfaits, mais ils ne sont pas exhaustifs et ils ne devraient pas être interprétés et appliqués de façon rigoureuse. Il ne fixe que les normes minimales concernant la prestation de services bilingues. Les considérations en matière de demande linguistique et de sécurité (un des motifs pour la désignation bilingue des postes de CAS et de DS) justifient objectivement la désignation bilingue d’un nombre minimal de postes de première ligne.

La *Directive sur la dotation des postes bilingues* du Conseil du Trésor précise qu’on devrait avoir recours à la dotation impérative (terme employé dans la fonction publique du Canada selon lequel seules les candidatures des demandeurs qui satisfont à toutes les exigences du poste sont examinées) lorsque, par exemple, le poste bilingue est l’un des rares postes bilingues dans un bureau offrant des services au public. Les postes de DS et de CAS sont des postes de première ligne qui sont occupés sur chaque train par un seul titulaire. Par conséquent, les désignations par VIA satisfaisaient aux critères de la « dotation impérative ». Compte tenu de la preuve au dossier et notamment des considérations accrues en matière de sécurité associées aux activités de VIA et de son mandat à titre de société d’État, il n’était pas déraisonnable que VIA désigne comme bilingues certains postes clés sur ses trains qui parcourent le pays. Les fonctions et les responsabilités des titulaires des postes de DS et de CAS en litige dans la région de l’Ouest, et ailleurs au Canada, justifiaient une désignation bilingue.

In view of those findings, none of the remedies sought by the applicant were granted. Even if the bilingual requirements for the two positions in issue had been found not to be objectively required, most of the remedies sought would not have been granted. A major difficulty in this case was distinguishing the recommendations in the Commissioner's final report made regarding section 91 of the OLA from those made regarding section 39. While a breach of section 91 allows the Court to issue a remedy under subsection 77(4), there can be no Court remedy in the case of a breach of section 39. Subsection 77(1), the enabling provision for a court remedy, is an exhaustive list. Part VI where section 39 is found is not mentioned in subsection 77(1). Even if a section 39 breach were established, the Court would have no jurisdiction to remedy that breach under the authority of subsection 77(4).

À la lumière de ces conclusions, aucune des réparations demandées par la demanderesse n'a été accordée. Même si les exigences de bilinguisme pour les deux postes en litige n'étaient pas objectivement justifiées, la plupart des réparations demandées n'auraient pas été accordées. Dans la présente affaire, il était très difficile de distinguer les recommandations relatives à l'article 91 faites dans le rapport final du commissaire des recommandations relatives à l'article 39. Bien qu'une violation de l'article 91 permette à la Cour d'accorder une réparation en vertu du paragraphe 77(4), aucune réparation ne peut être accordée par la Cour dans le cas d'une violation de l'article 39. La disposition qui permet à la Cour d'accorder réparation, soit le paragraphe 77(1), comprend une liste exhaustive. La partie VI, dans laquelle se trouve l'article 39, n'est pas mentionnée au paragraphe 77(1). Même s'il était établi qu'il y a eu violation de l'article 39, la Cour n'aurait pas compétence pour accorder réparation en vertu du paragraphe 77(4) quant à cette violation.

STATUTES AND REGULATIONS CITED

- Canada Labour Code*, R.S.C., 1985, c. L-2, ss. 56, 57 (as am. by S.C. 1998, c. 26, s. 59(b)(E)), 58 (as am. by S.C. 1999, c. 31, s. 153(E); 2002, c. 8, s. 182(1)(e)).
- Canadian Charter of Rights and Freedoms*, being Part I of the *Constitution Act, 1982*, Schedule B, *Canada Act 1982*, 1982, c. 11 (U.K.) [R.S.C., 1985, Appendix II, No. 44], s. 20.
- Canadian Human Rights Act*, R.S.C., 1985, c. H-6.
- Official Languages Act*, R.S.C., 1985 (4th Supp.), c. 31, ss. 7 (as am. by S.C. 2002, c. 7, s. 225), 9, 11, 12, 22, 23, 24 (as am. by S.C. 2005, c. 46, s. 56.5; 2006, c. 9, ss. 96, 222), 39, 41 (as am. by S.C. 2005, c. 41, s. 1; 2006, c. 9, s. 23), 46(2)(c),(f), 58, 77 (as am. by S.C. 2005, c. 41, s. 2), 81, 82, 91.
- Official Languages Act*, S.C. 1968-69, c. 54.
- Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*, SOR/92-48, ss. 7, 8, 9, 11, 12.

CASES CITED

APPLIED:

Professional Institute of the Public Service v. Canada, [1993] 2 F.C. 90, (1993), 60 F.T.R. 194 (T.D.); *Rizzo & Rizzo Shoes Ltd. (Re)*, [1998] 1 S.C.R. 27, 36 O.R. (3d) 418, 154 D.L.R. (4th) 193.

CONSIDERED:

Norton v. VIA Rail Canada Inc., 2009 FC 704; *Norton v. VIA Rail Canada Inc.*, 2002 FCT 1175, aff'd 2004 FC 406,

LOIS ET RÈGLEMENTS CITÉS

- Charte canadienne des droits et libertés* qui constitue la partie I de la *Loi constitutionnelle de 1982*, annexe B, *Loi de 1982 sur le Canada*, 1982, ch. 11 (R.-U.) [L.R.C. (1985), appendice II, n° 44], art. 20.
- Code canadien du travail*, L.R.C. (1985), ch. L-2, art. 56, 57 (mod. par L.C. 1998, ch. 26, art. 59b(A)), 58 (mod. par L.C. 1999, ch. 31, art. 153(A); 2002, ch. 8, art. 182(1)e)).
- Loi canadienne sur les droits de la personne*, L.R.C. (1985), ch. H-6.
- Loi sur les langues officielles*, L.R.C. (1985) (4^e suppl.), ch. 31, art. 7 (mod. par L.C. 2002, ch. 7, art. 225), 9, 11, 12, 22, 23, 24 (mod. par L.C. 2005, ch. 46, art. 56.5; 2006, ch. 9, art. 96, 222), 39, 41 (mod. par L.C. 2005, ch. 41, art. 1; 2006, ch. 9, art. 23), 46(2)c), f), 58, 77 (mod. par L.C. 2005, ch. 41, art. 2), 81, 82, 91.
- Loi sur les langues officielles*, S.C. 1968-69, ch. 54.
- Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services*, DORS/92-48, art. 7, 8, 9, 11, 12.

JURISPRUDENCE CITÉE

DÉCISIONS APPLIQUÉES :

Institut professionnel de la fonction publique c. Canada, [1993] 2 C.F. 90 (1^{re} inst.); *Rizzo & Rizzo Shoes Ltd. (Re)*, [1998] 1 R.C.S. 27.

DÉCISIONS EXAMINÉES :

Norton c. VIA Rail Canada Inc., 2009 CF 704; *Norton c. VIA Rail Canada Inc.*, 2002 CFPI 1175, conf. par 2004

248 F.T.R. 312, revd 2005 FCA 205, 255 D.L.R. (4th) 311, 141 L.A.C. (4th) 193, 337 N.R. 138, application for leave to appeal to S.C.C. refused [2005] 3 S.C.R. viii; *Quebec (Commission des droits de la Personne et des droits de la jeunesse) v. Quebec (Attorney General)*, 2004 SCC 39, [2004] 2 S.C.R. 185, 240 D.L.R. (4th) 577, 15 Admin. L.R. (4th) 1; *Weber v. Ontario Hydro*, [1995] 2 S.C.R. 929, (1995), 125 D.L.R. (4th) 583, 30 Admin. L.R. (2d) 1; *Forum des maires de la Péninsule acadienne v. Canada (Food Inspection Agency)*, 2004 FCA 263, [2004] 4 F.C.R. 276, 243 D.L.R. (4th) 542, 22 Admin. L.R. (4th) 161; *Parry Sound (District) Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324*, 2003 SCC 42, [2003] 2 S.C.R. 157, 230 D.L.R. (4th) 257, 7 Admin. L.R. (4th) 177; *Alberta Union of Provincial Employees v. Lethbridge Community College*, 2004 SCC 28, [2004] 1 S.C.R. 727, 348 A.R. 1, 238 D.L.R. (4th) 385; *Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.*, 2007 SCC 15, [2007] 1 S.C.R. 650, 279 D.L.R. (4th) 1, 59 Admin. L.R. (4th) 1.

REFERRED TO:

VIA Rail Canada Inc. (Re) (1998), 45 C.L.R.B.R. (2d) 150, 107 di 92 (C.L.R.B.); *VIA Rail Canada Inc. v. Cairns*, 2001 FCA 133, [2001] 4 F.C. 139, 200 D.L.R. (4th) 95, 270 N.R. 237, application for leave to appeal to S.C.C. refused [2001] 3 S.C.R. xi; *George Cairns et al.*, [2003] CIRB No. 230, 2003 CLLC 220-040; *VIA Rail Canada Inc. v. Cairns*, 2004 FCA 194, [2005] 1 F.C.R. 205, 241 D.L.R. (4th) 700, 16 Admin. L.R. (4th) 55, application for leave to appeal to S.C.C. refused [2005] 1 S.C.R. xvii; *Marchessault v. Canada Post Corp.*, 2003 FCA 436, 315 N.R. 111; *Bonner v. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 FC 857, 354 F.T.R. 70; *Collins v. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 FC 860, 197 C.R.R. (2d) 116; *Seesahai v. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 FC 859, 197 C.R.R. (2d) 60; *St. Anne Nackawic Pulp & Paper Co. v. Canadian Paper Workers Union, Local 219*, [1986] 1 S.C.R. 704, (1986) 73 N.B.R. (2d) 236, 28 D.L.R. (4th) 1; *Regina Police Assn. Inc. v. Regina (City) Board of Police Commissioners*, 2000 SCC 14, [2000] 1 S.C.R. 360, 183 D.L.R. (4th) 14, [2000] 4 W.W.R. 149; *Bisaillon v. Concordia University*, 2006 SCC 19, [2006] 1 S.C.R. 666, 266 D.L.R. (4th) 542, 51 C.C.P.B. 163; *Canada (Attorney General) v. Viola*, [1991] 1 F.C. 373, 123 N.R. 83 (C.A.); *R. v. Beaulac*, [1999] 1 S.C.R. 768, (1999), 173 D.L.R. (4th) 193, 121 B.C.A.C. 227; *DesRochers v. Canada (Industry)*, 2009 SCC 8, [2009] 1 S.C.R. 194, 302 D.L.R. (4th) 632, 384 N.R. 50; *Côté v. Canada* (1994), 78 F.T.R. 65 (F.C.T.D.); *Canada (Attorney General) v. Asselin* (1995), 100 F.T.R. 309 (F.C.T.D.); *Rogers v. Canada (Department of National Defence)*, 2001 FCT 90, 201 F.T.R. 41; *Rogers v. Canada (Correctional Service)*, [2001] 2 F.C. 586, (2001), 199 F.T.R. 196 (T.D.); *Marchessault v. Canada Post Corp.*,

CF 406, inf. par 2005 CAF 205, autorisation de pourvoi à la C.S.C. refusée [2005] 3 R.C.S. viii; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Québec (Procureur général)*, 2004 CSC 39, [2004] 2 R.C.S. 185; *Weber c. Ontario Hydro*, [1995] 2 R.C.S. 929; *Forum des maires de la Péninsule acadienne c. Canada (Agence d'inspection des aliments)*, 2004 CAF 263, [2004] 4 R.C.F. 276; *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324*, 2003 CSC 42, [2003] 2 R.C.S. 157; *Alberta Union of Provincial Employees c. Lethbridge Community College*, 2004 CSC 28, [2004] 1 R.C.S. 727; *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.*, 2007 CSC 15, [2007] 1 R.C.S. 650.

DÉCISIONS CITÉES :

VIA Rail Canada Inc. (Re), [1998] D.C.C.R.T. n° 15 (QL); *VIA Rail Canada Inc. c. Cairns*, 2001 CAF 133, [2001] 4 C.F. 139; autorisation de pourvoi à la C.S.C. refusée [2001] 3 R.C.S. xi; *George Cairns et autres*, [2003] CCRI n° 230; *VIA Rail Canada Inc. c. Cairns*, 2004 CAF 194, [2005] 1 R.C.F. 205, autorisation de pourvoi à la C.S.C. refusée [2005] 1 R.C.S. xvii; *Marchessault c. Société canadienne des postes*, 2003 CAF 436; *Bonner c. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 CF 857; *Collins c. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 CF 860; *Seesahai c. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 CF 859; *St. Anne Nackawic Pulp & Paper Co. c. Syndicat canadien des travailleurs du papier (Section locale 219)*, [1986] 1 R.C.S. 704; *Regina Police Assn. Inc. c. Regina (Ville) Board of Police Commissioners*, 2000 CSC 14, [2000] 1 R.C.S. 360; *Bisaillon c. Université Concordia*, 2006 CSC 19, [2006] 1 R.C.S. 666; *Canada (Procureur général) c. Viola*, [1991] 1 C.F. 373 (C.A.); *R. c. Beaulac*, [1999] 1 R.C.S. 768; *DesRochers c. Canada (Industrie)*, 2009 CSC 8, [2009] 1 R.C.S. 194; *Côté c. Canada*, [1994] A.C.F. n° 423 (1^{re} inst.) (QL); *Canada (Procureur général) c. Asselin*, [1995] A.C.F. n° 846 (1^{re} inst.) (QL); *Rogers c. Canada (Ministère de la Défense nationale)*, 2001 CFPI 90; *Rogers c. Canada (Service correctionnel)*, [2001] 2 C.F. 586 (1^{re} inst.); *Marchessault c. Société canadienne des postes*, 2002 CFPI 1202; *Noël c. Société d'énergie de la Baie James*, 2001 CSC 39, [2001] 2 R.C.S. 207; *Thibodeau c. Air Canada*, 2007 CAF 115; *Ayangma c. Canada*, 2002 CFPI 707, conf. par 2003 CAF 149; *Sherman c. M.R.N.*, 2003 CAF 202, [2003] 4 C.F. 865; *Rahman c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)*, 2002 CFPI 137.

2002 FCT 1202, 230 F.T.R. 84; *Noël v. Société d'énergie de la Baie James*, 2001 SCC 39, [2001] 2 S.C.R. 207, 202 D.L.R. (4th) 1, 271 N.R. 304; *Thibodeau v. Air Canada*, 2007 FCA 115, 375 N.R. 195; *Ayangma v. Canada*, 2002 FCT 707, 221 F.T.R. 81, affd 2003 FCA 149, 303 N.R. 92; *Sherman v. M.N.R.*, 2003 FCA 202, [2003] 4 F.C. 865, 226 D.L.R. (4th) 46, 17 Admin. L.R. (4th) 63; *Rahman v. Canada (Minister of Citizenship and Immigration)*, 2002 FCT 137, 216 F.T.R. 263.

AUTHORS CITED

Canada. *Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism*, Book 1: The Official Languages (1967), Chapter V: Governments and Language Régimes, online: <<http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pco-bcp/commissions-ef/dunton1967-1970-ef/dunton1967-70-vol1-eng/dunton1967-70-vol-part2-eng.pdf>>.

Commissioner of Official Languages. *Final Investigation Report on Language Requirements and Related Issues concerning VIA Rail in Western Canada*, May 2002 (unpublished).

Commissioner of Official Languages. *Language Rights 1999-2000*, online: <http://www.ocol-clo.gc.ca/html/lr_dl_1999_00_e.php>.

Library and Archives Canada. *Canada, by Train. Ties that Bind: Essay, A Brief History of Railways in Canada*, online: <<http://www.collectionscanada.gc.ca/trains/021006-1000-e.html>>.

Treasury Board of Canada Secretariat. *Directive on the Staffing of Bilingual Positions*, online: <<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=12525>>.

Vaz, Nicole and Pierre Foucher. "The Right to Receive Public Services in either Official Language" in Bastarache, M., ed., *Language Rights in Canada*, 2nd ed. Cowansville, Quebec: Yvon Blais, 2004, Chapter 4.

APPLICATION for a remedy under section 77 of the *Official Languages Act* whereby the applicant challenged the legality of VIA Rail Canada Inc.'s bilingual requirements for the Service Manager and Assistant Service Coordinator positions on train routes that were not designated as bilingual by the Treasury Board Secretariat. Application dismissed.

APPEARANCES

Margaret Temple on her own behalf.

DOCTRINE CITÉE

Bibliothèque et Archives Canada. *Le Canada par le train. Lignes qui unissent : essai, Bref historique des chemins de fer au Canada*, en ligne : <<http://www.collectionscanada.gc.ca/trains/021006-1000-f.html>>.

Canada. *Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme*, Livre I : Les langues officielles (1967), chapitre V : Pouvoirs publics et régimes linguistiques, en ligne : <<http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pco-bcp/commissions-ef/dunton1967-1970-ef/dunton1967-70-vol1-fra/dunton1967-70-vol1-partie2-fra.pdf>>.

Commissariat aux langues officielles. *Droits linguistiques 1999-2000*, en ligne : <http://www.ocol-clo.gc.ca/html/lr_dl_1999_00_f.php>.

Commissariat aux langues officielles. *Rapport final d'enquête portant sur les exigences linguistiques et des questions connexes en ce qui concerne VIA Rail dans l'Ouest du Canada*, mai 2002 (non publié).

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. *Directive sur la dotation des postes bilingues*, en ligne : <<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12525>>.

Vaz, Nicole et Pierre Foucher. « Le droit à la prestation des services publics dans les langues officielles » dans Bastarache, M., dir., *Les droits linguistiques au Canada*, 2^e éd. Cowansville, Québec : Yvon Blais, 2004, chapitre 4.

DEMANDE en vue d'obtenir une réparation en vertu de l'article 77 de la *Loi sur les langues officielles* dans le cadre de laquelle la demanderesse a contesté la légalité des exigences de bilinguisme de VIA Rail Canada Inc. pour les postes de directeur des services et de coordonnateur adjoint des services sur les trajets ferroviaires qui n'ont pas été désignés bilingues par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Demande rejetée.

ONT COMPARU

Margaret Temple pour son propre compte.

Rachel Ravary and André L. Baril for respondent.

Rachel Ravary et André L. Baril pour la défenderesse.

Pascale Giguère and Kevin Shaar for intervener.

Pascale Giguère et Kevin Shaar pour l'intervenant.

SOLICITORS OF RECORD

McCarthy Tétrault LLP, Montréal, for respondent.

AVOCATS INSCRITS AU DOSSIER

McCarthy Tétrault S.E.N.C.R.L., s.r.l., Montréal, pour la défenderesse.

Office of the Commissioner of Official Languages, Legal Affairs Branch, Ottawa, for intervener.

Commissariat aux langues officielles, Services juridiques, Ottawa, pour l'intervenant.

The following are the reasons for judgment and judgment rendered in English by

Ce qui suit est la version française des motifs du jugement et du jugement rendu par

[1] MARTINEAU J.: By this application under section 77 [as am. by S.C. 2005, c. 41, s. 2] of the *Official Languages Act*, R.S.C., 1985 (4th Supp.), c. 31 (the OLA), the applicant, Ms. Margaret Temple, challenges the legality of VIA Rail Canada Inc. (VIA)'s bilingual requirements for the Service Manager (SM) and Assistant Service Coordinator (ASC) positions on train routes that have not been designated as bilingual by the Treasury Board Secretariat (TBS).

[1] LE JUGE MARTINEAU : Par la présente demande formée en vertu de l'article 77 [mod. par L.C. 2005, ch. 41, art. 2] de la *Loi sur les langues officielles*, L.R.C. (1985) (4^e suppl.), ch. 31 (la LLO), la demanderesse, M^{me} Margaret Temple, conteste la légalité des exigences de bilinguisme de VIA Rail Canada Inc. (VIA) pour les postes de directeur des services (DS) et de coordonnateur adjoint des services (CAS) sur les trajets ferroviaires qui n'ont pas été désignés bilingues par le Secrétariat du Conseil du Trésor (le SCT).

[2] The application is dismissed. For ease of reference, relevant legislative or regulatory provisions referred to in these reasons are reproduced in the Annex.

[2] La demande est rejetée. Par souci de commodité, les dispositions légales et réglementaires mentionnées dans les présents motifs sont reproduites en annexe.

I. COMPLAINT TO THE COMMISSIONER

I. LA PLAINTÉ DÉPOSÉE DEVANT LE COMMISSAIRE

[3] The applicant has been employed by VIA since June 6, 1985. She works as an on-board service employee and is based in Winnipeg. In 2003, the applicant suffered an injury and has been on disability leave since July 14, 2004. Moreover, in 2002 and 2004, the applicant was absent from work for extended periods on disability leave. In Western Canada, VIA services consist of the *Canadian*, its legendary transcontinental train running between Vancouver and Toronto (the Western Transcontinental), which caters mainly to the domestic and foreign tourism markets. VIA also operates four "remote routes", which include the runs between Winnipeg and Churchill (the Hudson Bay), and

[3] La demanderesse travaille pour VIA depuis le 6 juin 1985. Elle travaille comme membre du personnel itinérant des services dans les trains et sa gare d'attache est Winnipeg. En 2003, la demanderesse a subi une blessure et elle est en congé d'invalidité depuis le 14 juillet 2004. De plus, en 2002 et en 2004, la demanderesse a été en congé d'invalidité et elle s'est ainsi absentée du travail pendant de longues périodes de temps. Dans l'Ouest du Canada, les services de VIA consistent en le *Canadien*, son légendaire train transcontinental qui assure la liaison entre Vancouver et Toronto (le Transcontinental de l'Ouest) et qui s'adresse surtout au marché touristique national et étranger. VIA

Jasper and Prince Rupert (the Skeena). On or around January 20, 2000, the applicant made a complaint under section 58 of the OLA to the present intervenor, the Commissioner of Official Languages (the Commissioner).

[4] In her complaint, the applicant alleged that she had been discriminated against by VIA because she was an English-speaking unilingual employee. Her complaint reads as follows:

I am writing to lodge a complaint against VIA Rail Canada Inc. which has discriminated against me based on language.

Since 1986, VIA Rail has imposed a bilingual hiring policy on its new employees and has established two positions as bilingual which has prevented me from obtaining promotion within the company. The two positions by which I am affected are Assistant Service Coordinator and Service Manager. When VIA Rail adopted the policy of bilingualism, they failed to provide to myself, a unilingual employee, training, so that I might upgrade my language abilities and have opportunity to qualify for these bilingual positions.

Although the Assistant Service Coordinator replaced the former Passenger Services Assistant, the new position was placed in the dining car and caused the removal of a unilingual position from that work area.

VIA Rail offered French language training to employees prior to 1988, the last classes ended in 1987. Classes were substituted by a correspondence course which comprised of 7 levels and books to be completed on my own time with teachings being regulated over the phone every six weeks. This form of course does not enable one to be fully immersed in the French language in order to efficiently converse and qualify as bilingual within a reasonable period of time. The course takes approximately 4-6 years to complete.

My wages have been affected since the opportunity for career advancement have precluded failure by this correspondence course. Junior bilingual employees have held full time, year round positions which are between \$3.00-\$8.00 greater than a unilingual position and I have either been laid off annually

exploite également quatre « trajets éloignés », lesquels comprennent le trajet entre Winnipeg et Churchill (desservi par la Baie d'Hudson) et le trajet entre Jasper et Prince Rupert (desservi par le Skeena). Le 20 janvier 2000 ou vers cette date, la demanderesse a déposé une plainte en vertu de l'article 58 de la LLO auprès du commissaire aux langues officielles (le commissaire), l'intervenant dans la présente demande.

[4] Dans sa plainte, la demanderesse prétendait qu'elle avait été victime de discrimination de la part de VIA parce qu'elle était une employée unilingue anglophone. Sa plainte était ainsi libellée :

[TRADUCTION] J'écris pour déposer une plainte contre VIA Rail Canada Inc. qui a agi de façon discriminatoire à mon égard en raison de la langue.

Depuis 1986, VIA Rail a imposé une politique d'embauche de personnel bilingue pour ses nouveaux employés et elle a établi deux postes bilingues qui m'ont empêchée d'obtenir de l'avancement au sein de la société. Les deux postes qui me touchent sont ceux de coordonnateur adjoint des services et de directeur des services. Lorsque VIA Rail a adopté la politique de bilinguisme, elle n'a dispensé, à moi qui suis une employée unilingue, aucune formation visant à me permettre d'améliorer mes compétences linguistiques et à me donner la chance de pouvoir postuler pour ces deux postes bilingues.

Même si le poste de coordonnateur adjoint des services a remplacé l'ancien poste de préposé aux services passagers, le nouveau poste, dont le titulaire est dorénavant affecté à la voiture-restaurant, a entraîné la suppression d'un poste unilingue à cet endroit.

Avant 1988, VIA Rail offrait des cours de langue française aux employés. Les derniers cours ont eu lieu en 1987. Les cours ont été remplacés par un cours par correspondance qui comprenait 7 livres représentant 7 niveaux que je devais assimiler durant mes temps libres et l'apprentissage était supervisé par téléphone toutes les six semaines. Cette forme de cours ne permet pas à une personne de s'immerger complètement dans la langue française afin de pouvoir converser de façon efficace et de pouvoir être considérée comme étant bilingue dans une période de temps raisonnable. Le cours dure environ quatre à six ans.

Ma rémunération a été touchée car les possibilités d'avancement ont été mises en échec par ce cours par correspondance. Des employés subalternes bilingues ont occupé durant toute l'année des postes à temps plein pour lesquels la rémunération est plus élevée de 3 \$ à 8 \$ à celle

or prevented from occupying bilingual positions because of language.

In recent years, VIA Rail reclassified its Service Manager position making it also bilingual. In doing so, the corporation reclassified unilingual positions once again in favour of the French language. Although training is being offered in the classroom this time, to be eligible for the French training for the Service Manager, one must already be a Service Manager. In negotiations for our contract in 1998, it was agreed that unilingual employees would have the opportunity to qualify as Service Managers then go on to French language training in order to qualify for the position. In Western Canada, VIA management would not permit unilinguals to interview for this position (even though the training application still states preference given to) and only accepted bilingual even though French language training would have been offered to successful unilingual candidates.

I have been prevented in every way, since VIA Rail went bilingual, from achieving the highest pay scale one can reach and been denied the opportunity for acceptable language training. My income and pension is suffering because of this discriminatory act of this corporation and my self-esteem and pride I generally exhibit for this crown corporation is diminishing.

It is my understanding that when the bilingual laws of the land came into effect, that those working under federal jurisdiction would be given French language training and that the new jobs would be phased in objectively with minimal impact so that opportunity in the workplace would not be denied.

My opportunities have been denied and I feel that I have been discriminated against on the basis of language. I respectfully request that you assist me in taking VIA Rail to task for the wrong which they have committed against me.

[5] The SM and ASC positions mentioned in the complaint are two front-line positions staffed by on-board service personnel. Similar complaints have been made by 38 other English-speaking on-board service employees based in Winnipeg or Vancouver. All are bound by the terms of collective agreement No. 2 covering on-board service employees (the on-board collective agreement) between VIA and the National

des postes unilingues et j'ai été soit licenciée tous les ans, soit empêchée d'occuper des postes bilingues en raison de la langue.

Dans les dernières années, VIA Rail a reclassé son poste de directeur des services en le rendant également bilingue. Ce faisant, la société a reclassé des postes unilingues une fois de plus en faveur de la langue française. Même si cette fois-ci de la formation est offerte en salle de classe, il faut déjà être directeur des services pour être admissible à la formation en langue française pour le poste de directeur des services. Durant nos négociations contractuelles en 1998, il a été convenu que les employés unilingues auraient la possibilité d'être admissibles au poste de directeur des services, puis de suivre une formation en langue française afin d'être admissibles au poste. Dans l'Ouest du Canada, la direction de VIA ne permettait pas à des unilingues de passer des entrevues pour ce poste (même si la demande de formation mentionne toujours que la préférence est accordée) et n'acceptait que les personnes bilingues, même si la formation en langue française avait été offerte aux candidats unilingues qui auraient été acceptés.

On m'a empêchée de toutes les façons, depuis que VIA Rail est devenue bilingue, d'obtenir le taux de rémunération le plus élevé et on m'a refusé la possibilité d'obtenir une formation linguistique satisfaisante. Cet acte discriminatoire commis par cette société a des conséquences sur mon revenu, sur mes prestations de retraite et sur mon amour-propre, et la fierté dont je fais généralement preuve à l'égard de cette société d'État s'amenuise.

Je crois comprendre que, lorsque les lois bilingues du pays sont entrées en vigueur, les personnes qui travaillaient dans les domaines de compétence fédérale auraient une formation en langue française et que les nouveaux postes seraient mis en place objectivement avec peu de répercussions de telle sorte que le principe de l'égalité des chances en milieu de travail ne serait pas violé.

On a nui à mes possibilités d'avancement et j'estime que j'ai été victime de discrimination en raison de la langue. Je vous demande justice et donc de sanctionner VIA Rail pour le préjudice que j'ai subi en raison de ses actions.

[5] Les postes de DS et de CAS mentionnés dans la plainte sont deux postes de première ligne occupés par des employés itinérants des services dans les trains. Des plaintes semblables ont été déposées par 38 autres employés itinérants anglophones des services dans les trains dont la gare d'attache est Winnipeg ou Vancouver. Ils sont tous liés par les modalités de la convention collective n° 2 régissant le personnel itinérant des

Automobile, Aerospace, Transportation and General Workers Union of Canada (CAW).

[6] At the time of her complaint, the applicant was the local chairperson of the CAW in Winnipeg. In her oral presentation to the Court, she explained that a group of unsatisfied unilingual employees got together and she, in collaboration with Mr. Stan Pogorzelec, who was acting as the Regional Bargaining Representative of the CAW, covering all of Western Canada, drafted a formal complaint. The facts leading to their dispute with VIA are set out in the following section.

II. FACTS LEADING TO THE DISPUTE

[7] VIA was created in 1978 as a Crown corporation to provide Canadians with year-round safe and efficient passenger rail services to both large and small communities, including many where rail travel is the only transportation available. Contrary to its private sector counterparts, VIA is an important instrument of government policy in transportation, employment and promotion of linguistic duality and bilingualism in Canada.

[8] Notably, both as a Crown corporation and a “federal institution” to which the OLA applies, VIA has the constitutional or quasi-constitutional duty to ensure that members of the travelling public can communicate with and obtain its services in their official language at its head office as well as in any local office, railway station or train where there is a “significant demand” or where it is reasonable, due to the “nature of the office”. This duty flows directly from subsection 20(1) of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, being Part I of the *Constitution Act, 1982*, Schedule B, *Canada Act 1982*, 1982, c. 11 (U.K.) [R.S.C., 1985, Appendix II, No. 44] (the Charter), and sections 23 and 24 [as am. by S.C. 2005, c. 46, s. 56.5; 2006, c. 9, ss. 96, 222] of the OLA, which are found in Part IV [ss. 21–33] of same.

services dans les trains (la convention collective) conclue par VIA et le Syndicat national de l’automobile, de l’aérospatiale, du transport et des autres travailleurs et travailleuses du Canada (les TCA).

[6] À l’époque où elle a déposé sa plainte, la demanderesse était la présidente de la section locale des TCA à Winnipeg. Dans sa plaidoirie à la Cour, elle a expliqué que des employés unilingues insatisfaits se sont réunis et qu’en collaboration avec M. Stan Pogorzelec, qui était le représentant régional pour les négociations des TCA pour l’ensemble de l’Ouest du Canada, elle a rédigé une plainte officielle. Les faits qui sont à l’origine de leur conflit avec VIA sont énoncés dans la section suivante.

II. LES FAITS QUI SONT À L’ORIGINE DU CONFLIT

[7] VIA a été constituée en société d’État en 1978 afin de fournir à l’année, aux Canadiens, des services ferroviaires de passagers sûrs et efficaces dans les petites et dans les grandes collectivités, y compris dans de nombreuses collectivités où le transport ferroviaire est le seul mode de transport qui est offert. Contrairement à ses homologues du secteur privé, VIA est un instrument important de la politique gouvernementale en matière de transport, d’emploi et de promotion de la dualité linguistique et du bilinguisme au Canada.

[8] Il convient de souligner qu’à titre de société d’État et à titre d’« institution fédérale » à laquelle la LLO s’applique, VIA a l’obligation constitutionnelle ou quasi constitutionnelle de voir à ce que les voyageurs puissent, dans l’une ou l’autre des langues officielles, communiquer avec elle et en recevoir les services à son siège social, dans les bureaux régionaux, les gares ferroviaires et les trains où il y a une « demande importante », ainsi que lorsque la « vocation du bureau » justifie l’emploi des deux langues officielles. Cette obligation découle directement du paragraphe 20(1) de la *Charte canadienne des droits et libertés*, qui constitue la partie I de la *Loi constitutionnelle de 1982*, annexe B, *Loi de 1982 sur le Canada*, 1982, ch. 11 (R.-U.) [L.R.C. (1985), appendice II, n° 44] (la Charte), ainsi que des articles 23

[9] While reasserting a number of values and language rights recognized in the Charter, the OLA not only imposes on federal institutions a number of prescribed duties; it also encourages them to take active measures to foster the broad objectives of the OLA. In this respect, VIA's language policies are monitored by various public institutions, including the Official Languages Branch of the Treasury Board, through annual reviews, and the Commissioner who has the mandate to promote and oversee the full implementation of the OLA, to protect the language rights of Canadians and to promote linguistic duality and bilingualism.

[10] In 1986, with the encouragement of the Commissioner, VIA introduced a policy of hiring bilingual persons in front-line positions. Its purpose was to increase bilingual capacity amongst personnel and the availability of bilingual services to its clientele. Since then, VIA has maintained its corporate commitment to providing uniform service throughout Canada, and to protecting the safety and welfare of its passengers by ensuring a bilingual presence on its trains. On this issue, VIA has historically taken a pragmatic approach which consists of designating specific front-line positions as bilingual only when the *status quo* has failed to fulfill bilingual needs across the system, as reflected in Appendix 6 of the on-board collective agreement.

[11] Thus, the majority of front-line positions on board trains have not been designated bilingual by VIA. Indeed, prior to 1998, only one position, that of the ASC, had been designated bilingual since its creation in 1986 in order to assure a minimum bilingual presence on VIA trains for safety reasons.

[12] Among the front-line positions that have never been designated bilingual are the former position of SM, whose duties were substantially affected in 1998

et 24 [mod. par L.C. 2005, ch. 46, art. 56.5; 2006, ch. 9, art. 96, 222] de la LLO, qui figurent à la partie IV [art. 21 à 33] de cette loi.

[9] Bien que la LLO réaffirme un certain nombre de valeurs et de droits linguistiques reconnus par la Charte, elle impose non seulement un certain nombre d'obligations précises aux institutions fédérales, elle les encourage également à prendre des mesures concrètes afin de favoriser les objectifs généraux visés par la LLO. À cet égard, les politiques linguistiques de VIA font l'objet d'un contrôle de la part de diverses institutions publiques, notamment de la part de la direction des langues officielles du Conseil du Trésor, et ce, grâce à des examens annuels, et de la part du commissaire aux langues officielles, qui est chargé de promouvoir la LLO et de voir à ce qu'elle soit complètement mise en œuvre, de protéger les droits linguistiques des Canadiens et de promouvoir la dualité linguistique et le bilinguisme.

[10] En 1986, avec l'appui du commissaire, VIA a introduit une politique d'embauche d'employés bilingues pour les postes de première ligne. Son but était d'augmenter sa capacité bilingue et d'accroître l'offre de services bilingues à sa clientèle. Depuis, VIA a poursuivi son engagement à fournir un service uniforme dans l'ensemble du Canada et à assurer la sécurité et le bien-être de ses passagers en voyant à ce qu'il y ait des employés bilingues à bord de ses trains. À cet égard, VIA a toujours adopté une approche pratique, soit de désigner des postes de première ligne précis comme étant bilingues uniquement lorsque le statu quo n'a pas réussi à répondre aux besoins en matière de bilinguisme dans l'ensemble du système, comme en fait foi l'annexe 6 de la convention collective.

[11] Par conséquent, la majorité des postes de première ligne à bord des trains n'ont pas été désignés bilingues par VIA. En fait, avant 1998, un seul poste, celui de CAS, était désigné bilingue, et ce, depuis sa création en 1986, afin de garantir un minimum de personnel bilingue à bord des trains de VIA, et ce, pour des raisons de sécurité.

[12] Parmi les postes de première ligne qui n'ont jamais été désignés bilingues figurent l'ancien poste de DS, dont les fonctions ont été considérablement

by the New Era Passenger Operations (NEPO) initiative described below, and the positions of Service Coordinator (SC), Activity Coordinator (AC), Senior Service Attendant (SSA) and Service Attendant (SA). In addition to being qualified as a Service Attendant, cook and SSA, the applicant is also qualified as a SC.

[13] Traditionally, Canadian railway employees in the “running trades”—those engaged in the operation of trains—were grouped, for purposes of collective bargaining, into two broad categories: locomotive engineers and conductors. For decades, these crafts were represented by different bargaining agents; the engineers by the International Brotherhood of Locomotive Engineers (the BLE) and the conductors by the United Transportation Union (the UTU). Each was party to a series of collective agreements and other arrangements negotiated with the Canadian Pacific Railway (CPR), Canadian National (CN), and their successor in providing passenger services, VIA. Other office and train employees were members of different bargaining units, one of which is the train service employees of on-board services, including corporate employees engaged in the preparation of food and beverage for service on trains, which are currently represented by CAW.

[14] In the nineties, despite its bilingual hiring policy and the bilingual designation of the ASC position, VIA continued to be under considerable external pressure, notably from the Commissioner, to provide adequate bilingual services to the travelling public in stations and trains. In 1991, an action for a mandatory order was brought to this Court by the Commissioner to correct alleged deficiencies in the French language services offered to the travelling public in the Montréal–Ottawa–Toronto triangle: *Commissioner of Official Languages of Canada v. VIA Rail Canada Inc. et al.*, Federal Court file T-1389-91. At that time, VIA claimed that seniority provisions in various collective agreements

modifiées en 1998 par le programme une ère nouvelle pour les services voyageurs (ENSV), décrit ci-dessous, ainsi que les postes de coordonnateur des services (CS), coordonnateur des activités (CA), préposé principal aux services (PPS) et préposé aux services (PS). En plus de posséder les compétences pour les postes de préposé aux services, de cuisinière et de PPS, la demanderesse possède également les compétences pour le poste de CS.

[13] Traditionnellement, les employés des chemins de fer canadiens faisant partie du personnel itinérant, c’est-à-dire le personnel embauché pour assurer un service à bord des trains, étaient classés, aux fins de la négociation collective, en deux grandes catégories : les mécaniciens de locomotive et les chefs de train. Pendant des décennies, ces métiers ont été représentés par des agents négociateurs différents : les mécaniciens, par la Fraternité internationale des ingénieurs de locomotives (la FIL), et les chefs de train, par les Travailleurs unis des transports (les TUT). Ces unités ont été parties à de nombreuses conventions collectives et à d’autres accords négociés avec Canadien Pacifique Limitée (CP) et la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN), et la société qui leur a succédé en matière de services passagers, VIA. Les employés de bureau et les autres employés travaillant à bord des trains étaient membres de différentes unités de négociation, dont l’une représentait les membres du personnel itinérant des services dans les trains, y compris les employés de la société s’occupant de la préparation des aliments et des boissons servis dans les trains, qui sont actuellement représentés par les TCA.

[14] Durant les années 1990, malgré sa politique d’embauche d’employés bilingues et malgré la désignation bilingue du poste de CAS, VIA a continué de subir des pressions externes très importantes, en particulier de la part du commissaire, pour qu’elle fournisse des services bilingues adéquats aux voyageurs dans les gares et à bord des trains. En 1991, le commissaire a demandé à la Cour d’ordonner à VIA de corriger de présumées lacunes dans les services en français offerts aux voyageurs dans le triangle Montréal–Ottawa–Toronto (*Commissaire aux langues officielles du Canada c. VIA Rail Canada Inc. et al.*, dossier de la Cour fédérale T-1389-91). À cette époque, VIA

prevented it from acting. Indeed, rigid assignment or organizational work rules negotiated with trade unions or inherited from its predecessors were restraining VIA's provision of bilingual services in different parts of Canada. In 1997, the Court's proceeding was suspended to give VIA the opportunity to negotiate new work rules with the unions and reach a satisfactory resolution.

[15] In 1998, VIA implemented the NEPO initiative as part of its corporate commitment to provide uniform service in both official languages throughout Canada and ensure adequate bilingual presence on its trains. As a result, train crews were reorganized; more specifically, the NEPO initiative merged the train conductors' operating responsibilities with those of the locomotive engineer and assigned safety responsibilities to the person occupying the position of SM. The crewing initiatives implemented as a result of NEPO were nationwide and were not limited to the Western region. NEPO involved not only on-board service employees represented by CAW, but other groups of employees represented by other trade unions as well.

[16] VIA's efforts to provide better bilingual services came to fruition with the NEPO initiative, as subsequently reported by the Commissioner in her annual report, where it is noted that the role of seniority in designating the members of a work unit was diminished in favour of ensuring that members of the public could be served in either French or English (see *Language Rights 1999-2000*, Commissioner of Official Languages, Minister of Public Works and Government Services Canada, 2001, online: <http://www.ocol-clo.gc.ca/html/lr_dl_1999_00_e.php>). Indeed, some eight years after the institution of the action for a mandatory order against VIA, as appears from the Court's record, a notice of discontinuance was filed by the Commissioner on June 21, 1999.

a prétendu que les dispositions sur l'ancienneté figurant dans les diverses conventions collectives l'empêchaient d'agir. En effet, des règles rigides en matière d'affectation et d'exécution du travail négociées avec les syndicats ou héritées de ses prédécesseurs limitaient la prestation par VIA de services bilingues dans différentes parties du Canada. En 1997, l'instance devant la Cour a été suspendue afin de permettre à VIA de négocier de nouvelles règles concernant l'exécution du travail avec les syndicats et d'en arriver à un règlement satisfaisant.

[15] En 1998, VIA a mis en œuvre le programme ENSV dans le cours de son engagement à fournir un service uniforme dans les deux langues officielles dans l'ensemble du Canada et à voir à ce qu'il y ait suffisamment d'employés bilingues à bord de ses trains. Par conséquent, les équipes de train ont été restructurées; plus précisément, en vertu du programme ENSV, les responsabilités des chefs de train en matière de fonctionnement ont été fusionnées avec celles des mécaniciens de locomotive et les responsabilités en matière de sécurité ont été confiées aux employés qui occupaient les postes de DS. Les mesures prises en vertu du programme ENSV quant aux équipes de train ont été appliquées dans l'ensemble du Canada et non pas seulement dans l'Ouest du Canada. Le programme ENSV visait non seulement le personnel itinérant des services dans les trains représenté par les TCA, mais également d'autres groupes d'employés représentés par d'autres syndicats.

[16] Les efforts déployés par VIA afin de fournir de meilleurs services bilingues se sont concrétisés avec le programme ENSV, comme l'a ultérieurement mentionné le commissaire dans son rapport annuel, dans lequel il est souligné que le principe de l'ancienneté a été réduit lors de la formation des unités de travail afin de respecter le principe voulant que le public puisse recevoir des services soit en français, soit en anglais (voir *Droits linguistiques 1999-2000*, Commissariat aux langues officielles, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada, 2001, en ligne : <http://www.ocol-clo.gc.ca/html/lr_dl_1999_00_f.php>). En fait, quelque huit ans après l'introduction de la demande visant à obtenir la délivrance d'une ordonnance de faire contre VIA, ainsi qu'il ressort du dossier de la Cour, un

[17] In view of the NEPO initiative, the former unilingual position of SM was abolished and VIA and CAW agreed in a memorandum of agreement dated March 11, 1998 (the 1998 memorandum) to the creation of three new bilingual SM classifications (SM-Transcontinental, SM-Corridor and SM-Remote) (see articles 2, 3, 4, 5 and 6 of the 1998 memorandum). Furthermore, there was the introduction of a second ASC position on board the Western Transcontinental to ensure a bilingual presence while the SM is on night rest (see article 12 of the 1998 memorandum).

[18] Upon implementation of the NEPO initiative in July 1998, VIA had 24 regular assignments: 31 employees had been trained as SMs. By the end of 1998, it had 37 trained employees. The applicant was not one of those employees. That said, in regard to French-language training, VIA and the CAW agreed in the most recent round of negotiations that 10 language training opportunities per year would be made available to Union members system-wide for 2005 and 2006, with specific reference to employees seeking to work as SMs on the Skeena.

[19] Thus, for the on-board service employees who could qualify for the newly created positions, the NEPO initiative meant additional work opportunities and a salary increase. Conversely, it represented in turn a loss of work or reduction of responsibilities for the running trade employees whose positions and bargaining units had been merged (locomotive engineers and train conductors). In particular, for train conductors whose responsibilities in respect of safety were transferred to the SMs, the NEPO initiative had dramatic effects. Indeed, a group of former train conductors (formerly represented by the UTU) made a complaint of unfair representation against BLE (their new bargaining agent) to the Canada Industrial Relations Board (the Board), following the negotiation with VIA of the 1998 crewing agreement which severely limited their chances of being qualified to occupy the new position of locomotive engineer.

avis de désistement a été déposé par le commissaire le 21 juin 1999.

[17] Compte tenu du programme ENSV, l'ancien poste unilingue de DS a été aboli et VIA et les TCA se sont entendus, dans un protocole d'entente conclu le 11 mars 1998 (l'entente de 1998), sur la création de trois nouvelles classifications DS bilingues (DS (Transcontinental), DS (corridor) et DS (trajets éloignés)) (voir les articles 2, 3, 4, 5 et 6 de l'entente de 1998). De plus, un deuxième poste de CAS a été créé à bord du Transcontinental de l'Ouest afin de garantir la présence de personnel bilingue pendant que le DS se repose durant la nuit (voir l'article 12 de l'entente de 1998).

[18] À la suite de la mise en œuvre du programme ENSV en juillet 1998, VIA disposait de 24 affectations régulières : 31 employés avaient suivi une formation de DS. À la fin de 1998, elle disposait de 37 employés formés. La demanderesse ne faisait pas partie de ces employés. Ceci étant dit, en ce qui concerne la formation en français, VIA et les TCA ont convenu lors des dernières négociations que 10 possibilités de formation linguistique par année seraient offertes en 2005 et en 2006 aux membres du syndicat de l'ensemble du réseau, plus particulièrement aux employés désirant travailler comme DS à bord du Skeena.

[19] Par conséquent, le programme ENSV offrait au personnel itinérant des services dans les trains qui possédait les compétences requises pour occuper les postes nouvellement créés des possibilités d'emploi additionnelles ainsi qu'une rémunération accrue. Par contre, il comportait une perte de travail ou une diminution des responsabilités du personnel itinérant dont les postes et les unités de négociation avaient été fusionnés (mécaniciens de locomotive et chefs de train). Plus particulièrement, en ce qui concerne les chefs de train, dont les responsabilités en matière de sécurité avaient été transférées aux DS, le programme ENSV a eu des conséquences importantes. En fait, un groupe d'anciens chefs de train (autrefois représentés par les TUT) ont déposé une plainte pour manquement au devoir de représentation juste contre la FIL (leur nouvel agent négociateur) auprès du Conseil canadien des relations industrielles (le Conseil) à la suite de la négociation

[20] The Board's decisions to accept the complaint and to order corrective actions against both VIA and the BLE resulted in a long and complex legal battle (see *VIA Rail Canada Inc. (Re)* (1998), 45 C.L.R.B.R. (2d) 150 (C.L.R.B.); *VIA Rail Canada Inc. v. Cairns*, 2001 FCA 133, [2001] 4 F.C. 139, leave to appeal to the S.C.C. refused [2001] 3 S.C.R. xi (*Cairns* 1); *George Cairns et al.*, [2003] CIRB No. 230; *VIA Rail Canada Inc. v. Cairns*, 2004 FCA 194, [2005] 1 F.C.R. 205, leave to appeal to the S.C.C. refused [2005] 1 S.C.R. xvii (*Cairns* 2)).

[21] In sharp contrast, after more than 10 years, no complaint of unfair representation has been filed by on-board service employees against the CAW as a result of the NEPO initiative or the conclusion of the 1998 memorandum. That said, the applicant indicated to the Court last April 2009 that applicants could file to the Board a complaint of unfair representation if this Court were to conclude that the bilingual requirements for the SM and ASC positions were contrary to the linguistic rights of unilingual employees in 1998.

III. INVESTIGATION AND REPORT BY THE COMMISSIONER

[22] Before the Commissioner, the 39 complainants directly questioned the validity of bilingual designations made under the 1998 memorandum, which was expressly negotiated and agreed to by the CAW in the course of mediation conducted in April 1998 by former arbitrator George W. Adams. In their concerted attack against both VIA's hiring policy and the bilingual requirements for the SM and ASC positions on all trains running in Western Canada, including the Western Transcontinental, the complainants nevertheless acknowledged that VIA had linguistic obligations to the travelling public.

avec VIA de l'entente de 1998 quant aux équipes de bord qui a considérablement limité leurs chances d'obtenir les compétences nécessaires pour pouvoir occuper le nouveau poste de mécanicien de locomotive.

[20] La décision du Conseil d'accueillir la plainte et d'ordonner que VIA et la FIL prennent des mesures correctives a entraîné une bataille juridique longue et complexe (voir *VIA Rail Canada Inc. (Re)*, [1998] D.C.C.R.T. n° 15 (QL); *VIA Rail Canada Inc. c. Cairns*, 2001 CAF 133, [2001] 4 C.F. 139, autorisation de pourvoi à la C.S.C. refusée, [2001] 3 R.C.S. xi (*Cairns* n° 1); *George Cairns et autres*, [2003] CCRI n° 230; *VIA Rail Canada Inc. c. Cairns*, 2004 CAF 194, [2005] 1 R.C.F. 205, autorisation de pourvoi à la C.S.C. refusée, [2005] 1 R.C.S. xvii (*Cairns* n° 2)).

[21] Par contre, après plus de 10 ans, aucune plainte pour manquement au devoir de représentation juste n'a été déposée par le personnel itinérant des services dans les trains contre les TCA à la suite du programme ENSV ou à la suite de la conclusion de l'entente de 1998. Ceci étant dit, la demanderesse a mentionné à la Cour, en avril 2009, que les demandeurs pouvaient déposer au Conseil une plainte pour manquement au devoir de représentation juste si la Cour concluait que les exigences de bilinguisme pour les postes de DS et de CAS contrevenaient aux droits linguistiques dont jouissaient les employés unilingues en 1998.

III. L'ENQUÊTE ET LE RAPPORT DU COMMISSAIRE

[22] Devant le commissaire, les 39 plaignants ont directement mis en doute la validité des désignations bilingues faites en vertu de l'entente de 1998, qui a été expressément négociée et conclue par les TCA au cours de la médiation menée en avril 1998 par l'ancien arbitre George W. Adams. Dans leur attaque en règle contre la politique d'embauche de VIA et contre les exigences de bilinguisme relatives aux postes de DS et de CAS sur tous les trains en service dans l'Ouest du Canada, y compris le Transcontinental de l'Ouest, les plaignants ont néanmoins reconnu que VIA avait des obligations linguistiques envers les voyageurs.

[23] However, the complainants submitted that up to 75 percent of employees on the Western Transcontinental were already bilingual (a figure which has been challenged by VIA). In their view, bilingual capacity among trained crews had reached a point where VIA could ensure the availability of services to passengers in both official languages without adversely affecting the advancement and employment opportunities of unilingual employees. While recognizing that VIA was taking certain measures to assist unilingual employees, most notably in relation to second-language training, they considered the measures inadequate.

[24] Given that the employment policies and practices that were the subject of the 39 complaints affected only Anglophone employees and given that train crew assignments were deemed to constitute staffing actions, the allegations made by the 39 complainants were investigated by the Commissioner on the basis of sections 39 and 91 of the OLA, taking into account VIA's linguistic obligations to the travelling public in Western Canada.

[25] Section 39 of the OLA, which is found in Part VI [ss. 39–40], addresses broad language rights while pursuing employment or advancement. More particularly, subsection 39(2) requires a federal institution to “ensure that employment opportunities are open to both English-speaking Canadians and French-speaking Canadians” and to take into account “the purposes and provisions of Part IV and V” in appointing and advancing its officers and employees and in determining the terms and conditions of their employment. Part IV has already been mentioned above (see paragraph 8). Part V [ss. 34–38] creates rights and duties in relation to the language of work. Section 91, which is found at Part XI [ss. 82–93], addresses particular staffing actions of a federal institution; it obliges the federal institution to use objective criteria in determining each position's language requirements.

[26] The Treasury Board may issue directive guidelines to give effect to Parts IV, V and VI and provide information to the public and to officers and employees of federal institutions relating to the policies and programs that give effect to Parts IV, V and VI (see paragraphs 46(2)(c) and (f) of the OLA). Although VIA,

[23] Toutefois, les plaignants ont prétendu que jusqu'à 75 p. 100 des employés du Transcontinental de l'Ouest étaient déjà bilingues (chiffre qui a été contesté par VIA). Selon eux, la capacité bilingue du personnel de bord avait atteint un point où VIA pouvait garantir la prestation de services aux passagers dans les deux langues officielles sans nuire aux possibilités d'avancement et d'emploi des employés unilingues. Ils ont reconnu que VIA prenait certaines mesures visant à aider les employés unilingues, notamment en ce qui concerne la formation en langue seconde, mais ils ont estimé que ces mesures étaient inadéquates.

[24] Puisque les pratiques et les politiques en matière d'emploi qui ont fait l'objet des 39 plaintes ne touchaient que les employés anglophones et puisque les affectations aux équipes de bord étaient réputées constituer des mesures de dotation, les allégations formulées par les 39 plaignants ont fait l'objet d'une enquête de la part du commissaire en vertu des articles 39 et 91 de la LLO, tout en tenant compte des obligations linguistiques de VIA envers les voyageurs dans l'Ouest du Canada.

[25] L'article 39 de la LLO, qui figure à la partie VI [art. 39 et 40], traite des droits linguistiques généraux en matière de recherche d'emploi et d'avancement. Plus particulièrement, le paragraphe 39(2) exige que les institutions fédérales « veillent [...] à ce que l'emploi soit ouvert à tous les Canadiens, tant d'expression française que d'expression anglaise » et tiennent compte « des objets et des dispositions des parties IV et V relatives à l'emploi ». La partie IV a déjà été mentionnée ci-dessus (voir le paragraphe 8). La partie V [art. 34 à 38] crée des droits et des obligations relativement à la langue de travail. L'article 91, qui figure à la partie XI [art. 82 à 93], traite des dotations en personnel dans les institutions fédérales; il oblige les institutions fédérales à utiliser des critères objectifs pour déterminer les exigences linguistiques de chaque poste.

[26] Le Conseil du Trésor peut donner des instructions pour l'application des parties IV, V et VI et peut informer le public et le personnel des institutions fédérales sur les principes et programmes d'application des parties IV, V et VI (voir les alinéas 46(2)c) et f) de la LLO). Bien que VIA, à titre de société d'État, et, donc, à titre

as a Crown corporation and thereby a separate employer, is not subject to TBS policies and guidelines, the Commissioner considered that it was expected as a federal institution to abide by the underlying principles and purpose of the Secretariat's official language policies. Accordingly, the Commissioner examined the legality of VIA's bilingual requirements in light of the Treasury Board's directive for the use of imperative and non-imperative staffing of bilingual positions in the federal public service.

[27] Moreover, with respect to the scope of linguistic obligations, the Commissioner heavily relied on Burolis, which is the Government of Canada's database that lists those offices outside the National Capital Region that the TBS considers to meet the criteria of "significant demand" under the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*, SOR/92-48 (the Regulations). At the time of the complaints, the Western Transcontinental was designated by TBS as a "bilingual office", apparently on the basis that it was on an interprovincial route that started in, finished in or passed through a province that had an English or French linguistic minority population that was equal to at least five percent of the total population in the province (see subparagraph 7(4)(d)(i) of the Regulations). On the other hand, the Western remote routes were not designated by TBS as bilingual, apparently on the basis that there was less than five percent of the demand from the travelling public for services in the French minority language (see subsection 7(2) of the Regulations).

[28] The Commissioner took two years or so to complete its investigation.

[29] On or around June 12, 2002, the applicant was notified of the release of the Commissioner's final report entitled *Final Investigation Report on Language Requirements and Related Issues concerning VIA Rail in Western Canada*, May 2002 (the final report). Except in one case not related to this application, there is no specific finding with respect to the merits of any individual complaint or any particular staffing action. The complainants are treated as a group, as are their

d'employeur distinct, ne soit pas soumise aux politiques et aux directives du SCT, le commissaire a estimé qu'elle devait, à titre d'institution fédérale, respecter les principes sous-jacents et l'objet des politiques du Secrétariat en matière de langues officielles. Par conséquent, le commissaire a examiné la légalité des exigences de VIA en matière de bilinguisme en fonction de la directive du Conseil du Trésor quant à la dotation impérative et non impérative des postes bilingues dans la fonction publique fédérale.

[27] En outre, en ce qui concerne la portée des obligations linguistiques, le commissaire s'est grandement fié à Burolis, la base de données du gouvernement du Canada qui énumère les bureaux à l'extérieur de la région de la capitale fédérale qui, selon le SCT, satisfont au critère de la « demande importante » prévu dans le *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services*, DORS/92-48 (le Règlement). À l'époque où les plaintes ont été déposées, le Transcontinental de l'Ouest avait été désigné par le SCT de « bureau bilingue », apparemment parce qu'il s'agit d'un train sur un trajet interprovincial dont la tête de ligne ou le terminus est situé dans une province dont la population de la minorité francophone ou anglophone représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province, ou qui traverse une telle province (voir le sous-alinéa 7(4)d)(i) du Règlement). Par contre, les trajets éloignés de l'Ouest n'ont pas été désignés bilingues par le SCT, apparemment parce que moins de cinq pour cent de la demande de services faite par les voyageurs sur ces trajets était dans la langue de la minorité francophone (voir le paragraphe 7(2) du Règlement).

[28] L'enquête du commissaire a duré environ deux ans.

[29] Le 12 juin 2002 ou vers cette date, la demanderesse a été informée de la publication du rapport final du commissaire intitulé *Rapport final d'enquête portant sur les exigences linguistiques et des questions connexes en ce qui concerne VIA Rail dans l'Ouest du Canada*, mai 2002 (le rapport final). Sauf dans un cas non lié à la présente demande, aucune conclusion précise n'a été tirée quant au bien-fondé de l'une ou l'autre plainte ou de l'une ou l'autre mesure de dotation. Les plaignants

allegations. The Commissioner found in this regard that some of the common allegations about VIA's policies and practices relating to language requirements on trains in Western Canada were well founded, while others were not.

[30] The common unfounded allegations concerned the Western Transcontinental's SM position and participation levels in the region. Indeed, the Commissioner considered that both VIA's linguistic obligations to the travelling public and the SM's role and duties supported the position's bilingual requirements on the Western Transcontinental. VIA's linguistic obligations also accounted for a relatively high level of Francophone participation among the employees in question, given the demographic of the region's population.

[31] The Commissioner also supported the need for bilingual capacity for at least one ASC position on the Western Transcontinental; however, the bilingual requirements for a second ASC position on the Western Transcontinental were to a certain extent, in the Commissioner's view, contrary to section 91 and Part VI of the OLA.

[32] Moreover, the Commissioner was also of the opinion that bilingual requirements on SM and ASC positions assigned to remote routes that had not been designated as bilingual by TBS were to a certain extent contrary to section 91 and Part VI of the OLA and second-language training should be provided if needed. The Commissioner also invited VIA to pursue discussions with TBS to have those routes designated as bilingual on other regulatory grounds than the significant demand criteria (such as for safety reasons).

[33] Other related issues discussed in the final report of the Commissioner concerned VIA's hiring policy and the limited number of language training openings in French since 1986.

sont considérés comme un groupe, tout comme leurs prétentions. Le commissaire a conclu à cet égard que certaines des prétentions communes concernant les politiques et les pratiques de VIA en matière d'exigences linguistiques pour les trains dans l'Ouest du Canada étaient bien fondées, alors que certaines autres ne l'étaient pas.

[30] Les prétentions communes non fondées avaient trait au poste de DS à bord du Transcontinental de l'Ouest et aux degrés de participation dans la région. En fait, le commissaire a estimé que les obligations linguistiques de VIA envers les voyageurs ainsi que le rôle et les fonctions du DS militaient en faveur des exigences de bilinguisme à l'égard du poste pour le Transcontinental de l'Ouest. Les obligations linguistiques de VIA justifiaient également un degré relativement élevé de participation francophone parmi les employés en question, compte tenu de la population de la région.

[31] Le commissaire a également reconnu qu'au moins un des postes de CAS à bord du Transcontinental de l'Ouest devait être bilingue; toutefois, selon le commissaire, les exigences de bilinguisme quant à un deuxième poste de CAS à bord du Transcontinental de l'Ouest étaient, dans une certaine mesure, contraires à l'article 91 et à la partie VI de la LLO.

[32] De plus, le commissaire a également estimé que les exigences de bilinguisme quant aux postes de DS et de CAS sur les trajets éloignés qui n'étaient pas désignés bilingues par le SCT étaient dans une certaine mesure contraires à l'article 91 et à la partie VI de la LLO et que de la formation en langue seconde devrait être dispensée au besoin. Le commissaire a également invité VIA à poursuivre, avec le SCT, des discussions visant à ce que ces itinéraires soient désignés bilingues pour des motifs de nature réglementaire autres que le critère de la demande importante (des motifs de sécurité, par exemple).

[33] D'autres questions connexes examinées dans le rapport final du commissaire avaient trait à la politique de VIA en matière d'embauche et au faible nombre de postes offerts en matière de formation linguistique en français depuis 1986.

[34] The Commissioner considered that VIA's obligations to the travelling public justified its policy of hiring only bilingual candidates for front-line positions and supported its continuation to the extent that it was still necessary to meet its linguistic obligations, as well as other needs such as passenger safety.

[35] With respect to the alleged lack of language-training opportunities, the Commissioner considered that the programme directed at former unilingual SMS affected by the NEPO initiative was consistent with the incumbents' linguistic rights. However, other language-training initiatives had been misguided due to the strict application of the seniority principle (which notably had for effect that language courses were offered to employees who were not occupying front-line positions or were too close to retirement).

[36] As the applicant explained in her oral presentation in Winnipeg, following the issuance of the Commissioner's final report, five days before the expiration of the 60-day delay to make an application to the Court, the CAW, at the national level, decided to "withdraw their support [to the 39 complainants] because they did not want to be involved in a dispute between the company and the Official Languages Act".

[37] On July 23, 2002, the applicant made the present application.

IV. APPLICATION FOR REMEDY TO THE COURT

[38] The present proceeding is not an application for judicial review. It is a *sui generis* application in regard to a "remedy" specifically provided for by section 77 of the OLA (*Marchessault v. Canada Post Corp.*, 2003 FCA 436, 315 N.R. 111, at paragraph 10) and is designed:

(a) to verify the merits of a complaint before the Commissioner in view of an alleged breach of the rights and duties provided under the OLA; and

[34] Le commissaire a estimé que les obligations de VIA envers les voyageurs justifiaient sa politique d'embauche exclusive de candidats bilingues quant aux postes de première ligne et justifiaient le maintien de cette politique dans la mesure où elle était toujours essentielle à la satisfaction de ses obligations linguistiques et d'autres exigences, comme la sécurité des passagers.

[35] En ce qui concerne le prétendu manque de formation linguistique, le commissaire a estimé que le programme qui visait les anciens DS unilingues touchés par le programme ENSV était conforme aux droits linguistiques des titulaires de poste. Toutefois, d'autres programmes de formation linguistique se sont révélés peu judicieux en raison de l'application rigoureuse du principe de l'ancienneté, qui a notamment eu pour effet que des cours de langue ont été offerts à des employés qui n'occupaient pas des postes de première ligne ou qui étaient proches de la retraite.

[36] Comme la demanderesse l'a expliqué dans son exposé oral à Winnipeg, à la suite de la publication du rapport final du commissaire, cinq jours avant l'expiration du délai de 60 jours prévu pour la présentation d'une demande à la Cour, les TCA, au niveau national, ont décidé de [TRADUCTION] « retirer leur appui [aux 39 plaignants] parce qu'ils ne voulaient pas participer à un conflit entre la société et la *Loi sur les langues officielles* ».

[37] Le 23 juillet 2002, la demanderesse a déposé la présente demande.

IV. LA DEMANDE DE RÉPARATION À LA COUR

[38] La présente instance n'est pas une demande de contrôle judiciaire. Il s'agit d'une demande *sui generis* relative à un « recours » expressément prévu à l'article 77 de la LLO (*Marchessault c. Société canadienne des postes*, 2003 CAF 436, au paragraphe 10) qui vise à :

a) vérifier le bien-fondé de la plainte au commissaire eu égard à la présumée violation des droits et des obligations prévus par la LLO;

(b) to secure relief, where applicable, that is appropriate and just in the circumstances.

[39] Before this Court, the applicant has considerably narrowed the scope of her original complaint by limiting her attack to the legality of the ASC and SM bilingual requirements on the Western remote routes (the challenged staffing actions). The applicant essentially submits today that VIA acted in a discriminatory or arbitrary manner in 1998 and did not use objective criteria in taking the challenged staffing actions, which are contrary to sections 39 and 91 of the OLA. In this respect, the applicant submits that VIA's linguistic obligations to the travelling public in Western Canada are limited to the Western Transcontinental, which is designated bilingual by TBS, in contrast to the Western remote routes, which are not designated bilingual by TBS (see *Burolis*). Where bilingual requirements for the staffing of a position are not based on VIA's linguistic obligations, it is therefore unfair to exclude otherwise qualified unilingual employees without providing them with appropriate language training that would allow them to fulfill the corporation's other responsibilities, such as safety. This includes the SM-Remote position and the ASC position on the Western remote trains, as well as the second ASC position on the Western Transcontinental, which the applicant submits she would have held from 1998 through to the present, because of her seniority rank.

[40] At the hearing in Winnipeg, the applicant expressed her discontent with VIA's policies stating that VIA's decision to place bilingual positions in place of English-speaking positions had invalidated her years of training and experience with VIA and had caused her humiliation and embarrassment, "[t]here is such controversy and animosity between the Anglophones and the Francophones on the train over the designation of these positions that, as a senior unilingual English employee, it is sometimes, you know, not a pleasant place to come to work".

b) le cas échéant, assurer une réparation convenable et juste eu égard aux circonstances.

[39] Devant la Cour, la demanderesse a considérablement restreint la portée de sa plainte initiale en limitant aux trajets éloignés dans l'Ouest du Canada sa contestation de la légalité des exigences de bilinguisme quant aux postes de CAS et de DS (les mesures de dotation contestées). La demanderesse prétend essentiellement aujourd'hui qu'en 1998, VIA a agi de façon discriminatoire ou arbitraire et ne s'est pas servie de critères objectifs lorsqu'elle a entrepris les mesures de dotation contestées, qui contreviennent aux articles 39 et 91 de la LLO. À cet égard, la demanderesse prétend que les obligations linguistiques de VIA envers les voyageurs dans l'Ouest du Canada se limitent au Transcontinental de l'Ouest, lequel est désigné bilingue par le SCT, contrairement aux trajets éloignés de l'Ouest, lesquels ne sont pas désignés bilingues par le SCT (voir *Burolis*). Lorsque les exigences de bilinguisme relatives à la dotation d'un poste ne sont pas fondées sur les obligations linguistiques de VIA, il est injuste d'exclure des employés unilingues par ailleurs compétents sans leur dispenser la formation linguistique qui leur permettrait de s'acquitter des autres responsabilités de la société, comme la sécurité par exemple. Il s'agit notamment du poste de DS (trajets éloignés) et du poste de CAS sur les trajets éloignés de l'Ouest du Canada, ainsi que du deuxième poste de CAS à bord du Transcontinental de l'Ouest, que la demanderesse, selon ses dires, aurait occupé de 1998 à aujourd'hui en raison de son ancienneté.

[40] Lors de l'audience à Winnipeg, la demanderesse a fait part de son mécontentement quant aux politiques de VIA, en affirmant que la décision de VIA de remplacer des postes de langue anglaise par des postes bilingues avait rendu inutiles ses années de formation et d'expérience chez VIA et lui avait causé de l'humiliation et de la gêne. Elle a affirmé : [TRADUCTION] « La désignation de ces postes a été source de controverse et d'animosité entre les anglophones et les francophones travaillant à bord des trains, à tel point que, pour une employée unilingue anglophone ayant de l'ancienneté, ce n'était pas toujours, vous savez, un endroit agréable où travailler ».

[41] With respect to the remedies sought by the applicant, only the first, third and fourth recommendations of the Commissioner's report are relevant. They are that VIA:

1. Take the necessary steps to enable otherwise qualified unilingual employees to apply for bilingual Service Manager positions on non-designated routes and provide second-language training where needed;

...

3. In accordance with section 91 of the Official Languages Act and taking into account bilingual capacity among crews and existing flexibility, identify opportunities for assigning qualified unilingual employees to one of the two Assistant Service Coordinator positions on the Western Transcontinental while providing appropriate second-language training; and,

4. While pursuing discussions with the Treasury Board Secretariat concerning non-designated routes, take the necessary steps to enable otherwise qualified unilingual employees to apply for Assistant Service Coordinator positions on these routes and provide second-language training where deemed needed.

[42] Thus, the applicant confirmed at the hearing that she seeks the following remedies:

(a) a declaration that VIA has violated sections 39 and 91 of the OLA;

(b) an order enjoining VIA to comply with recommendations 1, 3 and 4 of the Commissioner's final report by providing the applicant with ASC and SM training, as well as French-language training;

(c) monetary compensation for lost wages and reduced pension;

(d) damages for the humiliation and embarrassment suffered; and

(e) any other remedial order the Court considers appropriate and just in the circumstances.

[41] En ce qui concerne la réparation demandée par la demanderesse, seules la première, la troisième et la quatrième recommandations du rapport du commissaire sont pertinentes. Le commissaire a donc recommandé à VIA :

1. de prendre les mesures nécessaires pour permettre à des effectifs unilingues qui possèdent toutes les autres qualifications requises de poser leur candidature aux postes de « directeur des services » sur les trajets non désignés, et de leur fournir une formation en langue seconde au besoin;

[...]

3. conformément à l'article 91 de la *Loi sur les langues officielles* et en tenant compte de la capacité bilingue parmi les membres des équipes et de la souplesse qui existe, d'identifier des occasions pour assigner des effectifs unilingues qualifiés à un des deux postes de « coordonnateur des services » sur le Transcontinental de l'Ouest en leur fournissant de la formation en langue seconde appropriée;

4. tout en poursuivant ses discussions avec le Secrétariat du Conseil du Trésor au sujet des trajets non désignés, de prendre les mesures nécessaires pour permettre à des effectifs unilingues qui possèdent toutes les autres qualifications requises de poser leur candidature aux postes de « coordonnateur des services » sur ces trajets et de leur fournir une formation en langue seconde au besoin.

[42] Par conséquent, la demanderesse a confirmé à l'audience qu'elle demande les réparations suivantes :

a) un jugement déclarant que VIA a contrevenu aux articles 39 et 91 de la LLO;

b) une ordonnance enjoignant à VIA de se conformer aux recommandations 1, 3 et 4 du rapport final du commissaire en dispensant à la demanderesse de la formation relative aux postes de CAS et de DS, ainsi que de la formation en langue française;

c) une compensation monétaire pour la perte de salaire et pour les prestations de retraite réduites;

d) des dommages-intérêts pour l'humiliation et les ennuis occasionnés;

e) toute autre ordonnance réparatrice que la Cour estime convenable et juste eu égard aux circonstances.

[43] The application is opposed by the respondent. Subject to its objection that a labour arbitrator has exclusive jurisdiction or is better placed than the Court to hear and decide the matter in dispute, VIA submits that language requirements for the SM and ASC positions, which were agreed to by CAW in 1998, were objectively required and did not infringe section 39 or 91 of the OLA, due in particular to the nature of VIA's operations, the specific functions and responsibilities associated with those positions, and the consequent service and safety considerations that arise. In any event, the remedies sought today by the applicant under subsection 77(4) of the OLA are not appropriate and just in the circumstances.

[44] The intervener has limited her submissions to two issues. First, the Commissioner takes the position that the Court has jurisdiction to hear and decide the matter under subsection 77(1) of the OLA. Second, while not addressing the actual merits of the applicant's particular case, the Commissioner nonetheless submits that if a breach of section 91 of the OLA is found (which was one of the Commissioner's assumptions in her final report), the Court has broad powers under subsection 77(4) of the OLA to remedy the situation, including by ordering VIA to indemnify the applicant for lost wages and reduced pension and awarding damages for the humiliation and embarrassment suffered.

[45] Along with the present proceeding, other similar applications by four on-board service VIA employees who had complained to the Commissioner were heard concurrently with this application in Winnipeg from April 20 to 24, 2009 (T-1280-02 [*Norton v. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 FC 704], T-1167-02 [*Bonner v. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 FC 857], T-1795-02 [*Collins v. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 FC 860] and T-1915-02 [*Seesahai v. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 FC 859]). Although the applications were not consolidated, the Court granted on April 24, 2009, a motion made by the applicants to join the factual evidence of all five proceedings.

[43] La demande est contestée par la défenderesse. Sous réserve de son objection selon laquelle un arbitre en droit du travail a compétence exclusive ou est mieux placé que la Cour pour entendre et trancher l'affaire en litige, VIA prétend que les exigences linguistiques pour les postes de DS et de CAS, lesquelles ont été acceptées par les TCA en 1998, s'imposaient objectivement et ne contrevenaient pas aux articles 39 ou 91 de la LLO, notamment en raison de la nature des activités de VIA, des fonctions et des responsabilités que comportent ces postes et des considérations connexes en matière de service et de sécurité qui sont soulevées. Quoi qu'il en soit, les réparations demandées aujourd'hui par la demanderesse en vertu du paragraphe 77(4) de la LLO ne sont pas convenables et justes eu égard aux circonstances.

[44] L'intervenant a limité ses observations à deux questions. Premièrement, le commissaire est d'avis que la Cour a compétence pour entendre et trancher l'affaire en vertu du paragraphe 77(1) de la LLO. Deuxièmement, même s'il ne traite pas de la question du bien-fondé de la cause de la demanderesse, le commissaire prétend néanmoins que s'il est conclu qu'il y a eu violation de l'article 91 de la LLO (ce qui était une des hypothèses formulées par le commissaire dans son rapport final), la Cour dispose, en vertu du paragraphe 77(4) de la LLO, de vastes pouvoirs pour corriger la situation. Elle peut notamment ordonner à VIA d'indemniser la demanderesse quant au salaire perdu et quant aux prestations de retraite réduites et lui accorder des dommages-intérêts pour l'humiliation et les ennuis occasionnés.

[45] Parallèlement à la présente instance, d'autres demandes semblables présentées par quatre employés itinérants des services dans les trains de VIA qui se sont plaints au commissaire ont été entendues en même temps que la présente demande à Winnipeg, du 20 au 24 avril 2009 (T-1280-02 [*Norton c. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 CF 704], T-1167-02 [*Bonner c. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 CF 857], T-1795-02 [*Collins c. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 CF 860] et T-1915-02 [*Seesahai c. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 CF 859]). Bien que ces demandes ne fussent pas réunies, la Cour a accueilli le 24 avril 2009 une requête des demandeurs visant la réunion de la preuve factuelle de l'ensemble des cinq instances.

V. ISSUES IN DISPUTE AND DETERMINATION

[46] Three issues are raised by the parties in this case:

(a) Does the Federal Court have jurisdiction under subsection 77(1) of the OLA to hear and decide this application (or any part of same)?

(b) If so, are the bilingual requirements for the SM and the ASC positions in issue “objectively required” under section 91 of the OLA?

(c) If the bilingual requirements for the above positions are not “objectively required”, what constitutes an “appropriate and just remedy” within the meaning of subsection 77(4) of the OLA?

[47] For the reasons which will be found in the following sections of this judgment, the Court’s answers to the questions above are as follows.

[48] First, insofar as the challenged staffing actions are concerned, the Court has jurisdiction to hear and decide the matter.

[49] Second, based on the evidence in the record, the bilingual requirements for the SM and ASC positions were objectively required under section 91 of the OLA in order for VIA to perform the functions for which the challenged staffing actions have been taken.

[50] Third, even if the bilingual requirements for the SM and ASC positions were not objectively required, the Court would not have granted any of the remedies sought by the applicant in her application, except that of declaring the bilingual requirements to be illegal and ordering VIA to post a bulletin inviting all employees to bid for training in the existing ASC and SM positions on Western remote routes, and reserving jurisdiction to finally determine the amount of compensation or damages to be awarded to the applicant if she was chosen for training and found ultimately to be qualified for an assignment in any of these positions.

V. LES QUESTIONS EN LITIGE ET LA DÉCISION

[46] Trois questions sont soulevées par les parties dans la présente demande :

a) La Cour fédérale a-t-elle compétence en vertu du paragraphe 77(1) de la LLO pour entendre et trancher la présente demande (ou la trancher en partie)?

b) Dans l’affirmative, les exigences de bilinguisme pour les postes de DS et de CAS en litige s’imposaient-elles objectivement au sens de l’article 91 de la LLO?

c) Si les exigences de bilinguisme pour les postes susmentionnés ne s’imposaient pas objectivement, qu’est-ce qui constitue une réparation « convenable et juste » au sens du paragraphe 77(4) de la LLO?

[47] Pour les motifs qui figurent dans les sections suivantes du présent jugement, les réponses de la Cour à ces questions sont les suivantes.

[48] Premièrement, en ce qui concerne les mesures de dotation contestées, la Cour a compétence pour entendre et trancher l’affaire.

[49] Deuxièmement, selon la preuve au dossier, les exigences de bilinguisme pour les postes de DS et de CAS s’imposaient objectivement au sens de l’article 91 de la LLO pour que VIA exerce les fonctions pour lesquelles les mesures de dotation contestées ont été prises.

[50] Troisièmement, même si les exigences de bilinguisme quant aux postes de DS et de CAS ne s’imposaient pas objectivement, la Cour n’aurait accordé aucune des réparations demandées par la demanderesse dans sa demande, sauf celle qui consiste à déclarer illégales les exigences de bilinguisme et à ordonner à VIA d’afficher une annonce invitant tous les employés à postuler pour de la formation relative aux postes de CAS et de DS sur les trajets éloignés dans l’Ouest du Canada, et la Cour serait demeurée saisie de l’affaire afin de déterminer de façon définitive le montant de l’indemnité ou des dommages-intérêts à accorder à la demanderesse

si elle était choisie pour la formation et qu'elle était en fin de compte jugée compétente pour occuper l'un ou l'autre de ces postes.

VI. JURISDICTIONAL ISSUE

[51] From the outset, it has been VIA's submission that the present application should be dismissed on the ground that the subject-matter of the dispute is governed by the on-board collective agreement and falls within the exclusive jurisdiction of the grievance arbitrator.

[52] It should be noted that prior to the present application, on July 5, 1998, the applicant filed a grievance with regards to the bilingual requirements in the selection of SM training. By letter dated September 8, 1998, the applicant was advised that her grievance was considered as a concern rather than as a grievance since training of SMs had not yet taken place. Thus, the applicant was referred to the terms of the 1998 memorandum. Subsequently, on May 7, 2000, the applicant as the local chairperson of the CAW in Winnipeg, once again filed a step two grievance concerning the interview process for SM training. On May 15, 2000, her grievance was declined, since the SM position is a bilingual position; only those candidates who were either shown as bilingual on VIA's corporate records, or were nearing the status through language training, were afforded the preliminary interview.

[53] The Prothonotary granted VIA's motion to strike the application (2002 FCT 1175) and his decision was upheld by a Judge of this Court (2004 FC 406). However, the Federal Court of Appeal overturned these two decisions (*Norton v. VIA Rail Canada Inc.*, 2005 FCA 205, 255 D.L.R. (4th) 311 (*Norton*)). On December 8, 2005, the Supreme Court of Canada dismissed VIA's application for leave to appeal (*Via Rail Canada Inc. v. Norton*, [2005] 3 S.C.R. viii).

[54] Justice Sharlow, speaking for the majority of the Federal Court of Appeal, noted in *Norton*, above, that

VI. LA QUESTION DE LA COMPÉTENCE

[51] D'entrée de jeu, VIA a prétendu que la présente demande devrait être rejetée au motif que l'objet du litige est régi par la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains et relève de la compétence exclusive de l'arbitre de griefs.

[52] Il convient de souligner qu'avant le dépôt de la présente demande, la demanderesse a déposé, le 5 juillet 1998, un grief à l'encontre des exigences de bilinguisme lors de la sélection pour la formation relative au poste de directeur des services. Dans une lettre du 8 septembre 1998, on a informé la demanderesse que son grief était considéré comme étant une préoccupation plutôt qu'un grief, car la formation relative aux postes de DS n'avait pas encore eu lieu. On a ainsi renvoyé la demanderesse aux modalités de l'entente de 1998. Par la suite, le 7 mai 2000, la demanderesse, à titre de présidente de la section locale des TCA à Winnipeg, a de nouveau déposé, au deuxième palier, un grief concernant le processus d'entrevue pour la formation relative au poste de DS. Le 15 mai 2000, le grief a été rejeté car le poste de DS est un poste bilingue. Seuls les candidats qui, selon les dossiers de VIA, étaient bilingues ou étaient presque bilingues, grâce à la formation linguistique, ont été convoqués à l'entrevue préliminaire.

[53] Le protonotaire a accueilli la requête de VIA visant à faire radier la demande (2002 CFPI 1175) et sa décision a été confirmée par un juge de la Cour (2004 CF 406). Toutefois, la Cour d'appel fédérale a annulé ces deux décisions (*Norton c. VIA Rail Canada Inc.*, 2005 CAF 205 (*Norton*)). Le 8 décembre 2005, la Cour suprême du Canada a rejeté la demande d'autorisation d'interjeter appel présentée par VIA (*Via Rail Canada Inc. c. Norton*, [2005] 3 R.C.S. viii).

[54] La juge Sharlow, s'exprimant au nom de la majorité de la Cour d'appel fédérale, a souligné dans

the appellants had the right to submit their complaints to the Commissioner under section 58 of the OLA (*Norton*, at paragraph 6) and that “[t]he subject matter of the applications is within subsection 77(1) of the OLA” (*Norton*, at paragraph 9), which means that “it will be for the judge who finally hears this application to interpret the complaints and assess their merits” (*Norton*, at paragraph 20). Moreover, she expressed “some doubt about the proposition that all differences relating to the matters listed in subsection 57(1) of the Code [*Canada Labour Code*, R.S.C., 1985, c. L-2 (the Labour Code)], that is, the interpretation, application, administration or contravention of a collective agreement, are exclusively within the jurisdiction of a labour arbitrator” (*Norton*, at paragraph 19 (emphasis added)), while “the substance of the complaint may be that the language rights of the appellants were breached when the terms of the Collective Agreement were agreed to, either because of what is in the Collective Agreement, or because of what is not in the Collective Agreement” (*Norton*, at paragraph 20). In a case where “the Collective Agreement is intended to bar the appellants from all recourse to section 77 of the OLA”, this raises the issue of “whether it is possible, as a matter of law, to bargain away the right of a person to bring an application under section 77 of the OLA” (*Norton*, at paragraph 21). That said, Justice Sharlow nevertheless left open “the possibility that, after a hearing, a judge may determine that the language rights of the appellants have not been breached, or that their language rights are most appropriately dealt with in the context of the grievance procedure set out in the Collective Agreement, or that there is no remedy that could be granted by the Federal Court without infringing on the jurisdiction of a labour arbitrator” (*Norton* at paragraph 22).

[55] Since the judgment rendered in 2005 by the Federal Court of Appeal in *Norton*, above, VIA has not abandoned its claim that the Court does not have jurisdiction to hear and decide the matter on the merits or to craft a remedy, in view of the grievance arbitrator’s general jurisdiction over labour disputes. The parties

l’arrêt *Norton*, susmentionné, que les appelants avaient le droit de soumettre leurs plaintes au commissaire en vertu de l’article 58 de la LLO (*Norton*, au paragraphe 6) et que « [l]’objet des demandes est visé par les dispositions du paragraphe 77(1) de la LLO » (*Norton*, au paragraphe 9), ce qui signifie « qu’il incombera au juge qui entendra finalement cette demande d’interpréter les plaintes et d’évaluer leur bien-fondé » (*Norton*, au paragraphe 20). De plus, elle a exprimé « quelques réserves quant à l’argument selon lequel la totalité des désaccords concernant les questions énumérées au paragraphe 57(1) du Code [le *Code canadien du travail*, L.R.C. (1985), ch. L-2 (le Code du travail)], c’est-à-dire l’interprétation, l’application ou la violation d’une convention collective, relèvent de la compétence exclusive d’un arbitre en droit du travail » (*Norton*, au paragraphe 19 (non souligné dans l’original)), alors qu’« il se peut que la plainte porte essentiellement qu’il y a eu violation des droits linguistiques des appelants lorsque les conditions de la convention collective ont été établies, soit en raison du contenu de la convention collective, soit en raison de ce qu’elle ne prévoit pas » (*Norton*, au paragraphe 20). Dans un cas où « la convention collective est destinée à empêcher les appelants d’exercer tout recours en vertu de l’article 77 de la LLO », « il pourrait y avoir lieu de se demander si, en droit, il est possible d’écarter dans une convention collective le droit individuel de présenter une demande en vertu de l’article 77 de la LLO » (*Norton*, au paragraphe 21). Ceci étant dit, la juge Sharlow n’écarter néanmoins pas « la possibilité qu’un juge décide, après la tenue d’une audience, que les droits linguistiques des appelants n’ont pas été violés, que leurs droits linguistiques devraient plutôt être examinés dans le cadre de la procédure de règlement des griefs prévue dans la convention collective ou que la Cour fédérale serait dans l’impossibilité d’accorder une réparation sans empiéter sur la compétence d’un arbitre en droit du travail » (*Norton*, au paragraphe 22).

[55] Depuis le jugement rendu en 2005 par la Cour d’appel fédérale dans l’arrêt *Norton*, susmentionné, VIA n’a pas abandonné sa prétention que la Cour n’a pas compétence pour entendre et trancher l’affaire sur le fond ou pour concevoir une réparation, compte tenu de la compétence générale de l’arbitre des griefs quant aux

made full argument on the jurisdictional issue in the *Norton* application on April 20 and 21, 2009. It was agreed that it would not be necessary to re-argue this issue in the four other related applications.

[56] Leaving for now the issue of the legality under the OLA of the challenged staffing actions, there are a number of parallel issues raised in the original complaint or in the material submitted by the parties in this file or related files which clearly fall under the exclusive jurisdiction of, or would be better resolved, by a labour arbitrator or another specialized tribunal, in view of the limited jurisdiction granted to this Court under subsection 77(1) of the OLA. These issues entail deciding whether VIA's hiring policy or practices are discriminatory on the basis of language; whether the bilingual capacity of VIA has reached such a level that it is no longer necessary to designate bilingual positions on trains; whether the applicant has been personally discriminated against by VIA on the basis of language since 1986; whether the applicant has been harassed or humiliated in the workplace because she is a unilingual employee; whether VIA has provided adequate language training to unilingual employees, including the applicant; whether VIA's evaluation of the language level of the applicant is proper; whether under the 1998 memorandum, bilingualism was a pre-requisite in order to be selected for training in the cases of unilingual candidates who were not already qualified as SM; whether the provisions of Appendix 6 of the on-board collective agreement applied in respect of the crewing initiatives taken as a result of the implementation of the NEPO initiative, including the creation or designation of additional bilingual ASC positions; whether the training bulletins posted as a result of the implementation of the NEPO initiative complied to the 1998 memorandum or the on-board collective agreement; and whether VIA could legally ask unilingual employees previously not qualified as SM or ASC to occasionally perform their functions—just to name a few situations where this Court cannot or should not be involved because the matters are regulated in an exhaustive manner by the on-board collective agreement.

litiges en droit du travail. Les 20 et 21 avril 2009, les parties ont présenté des plaidoiries complètes quant à la question de la compétence dans la demande *Norton*. Il a été convenu qu'il ne serait pas nécessaire de débattre à nouveau cette question dans les quatre autres demandes connexes.

[56] Laissons de côté pour l'instant la question de la légalité en vertu de la LLO des mesures de dotation contestées. Un certain nombre de questions parallèles soulevées dans la plainte initiale ou dans les documents soumis par les parties au présent dossier ou dans les dossiers connexes relèvent manifestement de la compétence exclusive d'un arbitre en droit du travail ou d'un autre tribunal spécialisé, ou seraient plus adéquatement réglées par un arbitre en droit du travail ou par un autre tribunal spécialisé, compte tenu de la compétence limitée accordée à la Cour par le paragraphe 77(1) de la LLO. Pour trancher ces questions, il faut déterminer si la politique ou les pratiques d'embauche de VIA sont discriminatoires au titre de la langue, si la capacité bilingue de VIA est assez élevée pour qu'il ne soit plus nécessaire de désigner des postes bilingues à bord des trains, si, depuis 1986, la demanderesse a été personnellement victime de discrimination de la part de VIA au titre de la langue, si la demanderesse a été victime de harcèlement ou d'humiliation en milieu de travail parce qu'elle est une employée unilingue, si VIA a dispensé de la formation linguistique adéquate aux employés unilingues, notamment à la demanderesse, si l'évaluation faite par VIA de la compétence en français de la demanderesse a été adéquate, si, en vertu de l'entente de 1998, la compétence dans les deux langues officielles était une condition préalable en vue de la sélection pour la formation dans le cas des candidats unilingues qui n'avaient pas déjà les compétences pour le poste de DS, si les dispositions de l'annexe 6 de la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains s'appliquaient aux initiatives relatives à la composition des équipes entreprises à la suite de la mise en œuvre du programme ENSV, y compris la création de postes de CAS bilingues supplémentaires ou la désignation bilingue de postes de CAS déjà existants, si les annonces relatives à la formation affichées à la suite de la mise en œuvre du programme ENSV respectaient

[57] That said, in view of competing statutory grants of jurisdiction under the OLA and the Labour Code, and given the complexity of this matter as well as the further implications of this Court's ruling on its own jurisdiction, we shall refrain from hastily and mechanically applying the exclusive jurisdiction model to the challenged staffing actions (*Quebec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) v. Quebec (Attorney General)*, [2004] 2 S.C.R. 185, at paragraph 11 (*Morin*)) and proceed to the two-step analytical approach developed by the Supreme Court in *St. Anne Nackawic Pulp & Paper Co. v. Canadian Paper Workers Union, Local 219*, [1986] 1 S.C.R. 704, at pages 718–721, as refined in *Weber v. Ontario Hydro*, [1995] 2 S.C.R. 929, at paragraphs 43–46, 50–67 (*Weber*) and more recently reaffirmed in *Regina Police Assn. Inc. v. Regina (City) Board of Police Commissioners*, [2000] 1 S.C.R. 360 (*Regina Police Assn.*) and *Bisaillon v. Concordia University*, [2006] 1 S.C.R. 666 (*Bisaillon*).

The essential character of the dispute

[58] In deciding which of the competing statutory regimes should govern the dispute, the Court should first consider the nature of the dispute to determine its essential character, the key question being whether in its factual context the essential character of the dispute arises either expressly or inferentially from a statutory scheme (*Regina Police Assn.*).

[59] VIA submits that in the present case, the essential character of the proceedings concerns the refusal of the

l'entente de 1998 ou la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains, et si VIA pouvait légalement demander aux employés unilingues qui n'avaient pas déjà les compétences pour les postes de DS ou de CAS d'effectuer à l'occasion les fonctions de ces postes. Voilà quelques exemples de situations où la Cour ne peut pas ou ne devrait pas intervenir parce que les questions sont régies de façon exhaustive par la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains.

[57] Ceci étant dit, compte tenu des attributions concurrentes de compétence prévues dans la LLO et dans le Code du travail et compte tenu de la complexité de la présente affaire ainsi que des conséquences de la décision de la Cour quant à sa propre compétence, nous nous abstenons d'appliquer rapidement et mécaniquement le modèle de la compétence exclusive aux mesures de dotation contestées (*Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Québec (Procureur général)*, [2004] 2 R.C.S. 185, au paragraphe 11 (*Morin*)) et nous entreprendrons l'analyse en deux étapes élaborée par la Cour suprême dans l'arrêt *St. Anne Nackawic Pulp & Paper Co. c. Syndicat canadien des travailleurs du papier (Section Locale 219)*, [1986] 1 R.C.S. 704, aux pages 718 à 721, explicitée dans l'arrêt *Weber c. Ontario Hydro*, [1995] 2 R.C.S. 929, aux paragraphes 43 à 46 et 50 à 67 (*Weber*), et confirmée plus récemment dans l'arrêt *Regina Police Assn. Inc. c. Regina (Ville) Board of Police Commissioners*, [2000] 1 R.C.S. 360 (*Regina Police Assn.*), et dans l'arrêt *Bisaillon c. Université Concordia*, [2006] 1 R.C.S. 666 (*Bisaillon*).

L'essence du litige

[58] Pour décider lequel des régimes légaux concurrents devrait régir le litige, la Cour devrait d'abord analyser la nature du litige afin de déterminer son essence, la question clé étant de savoir si l'essence du litige dans son contexte factuel est expressément ou implicitement visée par un régime légal (*Regina Police Assn.*).

[59] VIA prétend qu'en l'espèce, l'essence de l'instance porte sur le rejet des demandes formulées par

applicant's bids to be trained and qualified for bargaining unit positions as per the procedures and criteria set out in the on-board collective agreement, which include, but are not limited to, language requirements. Thus, the essential character of the dispute would arise explicitly from the interpretation and application of Appendix 9 of the on-board collective agreement, which lists the duties and responsibilities of the SM and ASC positions giving exclusive jurisdiction to the arbitrator pursuant to a grievance procedure set out in Appendix 6 of the on-board collective agreement.

[60] With respect to the on-board service employees, the bilingualism policy of VIA is expressed in Appendix 6 of the on-board collective agreement. Representatives of CAW and VIA will meet to discuss the bilingual requirements of the system before any changes are implemented. Both parties recognize in this regard that there are already many employees with bilingual skills. Where bilingual employees are already available in the positions required, and are prepared to serve in a bilingual capacity, formal designation is unnecessary. Accordingly, attention will be focused on identifying specific positions only when the *status quo* has failed to fulfill the needs. After a position has been designated bilingual, efforts to staff it with a bilingual employee will be made with and when the regularly assigned position becomes vacant. Appendix 6 also provides for an expedited dispute resolution procedure in the event of a disagreement between the CAW and VIA over the linguistic designation of a specific position on the ground that it does not comply with the OLA.

[61] As far as the legality of the challenged staffing actions under section 91 of the OLA is concerned, the Court disagrees with VIA's characterization of the essential character of the dispute as being one that arises exclusively under the on-board collective agreement. Indeed, between VIA and CAW there was no dispute with respect to the bilingual designation of the SM and ASC positions, as appears from the 1998 memorandum. Quite the contrary, the substance of the applicant's complaint is that VIA and CAW negotiated in 1998 an agreement that allegedly had the effect of breaching their language rights under the Charter and the OLA.

la demanderesse, conformément aux procédures et aux critères prévus dans la convention collective, quant à la formation relative aux postes de l'unité de négociation, ce qui comprend notamment la formation linguistique. Par conséquent, l'essence du litige découlerait explicitement de l'interprétation et de l'application de l'annexe 9 de la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains qui énumère les fonctions et les responsabilités des postes de DS et de CAS et qui accorde compétence exclusive à l'arbitre en conformité avec la procédure de grief énoncée à l'annexe 6 de la convention collective.

[60] En ce qui concerne le personnel itinérant des services dans les trains, la politique en matière de bilinguisme de VIA est formulée à l'annexe 6 de la convention collective. Les représentants des TCA et de VIA doivent se rencontrer pour établir les exigences de bilinguisme du réseau avant la mise en œuvre de tout changement. Les deux parties reconnaissent que bon nombre d'employés sont déjà bilingues à des degrés divers. On reconnaît par ailleurs l'inutilité de procéder à des désignations officielles dans le cas où des employés bilingues sont déjà affectés à des postes visés et sont disposés à travailler dans les deux langues. En conséquence, on se penchera en particulier sur les postes où les besoins ne sont pas satisfaits en vertu du statu quo. Lorsqu'un poste est désigné bilingue, on s'efforcera d'y nommer un employé bilingue lorsque ce poste deviendra vacant. L'annexe 6 prévoit également une procédure accélérée de règlement des litiges en cas de désaccord entre les TCA et VIA quant à la désignation linguistique d'un poste au motif que la désignation ne respecte pas la LLO.

[61] En ce qui concerne la légalité des mesures de dotation contestées en vertu de l'article 91 [de la LLO], la Cour ne souscrit pas à l'affirmation de VIA selon laquelle l'essence du litige découle exclusivement de la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains. En fait, il n'y avait aucun litige entre VIA et les TCA en ce qui concerne la désignation bilingue des postes de DS et de CAS, ainsi qu'il ressort de l'entente de 1998. Bien au contraire, le fond de la plainte de la demanderesse est qu'en 1998, VIA et les TCA ont négocié une entente qui violait prétendument ses droits linguistiques garantis par la Charte et par la LLO. La

The present situation is therefore akin to the facts considered by the Supreme Court of Canada in *Morin*, where the alleged discrimination suffered by a group of unionized employees led to the filing of a complaint to the Canadian Human Rights Tribunal that had jurisdiction over the dispute because it resulted from the negotiation of the collective agreement

The intention of the legislature

[62] Secondly, in addition to determining whether the facts of the dispute fall within the ambit of the collective agreement, the Court must also determine if the legislature intended the dispute to be governed by the collective agreement or by the OLA, as revealed by the relevant legislation.

[63] The OLA and its regulations form a comprehensive statutory regime that governs all matters related to language rights within federal institutions, reflects a social and political compromise, gives the Commissioner the powers of a true language ombudsman and creates a Court process for securing relief in cases contemplated by subsection 77(1) of the OLA (see *Canada (Attorney General) v. Viola*, [1991] 1 F.C. 373 (C.A.), at page 386; *R. v. Beaulac*, [1999] 1 S.C.R. 768, at pages 790 to 792; *Forum des maires de la Péninsule acadienne v. Canada (Food Inspection Agency)*, 2004 FCA 263, [2004] 4 F.C.R. 276 (*Forum des maires*), at paragraphs 16 and 17; *DesRochers v. Canada (Industry)*, [2009] 1 S.C.R. 194, at paragraphs 32–35).

[64] Thus, pursuant to subsection 77(1) of the OLA, any person who has made a complaint to the Commissioner “in respect of a right or duty under sections 4 to 7, sections 10 to 13 or Part IV, V or VII, or in respect of section 91, may apply to the Court for a remedy under [Part X]” (my emphasis). There is, however, a statutory indication that the recourse provided for in section 77 of the OLA is not exclusive, but concurrent with other recourses, since “[n]othing in this section abrogates or derogates from any right of action a person might have other than the right of action set out in this section” (subsection 77(5) of the OLA).

situation actuelle s’apparente aux faits examinés par la Cour suprême du Canada dans l’arrêt *Morin*. Dans cette affaire, la prétendue discrimination subie par un groupe d’employés syndiqués a mené au dépôt d’une plainte au Tribunal canadien des droits de la personne, qui avait compétence à l’égard du litige parce qu’il découlait de la négociation de la convention collective.

L’intention du législateur

[62] Deuxièmement, en plus de déterminer si les faits du litige sont visés par la convention collective, la Cour doit également déterminer si le législateur voulait que le litige soit régi par la convention collective ou par la LLO, selon ce qu’indiquent les dispositions légales pertinentes.

[63] 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. La Loi reflète un compromis social et politique, elle attribue au commissaire les pouvoirs d’un véritable ombudsman linguistique et elle crée un processus judiciaire qui permet d’obtenir réparation dans les cas prévus au paragraphe 77(1) de la LLO (voir *Canada (Procureur général) c. Viola*, [1991] 1 C.F. 373 (C.A.), à la page 386; *R. c. Beaulac*, [1999] 1 R.C.S. 768, aux pages 790 à 792; *Forum des maires de la Péninsule acadienne c. Canada (Agence d’inspection des aliments)*, 2004 CAF 263, [2004] 4 R.C.F. 276 (*Forum des maires*), aux paragraphes 16 et 17; *DesRochers c. Canada (Industrie)*, 2009 CSC 8, [2009] 1 R.C.S. 194, aux paragraphes 32 à 35).

[64] Par conséquent, selon le paragraphe 77(1) de la LLO, quiconque a saisi le commissaire d’une plainte « visant une obligation ou un droit prévus aux articles 4 à 7 et 10 à 13 ou aux parties IV, V, ou VII, ou fondée sur l’article 91, peut former un recours devant le tribunal sous le régime de la présente partie [la partie X] » (non souligné dans l’original). Toutefois, la loi mentionne que le recours prévu à l’article 77 de la LLO n’est pas exclusif. Il s’ajoute à d’autres recours : « Le présent article ne porte atteinte à aucun autre droit d’action » (paragraphe 77(5) de la LLO).

[65] With respect to particular staffing actions, the Federal Court has, on numerous occasions, been seized of and assumed jurisdiction over disputes arising in the federal employment context and involving the application of section 91 of the OLA: *Professional Institute of the Public Service v. Canada*, [1993] 2 F.C. 90 (T.D.) (*Professional Institute of the Public Service*); *Canada (Attorney General) v. Viola*, above; *Côté v. Canada* (1994), 78 F.T.R. 65 (F.C.T.D.); *Canada (Attorney General) v. Asselin* (1995), 100 F.T.R. 309 (F.C.T.D.); *Rogers v. Canada (Department of National Defence)*, 2001 FCT 90, 201 F.T.R. 41; *Rogers v. Canada (Correctional Service)*, [2001] 2 F.C. 586 (T.D.); *Marchessault v. Canada Post Corp.*, 2002 FCT 1202.

[66] Against this quasi-constitutional legal framework is the general labour relations scheme, which is said by the Supreme Court of Canada to provide a comprehensive code governing all aspects of labour relations; the essence of which also operates in favour of the stability and consistency of labour dispute resolutions within the procedures set out by the collective agreement under the exclusive jurisdiction of labour arbitrators (*Noël v. Société d'énergie de la Baie James*, [2001] 2 S.C.R. 207, at paragraph 44; *Bisaillon*, at paragraph 27, sections 56, 57 [as am. by S.C. 1998, c. 26, s. 59(b)(E)] and 58 [as am. by S.C. 1999, c. 31, s. 153(E); 2002, c. 8, s. 182(1)(e)] of the Labour Code).

[67] Moreover, as discussed in Justice Malone's dissent in the Federal Court of Appeal decision rendered in *Norton*, above, the labour relations scheme implemented by section 56 and subsections 57(1) and 58(1) of the Labour Code, confirms the legislator's intent that disputes arising out of the interpretation, application or violation of a collective agreement should be finally settled under the grievance procedure established in accordance with the on-board collective agreement (*Norton*, above, at paragraph 37).

[68] The judgment of the Supreme Court of Canada in *Parry Sound (District) Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324*, [2003] 2 S.C.R. 157 (*Parry Sound*) expanded the scope of an arbitrator's

[65] En ce qui concerne des mesures de dotation précises, la Cour fédérale, à de nombreuses occasions, a entendu des litiges qui avaient pris naissance dans le domaine fédéral et dans lesquels il était question de l'application de l'article 91 de la LLO : *Institut professionnel de la fonction publique c. Canada*, [1993] 2 C.F. 90 (1^{re} inst.) (*Institut professionnel de la fonction publique*); *Canada (Procureur général) c. Viola*, précité; *Côté c. Canada*, [1994] A.C.F. n° 423 (1^{re} inst.) (QL); *Canada (Procureur général) c. Asselin*, [1995] A.C.F. n° 846 (1^{re} inst.) (QL); *Rogers c. Canada (Ministère de la Défense nationale)*, 2001 CFPI 90; *Rogers c. Canada (Service correctionnel)*, [2001] 2 C.F. 586 (1^{re} inst.); *Marchessault c. Société canadienne des postes*, 2002 CFPI 1202.

[66] Il faut comparer ce cadre juridique quasi constitutionnel au régime général des relations de travail qui, selon la Cour suprême du Canada, prévoit un code complet qui régit tous les aspects des relations de travail; ce système favorise la stabilité et la cohérence des règlements des conflits de travail en vertu des procédures prévues par la convention collective sous la compétence exclusive des arbitres en droit du travail (*Noël c. Société d'énergie de la Baie James*, [2001] 2 R.C.S. 207, au paragraphe 44; *Bisaillon*, au paragraphe 27, articles 56, 57 [mod. par L.C. 1998, ch. 26, art. 59b)(A)] et 58 [mod. par L.C. 1999, ch. 31, art. 153(A); 2002, ch. 8, art. 182(1)e]) du Code du travail).

[67] De plus, comme le mentionne le juge Malone dans ses propos dissidents dans la décision rendue par la Cour d'appel fédérale dans l'arrêt *Norton*, susmentionné, le régime des relations de travail établi par l'article 56 et les paragraphes 57(1) et 58(1) du Code du travail confirme que, conformément à l'intention du législateur, les litiges résultant de l'interprétation, de l'application ou de l'inexécution d'une convention collective doivent être tranchés exclusivement au moyen de la procédure de traitement des griefs établie conformément à la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains (*Norton*, susmentionné, au paragraphe 37).

[68] Le jugement rendu par la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324*, [2003] 2 R.C.S. 157 (*Parry Sound*),

jurisdiction to include human rights and other employment-related legislations.

[69] Indeed, *Weber* and *Parry Sound* mark a trend in the jurisprudence toward conferring on arbitrators broad remedial and jurisdictional authority. As stated by Justice Iacobucci for a unanimous Supreme Court in *Alberta Union of Provincial Employees v. Lethbridge Community College*, [2004] 1 S.C.R. 727, at paragraph 41, “[a]rming arbitrators with the means to carry out their mandate lies at the very core of resolving workplace disputes.”

[70] That said, while the labour arbitrator certainly has legal authority to interpret and apply both the Charter and external statutes (including the OLA) in the case of staffing actions coming under the collective agreement, the ultimate question is which forum is a “better fit”, taking into account the intent of the legislator and the particular nature of the dispute. Here, the issue raised by the applicant is whether VIA can impose, with the concurrence of CAW, bilingual requirements in the staffing of front-line service positions on board trains not “designated” bilingual by TBS. This goes far beyond the simple interpretation or application of the text of the on-board collective agreement or the 1998 memorandum. In the case at bar, VIA’s policies and staffing actions are to be measured against any applicable provisions of the OLA and the Regulations. This certainly exceeds the usual expertise of the grievance arbitrator in labour relations matters.

[71] Thus, insofar as the interpretation or application of section 91 of the OLA is concerned, the Court dismisses the respondent’s proposition that the Federal Court’s jurisdiction under subsection 77(1) of the OLA to examine the legality of the challenged staffing actions is ousted by the mandatory grievance arbitration procedure provided for under subsection 57(1) of the Labour Code, or that a labour arbitrator would be better placed today than the Court to decide the matter, further

a élargi la portée de la compétence des arbitres en englobant les droits de l’homme et d’autres lois liées à l’emploi.

[69] En fait, les arrêts *Weber* et *Parry Sound* s’inscrivent dans un courant jurisprudentiel reconnaissant aux arbitres une compétence plus vaste et un large pouvoir de réparation. Le juge Iacobucci, dans un jugement unanime de la Cour suprême, a déclaré ce qui suit dans l’arrêt *Alberta Union of Provincial Employees c. Lethbridge Community College*, [2004] 1 R.C.S. 727, au paragraphe 41 : « Doter les arbitres des moyens de s’acquitter de leur mandat est un aspect fondamental du règlement des conflits en milieu de travail. »

[70] Ceci étant dit, bien que l’arbitre en droit du travail possède certainement le pouvoir juridique d’interpréter et d’appliquer la Charte et les lois externes (notamment la LLO) dans le cas de mesures de dotation régies par la convention collective, en définitive, il s’agit de savoir quel est le tribunal qui « convient le mieux », compte tenu de l’intention du législateur et de la nature du litige. En l’espèce, la question soulevée par la demanderesse est celle qui consiste à savoir si VIA peut imposer, avec l’accord des TCA, des exigences de bilinguisme à des postes de service de première ligne dans les trains non « désignés » bilingues par le SCT. Cette question va bien au-delà de la simple interprétation ou de la simple application du libellé de la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains ou de l’entente de 1998. En l’espèce, les politiques et les mesures de dotation de VIA doivent être examinées en fonction des dispositions applicables de la LLO et de ses règlements. Cet examen outrepassé assurément la compétence normale de l’arbitre de griefs en matière de relations de travail.

[71] Par conséquent, en ce qui concerne l’interprétation ou l’application de l’article 91 de la LLO, la Cour rejette l’affirmation de la défenderesse selon laquelle la compétence de la Cour fédérale quant à l’examen de la légalité des mesures de dotation contestées conférée par le paragraphe 77(1) de la LLO est écartée par la procédure d’arbitrage de griefs prévue au paragraphe 57(1) du Code du travail, et selon laquelle un arbitre en droit du travail serait aujourd’hui mieux placé

considering in the latter instance that the delays in making a grievance and referring same to the labour arbitrator expired a long time ago and that VIA never objected to the jurisdiction of the Commissioner to investigate the applicant's complaint.

[72] As a final note on the jurisdictional issue and as affirmed by the Supreme Court of Canada in *Rizzo & Rizzo Shoes Ltd. (Re)*, [1998] 1 S.C.R. 27, at paragraph 27, "[i]t is a well established principle of statutory interpretation that the legislature does not intend to produce absurd consequences." Accordingly, I would like to clarify that, but for the attack by the applicant on the legality of the 1998 memorandum or applicable provisions of the on-board collective agreement, I am not certain that the Federal Court would otherwise constitute, in Parliament's view, the preferred forum of resolution with respect to the legality of staffing actions in a collective bargaining context. As noted in *Forum des maires*, above, at paragraph 17:

... to ensure that the *Official Languages Act* has some teeth, that the rights or obligations it recognizes or imposes do not remain dead letters, and that the members of the official language minorities are not condemned to unceasing battles with no guarantees at the political level alone, Parliament has created a "remedy" in the Federal Court that the Commissioner herself (section 78) or the complainant (section 77) may use.

[73] However, the rights enjoyed by VIA's employees under applicable collective agreements go far beyond the rights of the general public or linguistic minorities, who indeed need a legal recourse under the OLA to have their rights, notably under Part IV, recognized and enforced if no action is taken by a federal institution. Indeed, staffing actions taken by federal institutions can always be reviewed, for alleged lack of objectivity, through normal arbitral legal mechanisms, such as the grievance arbitration process under the Labour Code.

que la Cour pour trancher l'affaire, compte tenu en plus que, dans ce dernier cas, les délais pour déposer un grief et le renvoyer à un arbitre en droit du travail sont expirés depuis longtemps et que VIA n'a jamais contesté que le commissaire avait compétence pour enquêter sur la plainte de la demanderesse.

[72] Enfin, en ce qui concerne la question de la compétence, comme l'a confirmé la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Rizzo & Rizzo Shoes Ltd. (Re)*, [1998] 1 R.C.S. 27, au paragraphe 27, « [s]elon un principe bien établi en matière d'interprétation législative, le législateur ne peut avoir voulu des conséquences absurdes ». Par conséquent, j'aimerais préciser que si la demanderesse ne contestait pas la légalité de l'entente de 1998 et les dispositions applicables de la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains, je ne suis pas certain que la Cour fédérale constituerait, selon le législateur, l'endroit idéal pour régler la question de la légalité des mesures de dotation dans un contexte de négociation collective. Comme il a été souligné dans l'arrêt *Forum des maires*, susmentionné, au paragraphe 17 :

Pour s'assurer [...] que la *Loi sur les langues officielles* ait des dents, que les droits ou obligations qu'elle reconnaît ou impose ne demeurent pas lettres mortes, et que les membres des minorités linguistiques officielles ne soient pas condamnés à se battre sans cesse et sans garantie au seul niveau politique, le législateur a créé un « recours » devant la Cour fédérale dont peut se prévaloir la commissaire elle-même (article 78) ou le plaignant (article 77).

[73] Toutefois, les droits dont jouissent les employés de VIA en vertu des conventions collectives applicables vont bien au-delà des droits collectifs ou des droits des minorités linguistiques, lesquelles ont besoin qu'un recours juridique soit prévu dans la LLO pour que leurs droits, notamment ceux prévus à la partie IV, soient reconnus et appliqués si aucune mesure n'est prise par une institution fédérale. En effet, les mesures de dotation prises par des institutions fédérales peuvent toujours faire l'objet d'un contrôle, pour un prétendu manque d'objectivité, par les mécanismes juridiques d'arbitrage normaux comme le processus d'arbitrage de griefs prévu dans le Code du travail.

VII. THE STAFFING ACTIONS ISSUE

[74] The second issue for this Court to determine pertains to the objectivity of the bilingual requirements for the two positions in issue, which must be compatible with applicable provisions of the Charter, the OLA or the Regulations, as the case may be.

General principles

[75] The OLA creates a set of language rights based on the duties imposed on the Federal Government by the Charter. In its preamble, the OLA recognizes the fundamental principles underlying its enactment, including the constitutional foundation for the equality of the English and French languages and for the right of a member of the public to communicate with and receive services in either official language from any institution of Parliament or the government. The preamble also highlights that the Government of Canada has engaged itself to various commitments, including the achievement of the full participation of English-speaking Canadians and French-speaking Canadians, the enhancement of the development of English and French linguistic minority communities, and the enhancement of the bilingual character of the National Capital Region.

[76] Part IV of the OLA, where sections 22, 23 and 24 are found, repeats the constitutional rights and guarantees of the Charter afforded to the public with respect to communications with and services from the Government of Canada in either official language. As to Part V, it creates rights and duties with respect to the language of work. In the case at bar, there is no allegation that any right conferred on the applicant by Part V has been infringed. Indeed, in Western Canada, on VIA's trains, the language of work is English and not French. Thus, where Western on-board service employees may be called to speak French, it is exclusively in respect of communications with and services to French-speaking passengers travelling on the Western Transcontinental or on the Western remote routes. On the other hand, Part VI where section 39 invoked by the applicant is found, reflects the in-house requirement that the government provide equal opportunities to its French- and English-speaking employees in matters of appointment and

VII. LA QUESTION DES MESURES DE DOTATION

[74] La deuxième question que la Cour doit trancher a trait à l'objectivité des exigences de bilinguisme quant aux deux postes en litige. Ces exigences doivent être compatibles avec les dispositions applicables de la Charte, de la LLO ou de ses règlements, selon le cas.

Les principes généraux

[75] La LLO crée un ensemble de droits linguistiques fondés sur les obligations imposées au gouvernement fédéral par la Charte. Dans son préambule, la LLO reconnaît les principes fondamentaux sous-jacents à son établissement, notamment le fondement constitutionnel de l'égalité du français et de l'anglais et du droit du public à l'emploi de l'une ou l'autre de ces langues pour communiquer avec les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada ou pour en recevoir les services. Le préambule souligne également que le gouvernement du Canada s'est notamment engagé à réaliser la pleine participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise à ses institutions, à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones et à promouvoir le caractère bilingue de la région de la capitale nationale.

[76] La partie IV de la LLO, où figurent les articles 22, 23 et 24, répète les droits et les garanties constitutionnels que la Charte confère au public concernant les communications avec le gouvernement du Canada et les services reçus de celui-ci, dans l'une ou l'autre des langues officielles. La partie V, elle, crée des droits et des obligations quant à la langue de travail. En l'espèce, personne ne prétend que l'un ou l'autre droit conféré à la demanderesse par la partie V a été violé. En effet, dans l'Ouest du Canada, dans les trains de VIA, la langue de travail est l'anglais et non pas le français. Par conséquent, lorsqu'un employé itinérant des services dans les trains est appelé à parler français, ce n'est que lorsqu'il communique avec les passagers d'expression française voyageant à bord du Transcontinental de l'Ouest ou sur des trajets éloignés dans l'Ouest du Canada et lorsqu'il leur fournit des services. Par contre, la partie VI, où figure l'article 39 invoqué par la demanderesse, reflète l'obligation interne imposée au

advancement institutions “with due regard to the principle of selection of personnel according to merit”. In the case at bar, once an employee is qualified in a position covered by the on-board collective agreement, staffing actions are not taken according to merit but according to seniority.

[77] As we can see, Parts IV, V and VI mentioned above create a set of different and distinct rights. Accordingly, there may be a balancing of conflicting rights (e.g. rights conferred on the public at Part IV versus rights conferred on the employees by Part V or Part VI, and whose resolution will be dependent on legislative intent). In this respect, section 82, which is found in Part XI, ensures the primacy of Parts I to V over other legislative or regulatory enactments, save the *Canadian Human Rights Act*, R.S.C., 1985, c. H-6 and its regulations.

[78] Coming back to the nature of the rights conferred on the public by Part IV of the OLA, it must be understood that the right to communicate, which is already guaranteed by section 20 of the Charter, implies a right to be heard and understood by the institution in either official language. Moreover, the concept of public “services”, which is also guaranteed by section 20 of the Charter, is broader than the term “communications”. Simultaneous or consecutive translation is impractical in the case of oral communication, and diminishes the quality of service. Therefore, the opportunity to be served in the official language of one’s choice in the cases contemplated by the law can only be assured by the presence of bilingual personnel. Lip service does not satisfy the letter and spirit of provisions found in Part IV of the OLA which require an “active offer”. See Nicole Vaz and Pierre Foucher, Chapter 4: “The Right to Receive Public Services in either Official Language” in *Language Rights in Canada*, 2nd ed., edited by Michel Bastarache (Cowansville, Quebec: Yvon Blais, 2004).

gouvernement d’offrir à ses fonctionnaires d’expression française et d’expression anglaise des chances égales d’emploi et d’avancement dans les institutions fédérales, « dans le strict respect du principe du mérite en matière de sélection ». En l’espèce, dès qu’un employé possède les compétences exigées quant à un poste visé par la convention collective, les mesures de dotation ne sont pas prises en fonction du mérite, mais en fonction de l’ancienneté.

[77] Comme on peut le constater, les parties IV, V et VI susmentionnées créent un ensemble de droits différents et distincts. Par conséquent, il peut être nécessaire de mettre en balance des droits conflictuels (par exemple un conflit entre les droits conférés au public à la partie IV et les droits conférés aux fonctionnaires à la partie V ou à la partie VI, et dont l’issue dépendra de l’intention du législateur). À cet égard, l’article 82, qui figure à la partie XI, prévoit que les parties I à V l’emportent sur les dispositions incompatibles de toute autre loi ou de tout règlement fédéraux, à l’exception de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, L.R.C. (1985), ch. H-6, et ses règlements.

[78] Pour en revenir à la nature des droits conférés au public par la partie IV de la LLO, il faut comprendre que le droit de communiquer, qui est déjà garanti par l’article 20 de la Charte, emporte le droit d’être entendu et d’être compris par l’institution dans l’une ou l’autre des langues officielles. De plus, le concept de « services » publics, qui est également garanti par l’article 20 de la Charte, est plus large que le concept de « communications ». L’utilisation de l’interprétation simultanée ou de l’interprétation consécutive est irréaliste dans le cas de communications de vive voix et elle diminue la qualité du service. Par conséquent, il n’est possible d’être servi dans la langue officielle de son choix dans les cas visés par la loi que si des fonctionnaires bilingues sont présents. Un respect de pure forme ne répond pas à la lettre et à l’esprit des dispositions de la partie IV de la LLO, qui exigent une « offre active ». Voir Nicole Vaz et Pierre Foucher, chapitre 4 : « Le droit à la prestation de services publics dans les langues officielles » dans *Les droits linguistiques au Canada*, 2^e éd., compilé par Michel Bastarache, dir. (Cowansville, Québec : Yvon Blais, 2004).

[79] Thus, the right of the public under Part IV of the OLA to communicate with and receive services in the official language of its choice will prevail over any incompatible work rule found in a collective agreement (e.g. seniority) preventing members of the public from communicating with and receiving services from the concerned federal institution in the official language of their choice. Whether the obligation under Part IV is one of result or one of means, there is very little room for compromise (*Thibodeau v. Air Canada*, 2007 FCA 115, 375 N.R. 195 (*Thibodeau*)).

[80] This brings us to an examination of section 91 which is also found in Part XI of the OLA. As appears from its wording, this provision is essentially a clarification which must be read, under the circumstances, in conjunction with Part IV or Part V to which it refers:

Staffing
generally

91. Nothing in Part IV or V authorizes the application of official language requirements to a particular staffing action unless those requirements are objectively required to perform the functions for which the staffing action is undertaken.

[81] As I read section 91, a federal institution cannot, in the guise of purportedly giving effect to its obligations under Part IV or V of the OLA, set language requirements that are not objectively related to the provision of bilingual services in the particular setting where those functions are performed by the employee. For example, on VIA's trains, this might include imposing bilingual requirements on the positions of cook and chef which are not front-line positions. I will examine later in these reasons (see paragraphs 100 to 108), whether section 91 also prevents VIA from negotiating the bilingual requirements of front-line positions with trade unions in routes or stations not designated bilingual by TBS.

[82] That said, this Court in *Professional Institute of the Public Service*, above, has already decided that an applicant assumes "a fairly heavy burden" in establishing that the federal institution's designation of a bilingual

[79] Par conséquent, le droit du public de pouvoir communiquer et recevoir des services dans la langue officielle de son choix qui est prévu à la partie IV de la LLO l'emportera sur toute règle de travail incompatible qui figure dans une convention collective (p. ex., l'ancienneté) et qui empêche les membres du public de communiquer avec l'institution fédérale concernée et de recevoir des services de celle-ci dans la langue officielle de leur choix. Peu importe que l'obligation prévue à la partie IV soit une obligation de résultat ou une obligation de moyen, il y a peu de place pour les compromis (*Thibodeau c. Air Canada*, 2007 CAF 115 (*Thibodeau*)).

[80] Cela nous amène à l'examen de l'article 91, qui figure également à la partie XI de la LLO. Ainsi qu'il ressort de son libellé, cette disposition est essentiellement une précision qui doit être lue, dans les circonstances, de concert avec la partie IV ou la partie V auxquelles elle renvoie :

91. Les parties IV et V n'ont pour effet d'autoriser la prise en compte des exigences relatives aux langues officielles, lors d'une dotation en personnel, que si elle s'impose objectivement pour l'exercice des fonctions en cause.

Dotation en
personnel

[81] À mon avis, selon l'article 91, une institution fédérale ne peut pas, en prétextant vouloir exécuter ses obligations prévues à la partie IV ou à la partie V de la LLO, fixer des exigences linguistiques qui ne sont pas objectivement liées à la prestation de services bilingues dans le contexte dans lequel ces fonctions sont exécutées par le fonctionnaire. Par exemple, dans les trains de VIA, cela peut comprendre l'imposition d'exigences de bilinguisme quant aux postes de cuisinier et de chef cuisinier, qui ne sont pas des postes de première ligne. J'examinerai plus loin dans les présents motifs (voir les paragraphes 100 à 108) si l'article 91 empêche également VIA de négocier avec les syndicats les exigences de bilinguisme quant aux postes de première ligne sur les itinéraires ou dans les gares qui ne sont pas désignés bilingues par le SCT.

[82] Ceci étant dit, la Cour, dans la décision *Institut professionnel de la fonction publique*, susmentionnée, a déjà décidé qu'un requérant assume « un fardeau plutôt lourd » pour établir le « manque d'objectivité » de la

position “lacks objectivity” (at page 106). It will require by the judge who assesses the matter “a finding that there was no evidentiary base to the designation, or that the designation was evidently unreasonable, or that there was an error of law somewhere” (*ibid.*).

[83] In this regard, whether VIA could otherwise organize crews on its trains so that *de facto* bilingual personnel in other front-line positions not designated as bilingual, such as SSAs, are always present and can be asked to perform duties and functions incumbent upon unilingual personnel in the two positions in issue, is not relevant in a section 91 analysis. The focus is not on the SSA duties and responsibilities but on “the functions for which the staffing action is undertaken”—here, the filling of ASC and SM positions by bilingual personnel following the implementation of the NEPO initiative in 1998.

[84] Finally, this Court has decided that in its analysis of the remedy to be granted under section 77 of the OLA, it must hear the matter *de novo* and re-examine the applicant’s complaint; the Court is thus not limited to the evidence provided during the Commissioner’s investigation. Moreover, the Commissioner’s report is admissible in evidence, but is not binding on the Court and may be contradicted like any other evidence (*Forum des maires*, above, at paragraphs 20–21; *Rogers v. Canada (Department of National Defence)*, above, at paragraph 40).

Duties and responsibilities

[85] Some of SM’s key duties and responsibilities are set out in Appendix 9 of the on-board collective agreement. The duties and functions of SMs, which in the Court’s opinion justify the bilingual requirements of the position, include:

- At major terminals, receives sleeping car passengers at reception desk;

désignation d’un poste bilingue (à la page 106). Le juge qui évalue l’affaire doit « établir que la preuve n’était pas la désignation, ou que cette dernière était manifestement déraisonnable, ou qu’une erreur de droit a été commise » (*ibid.*).

[83] À cet égard, la question de savoir si VIA pouvait constituer les équipes dans ses trains de manière à ce que des employés *de facto* bilingues aux autres postes de première ligne non désignés bilingues, comme les PPS, soient toujours présents et puissent être appelés à effectuer, dans les deux postes en litige, des tâches qui incombent aux employés unilingues n’est pas pertinente à l’analyse faite au regard de l’article 91. L’accent est mis non pas sur les obligations et les responsabilités des PPS, mais sur « les fonctions pour lesquelles les mesures de dotation contestées ont été prises » — en l’espèce, la dotation des postes de CAS et de DS par des employés bilingues à la suite de la mise en œuvre du programme ENSV en 1998.

[84] Enfin, la Cour a décidé que, dans son analyse relative à la réparation qui doit être accordée en vertu de l’article 77 de la LLO, elle doit entendre l’affaire *de novo* et examiner à nouveau la plainte de la demanderesse; la Cour n’est donc pas limitée aux éléments de preuve fournis durant l’enquête du commissaire. De plus, le rapport du commissaire est admissible en preuve, mais il ne lie pas la Cour et il peut être contredit comme tout autre élément de preuve (arrêt *Forum des maires*, susmentionné, aux paragraphes 20 et 21; *Rogers c. Canada (Ministère de la Défense nationale)*, susmentionné, au paragraphe 40).

Les fonctions et les responsabilités

[85] Certaines des fonctions et des responsabilités clés des DS sont énoncées à l’annexe 9 de la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains. Les fonctions et les responsabilités des DS qui, selon la Cour, justifient les exigences de bilinguisme du poste comprennent ce qui suit :

- Dans les gares principales, recevoir les voyageurs des voitures-lits au comptoir d’accueil;

- Entrains and detrains in sleeping cars and dayneters as and when required;
 - Collects transportation and sells cash fares in sleeping cars and dayneters as and when required and turns same over to Service Coordinators (when operated) to include with his/her remittance;
 - Supervises entraining and detraining en route;
 - At regular intervals, patrols train (incl. coaches) and obtains passenger reaction to services offered, taking immediate action, if warranted, and/or passes this information along to management for further handling (i.e. service discrepancies, employee performance, product offerings);
 - Coordinates the dissemination of information regarding train delays, time changes, etc. to employees and passengers;
 - Collaborates with Service Coordinator to ensure service to passengers available in both "Official Languages";
 - Resolves, to the best of his/her ability, all matters related to customer complaints and/or potential complaints as well as employee-customer and/or employee-employee differences.
- Faire monter les voyageurs dans les voitures-lits et les voitures Superconfort et les en faire descendre si nécessaire;
 - Contrôler les titres de transport et vendre comptant des places dans les voitures-lits ainsi que dans les voitures Superconfort, si nécessaire, et remettre le tout au coordonnateur des services (s'il est présent) pour l'inclure dans sa remise;
 - Superviser l'embarquement et le débarquement des voyageurs en cours de route;
 - À intervalles réguliers, faire des allées et venues dans le train (y compris les voitures-coach) et demander aux voyageurs leur avis sur les services qui leur sont offerts; prendre immédiatement les mesures nécessaires et transmettre à la direction les renseignements recueillis (qualité des services, rendement des employés, qualité des produits);
 - Coordonner la diffusion des renseignements sur les retards de train, les changements d'horaire, etc., auprès des employés et des voyageurs;
 - Collaborer avec le coordonnateur des services pour que les voyageurs soient servis dans les deux « langues officielles »;
 - Résoudre, du mieux qu'il le peut, tous les problèmes relatifs aux plaintes réelles ou éventuelles des clients ainsi qu'aux différends entre clients et employés ou entre employés.

[86] In addition to the duties listed in Appendix 9, there are the important responsibilities in respect of safety and security previously exercised by train conductors which were transferred in 1998 to the SMs as a result of the implementation of the NEPO initiative. These also objectively justify the designation of the SM positions as bilingual in the Court's opinion.

[87] The ASC's duties and responsibilities are set out in Appendix 9 of the on-board collective agreement. Those that justify, in the Court's opinion, the bilingual requirements of the position, include:

[86] En plus des fonctions énumérées à l'annexe 9, il y a les responsabilités importantes en matière de sécurité exercées autrefois par les chefs de train qui ont été transférées en 1998 aux DS à la suite de la mise en œuvre du programme ENSV. Selon la Cour, ces responsabilités justifient également objectivement la désignation bilingue des postes DS.

[87] Les fonctions et les responsabilités des CAS sont énoncées à l'annexe 9 de la convention collective. Selon la Cour, celles qui justifient les exigences de bilinguisme du poste comprennent les suivantes :

-
- At major terminals, assists Service Manager with reception of sleeping car passengers at reception desk and collects transportation for turnover to Service Coordinator;
 - Collects transportation and sells cash fares in sleeping cars and dayneters as and when required;
 - Entrains and detrains in sleeping cars and dayneters as and when required;
 - Canvasses and takes reservations for meal sittings for meal service cars as directed by Service Coordinator;
 - Makes all bilingual announcements regarding train delays, time changes and meal sittings throughout train;
 - Assists Service Manager and Service Coordinator with provision of service to passengers in both “Official Languages”;
 - Administers first aid and/or oxygen, when required to passengers or employees;
 - Assists with reception of passengers and service of meals and refreshments in meal service cars;
 - Patrols sleeping cars and dayneters when Service Attendants on rest periods;
 - Provides snack and/or refreshment service in relief of Senior Service Attendants during their meal and/or regular rest periods;
 - Assumes duties of Service Coordinator in meal service cars when the latter is required in other areas of the train.
- Dans les gares principales, aider le directeur des services à recevoir les voyageurs des voitures-lits au comptoir d’accueil et contrôler les titres de transport pour les remettre au coordonnateur des services;
 - Contrôler les titres de transport et vendre comptant des places dans les voitures-lits et les voitures Superconfort, si nécessaire;
 - Faire monter les voyageurs dans les voitures-lits et les voitures Superconfort et les en faire descendre si nécessaire;
 - Passer dans les voitures et prendre des réservations pour les divers services des voitures de restauration, selon les directives du coordonnateur des services;
 - Communiquer les renseignements sur les retards de train, les changements d’horaire et les services de repas, dans les deux langues;
 - Aider le directeur des services et le coordonnateur des services à fournir des services aux voyageurs dans les deux « langues officielles »;
 - Si nécessaire, donner les premiers soins ou administrer de l’oxygène aux voyageurs ou aux employés indisposés;
 - Aider à accueillir les voyageurs et à servir les repas et les boissons dans les voitures de restauration;
 - Faire des allées et venues dans les voitures-lits et les voitures Superconfort pendant les périodes de repos des préposés aux services;
 - Servir des casse-croûte et des boissons à la place des préposés principaux aux services quand ces derniers prennent leur repas ou se reposent;
 - Remplacer le coordonnateur des services dans les voitures de restauration quand ce dernier est demandé dans d’autres secteurs du train.

[88] The ASC’s duties are highly service-oriented. In addition to assisting coach passengers throughout a trip, they are directly responsible for first aid services to passengers and crew. There is currently one ASC on

[88] Les fonctions des CAS sont très axées sur le service à la clientèle. En plus d’aider les passagers des voitures-coach au cours des voyages, les CAS sont directement responsables de la prestation des services

each train on the Western Transcontinental and on the Hudson Bay. There is no ASC on the Skeena. The ASC generally reports directly to the SM. Bilingualism has always been a requirement for the position of ASC, as well as for the earlier designation of Passenger Service Assistant (PSA), which existed prior to the creation of the ASC position on June 1, 1986. The safety features of the ASC's duties and responsibilities have notably constituted a justification for their past designation as a bilingual position.

[89] At the hearing held in Winnipeg, one of the applicants, Ms. Brenda Bonner, Court file T-1167-02 [at paragraph 88], explained to the Court that prior to 1986, the PSA would “go right through the train speaking to everybody in the coaches, everybody in the sleeping car. He would do the meals. He would see who wanted French service. And also, he was like the understudy, in theatrical terms, for the service manager”. Thus, in 1986, when VIA decided to abolish the position of the first waiter in the dinner car, who was unilingual, and replace it with that of an ASC, and make it bilingual, it came as a surprise to Ms. Bonner “because you’d think that [VIA] would be promoting these PSAs to service manager. If [VIA] wanted the service manager bilingual, they could have waited until these senior guys, who were unilingual [retire], and promoted the PSA, who’s been working with the service manager for all these years, since 1977, but, no, [VIA] took that PSA and they put him in the dining car to do first waiter job.”

[90] The question of whether the staffing actions taken in 1986 constituted a “demotion” for the PSAs and an obstacle for advancement for unilingual SSAs, such as Ms. Bonner who “wanted to be that first waiter”, has become academic and is not the issue that this Court is seized with, which strictly relates to the objectivity of the bilingual requirements for the ASC position. Again, the Court is not here to decide whether there has been a breach of section 39 of the OLA or whether there has

de premiers soins aux passagers et à l’équipe. Il y a actuellement un CAS dans le Transcontinental de l’Ouest et un CAS dans la Baie d’Hudson. Il n’y a aucun CAS dans le Skeena. Le CAS relève habituellement du DS. Le bilinguisme a toujours été exigé pour le poste de CAS ainsi que pour l’ancien poste de préposé aux services passagers (PSP) qui existait avant la création du poste de CAS le 1^{er} juin 1986. Le volet sécurité des fonctions et des responsabilités du poste de CAS a notamment constitué une justification quant à sa désignation antérieure de poste bilingue.

[89] Lors de l’audience qui a eu lieu à Winnipeg, une demanderesse, M^{me} Brenda Bonner, dossier de la Cour T-1167-02 [au paragraphe 88], a expliqué à la Cour qu’avant 1986, le PSP [TRADUCTION] « circulait dans le train et parlait à toutes les personnes qui se trouvaient dans les voitures-coach et à toutes les personnes qui se trouvaient dans la voiture-lit. Il préparait les repas. Il s’informait pour savoir quels passagers voulaient recevoir des services en français. Il était, pour employer un terme utilisé au théâtre, la doublure du directeur des services. » En 1986, VIA a décidé d’abolir, dans les voitures-restaurant, le poste de serveur principal, un poste unilingue, et de le remplacer par le poste de CAS, un poste bilingue. M^{me} Bonner a affirmé ce qui suit à ce sujet : [TRADUCTION] « J’ai été surprise parce qu’on penserait que VIA ferait passer les personnes occupant les postes de PSP à des postes de directeur des services. Si VIA voulait que le directeur des services soit bilingue, elle aurait pu attendre que les employés les plus anciens, qui étaient unilingues, prennent leur retraite, et donner de l’avancement au PSP, qui avait travaillé avec le directeur des services pendant toutes ces années, depuis 1977, mais, non, VIA a pris ce PSP et elle l’a affecté à la voiture-restaurant pour faire le travail du serveur principal. »

[90] La question de savoir si les mesures de dotation prises en 1986 constituaient une « rétrogradation » pour les PSP et un obstacle à l’avancement des PPS unilingues, comme M^{me} Bonner, qui [TRADUCTION] « voulait occuper le poste de serveuse principale », est devenue théorique et n’est pas la question dont la Cour est saisie, laquelle porte strictement sur l’objectivité des exigences de bilinguisme quant aux postes de CAS. Encore une fois, la Cour n’a pas à décider s’il y a eu

been group discrimination on the basis of language. Section 91 is exclusively focused on individual staffing actions.

[91] Since 1998, in addition to the duties and responsibilities mentioned in Appendix 9 of the on-board collective agreement, the ASC is also called to relieve the SM who rests at night. There has been no evidence suggesting that the nature and frequency of contacts all ASCs have with train passengers, whether on the Western Transcontinental, the Skeena or the Hudson Bay, have diminished. This appears to be so even if the ASCs are no longer assigned to the dining car but to the coaches to replace the former train conductors. Again, the issue before this Court is not whether the changes made in 1998 amounted to the creation of a new ASC position or whether the movement of personnel from the dining car to the coaches was permissible under the terms of the on-board collective agreement. Those are matters to be decided exclusively by a labour arbitrator. As properly framed, the issue today before the Court is narrower and consists of determining whether the bilingual requirements for the ASC position were still sustainable after the implementation of the NEPO initiative, which has been deemed to constitute a particular staffing action by the Commissioner as far as the creation of a second ASC on the Western Transcontinental is concerned.

Reasonable bilingual requirements

[92] The applicant has not brought any evidence or made any compelling argument that the designation of the first ASC position as bilingual in 1986 or the second one in 1998 was not objectively required to perform the functions for which the staffing actions were taken. Moreover, I find, based on the evidence in the record, that the bilingual requirements for the new SM-Transcontinental, SM-Corridor and SM-Remote were not unreasonable.

violation de l'article 39 de la LLO ou s'il y a eu discrimination à l'encontre d'un groupe en raison de la langue. L'article 91 porte exclusivement sur les mesures de dotation individuelles.

[91] Depuis 1998, en plus des fonctions et des responsabilités mentionnées à l'annexe 9 de la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains, le CAS est appelé à remplacer le DS durant ses périodes de repos la nuit. Aucun élément de preuve ne donne à penser que la nature des rapports que tous les CAS ont avec les passagers, que ce soit à bord du Transcontinental de l'Ouest, du Skeena ou du Baie d'Hudson, a changé ou que la fréquence de ces rapports a diminué. Il semble en être ainsi même si les CAS ne sont plus affectés aux voitures-restaurant. Ils sont affectés aux voitures-coach en remplacement des anciens chefs de train. Encore une fois, la question dont la Cour est saisie ne consiste pas à savoir si les changements effectués en 1998 équivalaient à la création d'un nouveau poste de CAS ou si le transfert du personnel de la voiture-restaurant aux voitures-coach était permis par la convention collective. Ces questions relèvent de la compétence exclusive d'un arbitre en droit du travail. Telle qu'elle doit être formulée, la question dont est saisie la Cour aujourd'hui est plus étroite et elle consiste à déterminer si les exigences de bilinguisme quant au poste de CAS devaient toujours être maintenues après la mise en œuvre du programme ENSV, qui a été considéré par le commissaire comme constituant une mesure de dotation particulière pour ce qui est de la création d'un deuxième poste de CAS dans le Transcontinental de l'Ouest.

Exigences de bilinguisme raisonnables

[92] La demanderesse n'a présenté aucun élément de preuve et n'a présenté aucun argument convaincant selon lequel la désignation, en 1986, du premier poste de CAS comme étant bilingue ou du deuxième poste, en 1998, ne s'imposait pas objectivement pour accomplir les fonctions pour lesquelles les mesures de dotation étaient prises. De plus, selon moi, compte tenu de la preuve au dossier, les exigences de bilinguisme quant aux nouveaux postes de DS (Transcontinental),

[93] In her report, which I accept in part, the Commissioner acknowledged without reservation that the bilingual requirements for all of the SMs, and at least one of the two ASCs on the Western Transcontinental, were objectively justified in light of their duties, which involved extensive dealings with the travelling public. Moreover, the Commissioner dismissed the complainants' argument that "bilingual capacity among trained crews have reached a point where VIA could ensure the availability of services to passengers in both official languages without adversely affecting the advancement and employment opportunities of unilingual employees". I find this evidence conclusive for the purpose of the present application.

[94] More particularly, with respect to the bilingual positions on the Western Transcontinental, the Commissioner found at page 11:

Our review of the SM position found sufficient evidence to support the bilingual requirement for those positions assigned to the Western Transcontinental on which VIA Rail is legally obliged to ensure that both English-speaking and French-speaking passengers are served in their preferred language. We note in particular that the SM is in a unique position with significant operational impact and plays an indispensable role in meeting passenger needs in the context of complaint resolution. While VIA and complainants have different viewpoints on the extent to which the SM on a given train otherwise deal with passengers, we accept the Corporation's position that the incumbent is expected to deal extensively with passengers in a public relations' capacity. Given these circumstances, bilingual capacity among other train personnel does not alter the need for a bilingual SM on the Western Transcontinental.

[95] With regard to the second ASC on the Western Transcontinental, the Commissioner concluded that there was some flexibility, but did not overtly reject the objective justification for the language requirement. At pages 12 and 13 of the final report, the Commissioner noted:

DS (corridor) et DS (trajets éloignés) à bord du Transcontinental, dans le corridor et sur les trajets éloignés n'étaient pas déraisonnables.

[93] Dans son rapport, que j'accepte en partie, le commissaire a reconnu sans réserve que les exigences de bilinguisme pour tous les DS, et pour au moins un des deux CAS dans le Transcontinental de l'Ouest, étaient objectivement justifiées, compte tenu de leurs fonctions, pendant lesquelles ils avaient beaucoup affaire aux voyageurs. De plus, le commissaire a rejeté l'argument des plaignants selon lequel [TRADUCTION] « la capacité bilingue du personnel de bord a atteint un point où VIA peut garantir les services aux voyageurs dans les deux langues officielles sans que cela ne nuise aux occasions d'avancement et d'emploi des employés unilingues ». Selon moi, cette preuve est concluante aux fins de la présente demande.

[94] Plus particulièrement, en ce qui concerne les postes bilingues à bord du Transcontinental de l'Ouest, le commissaire a conclu ce qui suit aux pages 11 et 12 de son rapport final :

La preuve qui ressort de notre examen du poste de « DS » suffit pour justifier l'exigence de bilinguisme pour ces postes à bord du Transcontinental de l'Ouest, où la Loi oblige VIA à veiller à ce que le public voyageur francophone et anglophone reçoit les services dans la langue de son choix. Nous constatons en particulier qu'il s'agit d'un poste unique qui influe beaucoup sur les opérations et dont le rôle est indispensable pour régler les plaintes de façon satisfaisante. Bien que VIA et les personnes qui ont déposé une plainte aient des points de vue divergents sur la mesure dans laquelle les « DS » traitent avec la clientèle sur d'autres plans, nous acceptons la position de la Société selon laquelle elle s'attend à ce que les « DS » jouent un important rôle de relationniste auprès de la clientèle. Dans les circonstances, une capacité bilingue parmi d'autres effectifs de bord ne change rien à la nécessité d'avoir un « DS » bilingue à bord du Transcontinental de l'Ouest.

[95] En ce qui concerne le deuxième poste de CAS à bord du Transcontinental de l'Ouest, le commissaire a conclu qu'il existait une certaine souplesse, mais il n'a pas rejeté ouvertement la justification objective quant à l'exigence linguistique. Aux pages 13 et 14 du rapport final, le commissaire a souligné ce qui suit :

The investigation revealed that the ASC's duties are heavily service oriented. In addition to assisting coach passengers throughout a trip, they are directly responsible for first-aid services to passengers and crew. Our review of train crews assigned to the Western Transcontinental during a four-month period in 2000 revealed that the passenger load in the coach cars varied from 16 to 189. No other train crew position is normally assigned to the coaches. We were told that an ASC may be asked to assist in a dining car, although we understand that this rarely occurs.

Under NEPO, an ASC is the designated relief employee for the SM. This ASC is in charge of passenger service during a six-hour shift at night when a Service Attendant elsewhere on the train is also on duty.

[96] At page 14 of the final report, the Commissioner concluded:

Our review of the ASC positions leads us to conclude that VIA is justified in ensuring bilingual capacity among ASCs assigned to the Western Transcontinental, given their responsibility for coach passengers, first aid and night relief. The evidence nonetheless suggests that some flexibility exists which was not found in the case of the SM position. For example, whereas there is only one SM per train, each train on the Western Transcontinental has two ASCs assigned to the same section. In addition, a Service Attendant, many of whom are bilingual, can be called upon to assist in the coach if required. Under these circumstances, we deem it excessive to restrict all ASC assignments on the Western Transcontinental to those employees who already meet the position's bilingual requirements. It is incumbent upon VIA to make ASC assignments accessible to otherwise qualified unilingual employees by providing appropriate second-language training.

[97] Although as a practical matter, the duties and responsibilities of the SMs and ASCs *vis-à-vis* the travelling public were apparently the same on all train routes, the Commissioner nevertheless suggested that the bilingual requirements on the Western remote routes were contrary to both section 91 and Part VI (section 39) of the OLA "to the extent that they adversely affect the advancement opportunities of unilingual employees" (my emphasis). This conclusion of fact and law made by the Commissioner is not binding on the Court, and I must distinguish and depart from that part of her report

L'enquête a révélé que les fonctions des « CAS » sont fortement axées sur le service. En plus d'aider la clientèle tout au long du trajet, les « CAS » sont directement responsables des services de premiers soins à la clientèle et à l'équipe. Selon notre examen des équipes de bord affectées au Transcontinental de l'Ouest sur une période de quatre mois en 2000, le nombre de personnes voyageant dans les voitures-coach variait entre 16 et 189. Aucun autre poste du personnel de bord n'est habituellement affecté aux voitures-coach. On nous a dit que le « CAS » peut être appelé à aider dans une voiture-restaurant, mais nous croyons savoir que c'est rarement le cas.

En vertu de l'ENSV, un « CAS » est désigné « DS » de relève. Ce « CAS » est responsable des services voyageurs durant un quart de six heures la nuit. Un « préposé aux services » affecté ailleurs dans le train est également de service à ce moment-là.

[96] À la page 15 du rapport final, le commissaire a conclu ce qui suit :

Notre examen des postes « CAS » nous porte à conclure que VIA a raison d'assurer la capacité bilingue parmi les « CAS » affectés au Transcontinental de l'Ouest, compte tenu de leurs responsabilités à l'égard de la clientèle coach et ayant trait aux soins d'urgence et de suppléance la nuit. La preuve laisse croire cependant qu'il y a peut-être là une souplesse qui n'était pas présente dans le cas du poste de « DS ». Par exemple, bien qu'il n'y ait qu'un seul « DS » par train, deux « CAS » sont affectés à la même section sur chaque train du Transcontinental de l'Ouest. De plus, un « préposé aux services », dont nombreux sont bilingues, peut être appelé à fournir de l'aide dans les voitures-coach au besoin. Dans ces conditions, il est excessif, à notre avis, de réserver toutes les affectations « CAS » sur le Transcontinental de l'Ouest uniquement aux effectifs qui satisfont déjà aux exigences de bilinguisme du poste. VIA a l'obligation de mettre les postes « CAS » à la portée des effectifs unilingues qui possèdent toutes les autres qualifications requises en leur offrant la formation en langue seconde dont ils ont besoin.

[97] Bien que, sur le plan pratique, les fonctions et les responsabilités des DS et des CAS envers les voyageurs étaient apparemment les mêmes sur tous les trajets, le commissaire a néanmoins affirmé que les exigences de bilinguisme sur les trajets éloignés de l'Ouest contrevenaient à l'article 91 et à la partie VI (article 39) de la LLO « dans la mesure où elles nuisent aux occasions d'avancement de l'effectif unilingue » (non souligné dans l'original). Cette conclusion de fait et de droit tirée par le commissaire ne lie pas la Cour et je dois distinguer cette partie du rapport et m'en écarter aux fins

for the sake of my analysis, which again is made under section 91 of the OLA.

[98] First, the Commissioner implicitly accepted that if the advancement opportunities of unilingual employees were not adversely affected, the bilingual requirements would be necessary to perform the functions for which the staffing actions were undertaken. The reason the advancement opportunities were adversely affected was that too few French-language training opportunities were provided in the workplace, reducing the chances of senior unilingual employees to bid for training in these positions. Again, this Court is not called upon to decide whether this action constituted a breach of section 39 of the OLA, because this particular provision is not mentioned in subsection 77(1) of the OLA.

[99] Second, the Commissioner was apparently of the view that bilingual requirements for front-line positions, even if they involved extensive contact with the travelling public and some safety features, were not objectively required on remote routes simply because they had not been designed as bilingual by TBS. As explained in the following paragraphs, the fact that these routes had not been designated (and are still not designated) as bilingual by TBS is not conclusive evidence establishing that the bilingual requirements were not objectively justified.

Train routes not designated bilingual by TBS

[100] What constitutes under the Charter or the OLA “significant demand” or in what circumstances it is reasonable, due to the “nature of the office”, to provide bilingual services, is subject to differing interpretations. Regulatory criteria provide greater certainty and uniformity in the application of such open-ended concepts. For this purpose, regulations established by the Governor in Council under Part IV of the OLA enumerate specific cases where railway stations or train routes are “deemed” to meet the “significant demand” or the

de mon analyse, laquelle, faut-il le rappeler, est faite au regard de l’article 91 de la LLO.

[98] Premièrement, le commissaire a accepté de façon implicite que si les possibilités d’avancement des employés unilingues n’étaient pas touchées de façon défavorable, les exigences de bilinguisme seraient nécessaires à l’exécution des fonctions pour lesquelles les mesures de dotation ont été prises. La raison pour laquelle les possibilités d’avancement ont été touchées de façon défavorable était que trop peu de formation en langue française a été dispensée en milieu de travail, ce qui a eu pour effet de diminuer les chances des employés unilingues ayant de l’ancienneté de demander de la formation relativement à ces postes. Encore une fois, la Cour n’a pas à décider si cette action constituait une violation de l’article 39 de la LLO, parce que cette disposition n’est pas mentionnée au paragraphe 77(1) de la LLO.

[99] Deuxièmement, le commissaire était apparemment d’avis que les exigences de bilinguisme quant aux postes de première ligne, même si ceux-ci comportaient un degré d’interaction très élevé avec les voyageurs ainsi que l’exécution de certaines mesures de sécurité, ne s’imposaient pas objectivement sur les trajets éloignés pour la simple raison qu’ils n’avaient pas été désignés bilingues par le SCT. Comme il est expliqué dans les paragraphes qui suivent, le fait que ces trajets n’ont pas été désignés bilingues (et ne sont toujours pas désignés bilingues) par le SCT ne constitue pas une preuve concluante établissant que les exigences de bilinguisme n’étaient pas objectivement justifiées.

Les trajets non désignés bilingues par le SCT

[100] Ce qui constitue, en vertu de la Charte ou de la LLO, une « demande importante », ou la question de savoir dans quelles circonstances il est raisonnable, en raison de la « vocation du bureau », de dispenser des services bilingues, fait l’objet d’interprétations divergentes. Des critères réglementaires procurent une plus grande certitude et une plus grande uniformité dans l’application de ces concepts mal définis. À cette fin, les règlements établis par le gouverneur en conseil en vertu de la partie IV de la LLO énumèrent des cas précis

“nature of the office” criteria: sections 7, 9, 11 and 12. Thus, the Regulations establish a legal presumption facilitating the proof that the Charter or OLA criteria are met. This is their basic purpose but they are not exhaustive and should not be rigidly interpreted and applied. Indeed, it must be accepted by the Court that neither the Regulations nor Burolis can supersede or restrain the OLA or the Charter, but must always be interpreted and applied in a manner consistent with the general objectives of the preamble of the OLA and a recognition of the fundamental values of the Charter and Canadian policy in the matter of bilingualism.

[101] As early as 1967, the Laurendeau-Dunton Commission (Canada. *Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism* (Ottawa: Queen’s Printer, 1967)) suggested that Crown corporations providing transportation services to the travelling public should offer them in both official languages across the country (Canada. *Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism*, Ottawa: Queen’s Printer, 1967, Book 1: The Official Languages (1967), Chapter V: Governments and Language Régimes):

277. ... The administration in Ottawa must be able to communicate adequately with the public in both languages. ... Federal government offices and Crown corporations across the country must be able to deal with people in either French or English. For example, in the immigration and customs offices at all ports of entry, in important transportation terminals, on Canadian National’s trains, and on Air Canada’s airplanes—everywhere, even in the completely unilingual sections of the country, where there is contact with the travelling public—services should be available in both languages as a matter of course. [My emphasis; footnote omitted.]

[102] The wishes expressed above by the Laurendeau-Dunton Commission are not surprising in view of the particular importance of railways in the building of this country, and their unifying role and their profound cultural symbolism for all Canadians. In 1969, Parliament adopted its *Official Languages Act*, S.C. 1968-69, c. 54 (the 1969 Act) following the studies

où les gares ferroviaires ou les trajets sont « réputés » satisfaire aux critères de la « demande importante » ou de la « vocation du bureau » (articles 7, 9, 11 et 12). Par conséquent, les règlements établissent une présomption légale facilitant la preuve que les critères prévus dans la Charte ou dans la LLO sont satisfaits. Il s’agit de leur objet fondamental, mais ils ne sont pas exhaustifs et ils ne devraient pas être interprétés et appliqués de façon rigoureuse. En effet, la Cour doit accepter que ni les règlements ni Burolis ne peuvent l’emporter sur la LLO ou la Charte, ou restreindre la LLO ou la Charte, et qu’ils doivent toujours être interprétés et appliqués d’une manière conforme aux objectifs généraux du préambule de la LLO et refléter les valeurs fondamentales de la Charte et de la politique canadienne en matière de bilinguisme.

[101] Dès 1967, la Commission Laurendeau-Dunton (Canada, *Commission royale d’enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme* (Ottawa : Imprimeur de la Reine, 1967) a proposé que les sociétés d’État qui offrent des services de transport aux voyageurs offrent ces services dans les deux langues officielles dans tout le pays (Canada. *Commission royale d’enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme*, Ottawa : Imprimeur de la Reine, 1967, Livre I : Les langues officielles (1967), chapitre V : Pouvoirs publics et régimes linguistiques) :

277. [...] L’appareil gouvernemental à Ottawa doit être effectivement capable de pouvoir communiquer avec le public dans les deux langues officielles [...] Les bureaux du gouvernement fédéral et des sociétés de la Couronne à travers le pays doivent pouvoir traiter avec les individus, dans les deux langues officielles. Ainsi, à toutes les entrées du pays, aux services des douanes et de l’immigration, dans les gares de quelque importance, dans les trains des Chemins de fer nationaux, dans les avions d’Air Canada, c’est-à-dire partout où il y a contact avec le public voyageur, on devrait d’office être en mesure de servir ce public dans les deux langues, même dans les régions tout à fait unilingues du pays. [Non souligné dans l’original; note en bas de page omise.]

[102] La volonté exprimée par la Commission Laurendeau-Dunton n’est pas surprenante, compte tenu de l’importance particulière des chemins de fer dans l’édification du Canada, de leur rôle unificateur et du symbolisme culturel important qu’ils représentent pour tous les Canadiens. En 1969, le Parlement a adopté la *Loi sur les langues officielles*, S.C. 1968-69, ch. 54

and recommendations of the Laurendeau-Dunton Commission. The 1969 Act was repealed in its entirety and replaced by the OLA, which was proclaimed in force on September 15, 1988, save and except for certain provisions not relevant in the present proceeding. Today, the train remains a privileged and extraordinary instrument of national unity permitting Canadians travelling all around the country to discover their country and to exchange ideas with its people.

[103] It must be remembered that prior to the introduction of the first passenger train in British North America, transportation was a difficult undertaking; little known areas of the country were being revealed to its population. Historically, the CPR, including the *Canadian*, is perhaps the best known railway to Canadians. It was the CPR, unifying the country geographically and politically, that constituted John A. Macdonald's "national dream". Indeed, connection to the national railway was a promise made to both British Columbia and Prince Edward Island to ensure their entrance into Confederation (*Canada, by Train. Ties that Bind: Essay, A Brief History of Railways in Canada*, Library and Archives Canada, online: <<http://www.collectionscanada.gc.ca/trains/021006-1000-e.html>>). It is likely that the train encouraged many French-speaking Canadians living in the Province of Quebec at the time of Confederation to move out west.

[104] I will now briefly address the safety issue which is also one of the reasons invoked by VIA for designating the ASC and SM positions as bilingual. Under paragraph 24(1)(a) of the OLA, every federal institution has the duty to ensure that any member of the public can communicate with and obtain available services in either official language from any of its offices in any circumstance prescribed by regulation that relates to the health, safety or security of members of the public, the location of the office, or the national or international mandate of the office. Under paragraph 24(1)(b), the same obligation extends to federal institutions in other circumstances prescribed by regulation, where "due to the nature of the office", it is reasonable

(la Loi de 1969), à la suite des études et des recommandations de la Commission Laurendeau-Dunton. La Loi de 1969 a été complètement abrogée et a été remplacée par la LLO qui a été proclamée en vigueur le 15 septembre 1988, sauf certaines dispositions qui ne sont pas pertinentes à la présente instance. Aujourd'hui, le train demeure un instrument privilégié et extraordinaire d'unité nationale qui permet aux Canadiens qui voyagent partout au pays de découvrir leur pays et d'échanger des idées avec sa population.

[103] Il convient de se rappeler qu'avant l'introduction du premier train de voyageurs en Amérique du Nord britannique, le transport était une entreprise difficile; le train a permis à la population du Canada de découvrir des régions peu connues de leur pays. D'un point de vue historique, le CP, notamment le *Canadien*, est peut-être le chemin de fer le plus connu des Canadiens. C'est sur le CP que reposait le « rêve national » de John A. Macdonald d'unifier géographiquement et politiquement le pays. C'est d'ailleurs sous la promesse d'intégrer les provinces de la Colombie-Britannique et de l'Île-du-Prince-Édouard à ce réseau qu'il a obtenu leur adhésion à la Confédération. (*Le Canada par le train, Lignes qui unissent : essai Bref historique des chemins de fer au Canada*, Bibliothèque et Archives Canada, en ligne : <<http://www.collectionscanada.gc.ca/trains/021006-1000-f.html>>.) Il est probable que le train ait encouragé de nombreux Canadiens francophones vivant dans la province de Québec à l'époque de la Confédération à déménager dans l'Ouest.

[104] Je vais maintenant examiner brièvement la question de la sécurité qui est un autre des motifs invoqués par VIA pour la désignation bilingue des postes de CAS et de DS. L'alinéa 24(1)a) de la LLO prévoit qu'il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leurs bureaux et en recevoir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles dans les cas, fixés par règlement, touchant à la santé ou à la sécurité du public ainsi qu'à l'emplacement des bureaux, ou liés au caractère national ou international de leur mandat. L'alinéa 24(1)b) prévoit que cette obligation vaut pour les institutions fédérales en toute autre circonstance déterminée par règlement, si la « vocation des bureaux » justifie l'emploi des deux

that communications with and services from that office be available in both official languages. The circumstances that relate to the health, safety or security of members of the public are described by the Regulations as where an office or facility of a federal institution provides emergency services, including first aid services, in a clinic or health care unit at an airport, railway station or ferry terminal; or uses signage that includes words or standardized public announcements regarding health, safety or security in respect of passengers on aircraft, trains or ferries or members of the public at airports, railway stations or ferry terminals, or members of the public in or on the grounds of federal buildings (see section 8 of the Regulations).

[105] The fact that the former SM position had not been designated bilingual is not a determinative element, as there may have existed a number of reasons not related to the actual performance of duties and responsibilities of SMs for not taking any action before the implementation of the NEPO initiative.

[106] Again, I reiterate that in my opinion, the Regulations only set minimum standards with respect to the provision of bilingual services that the Governor in Council expects rail carriers to meet. Linguistic demand and safety considerations objectively justify bilingual designation of a minimum of front-line positions, to say the least. However, the general purpose of federal linguistic rights legislation is broader. One implied goal is that all transportation services offered by VIA to the travelling public be offered in both official languages, if reasonably feasible, and not merely pieces of the railroad network. To use the analogy made by the Supreme Court of Canada in *Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.*, 2007 SCC 15, [2007] 1 S.C.R. 650, at paragraph 178 “[a] passenger who buys a ticket to take a VIA train does not ride the entire VIA network of all trains on all routes. He or she takes a specific train on a specific route at a specific time.” For instance, let’s say that this passenger is a unilingual Francophone from the province of Quebec who has used his holidays to visit Western Canada. He is new in Jasper and wishes to take a journey over two days on the Skeena to discover the Rockies that will take him to the Pacific Coast. It is immaterial at that time whether VIA runs a fully bilingual train from Montréal to Toronto. For such a

langues officielles. Les cas touchant à la santé ou à la sécurité du public sont décrits comme suit dans le Règlement : lorsqu’un bureau d’une institution fédérale fournit des services d’urgence, notamment les premiers soins, dans une clinique ou une infirmerie située dans un aéroport ou une gare ferroviaire ou de traversiers, lorsqu’un bureau d’une institution fédérale utilise des moyens de signalisation comportant des mots, ou des messages publics normalisés, qui visent la santé ou la sécurité soit des passagers à bord d’aéronefs, de trains ou de traversiers, soit du public dans les aéroports ou les gares ferroviaires ou de traversiers, soit du public à l’intérieur des immeubles fédéraux ou sur leurs terrains avoisinants (voir l’article 8 du Règlement).

[105] Le fait que l’ancien poste de DS n’a pas été désigné bilingue n’est pas un élément déterminant, car un certain nombre de raisons non liées à l’exécution des fonctions et des responsabilités des DS ont pu justifier de ne prendre aucune mesure avant la mise en œuvre du programme ENSV.

[106] Une fois de plus, je répète que, selon moi, le Règlement ne fixe que les normes minimales concernant la prestation de services bilingues qui, selon le gouverneur en conseil, doivent être satisfaites par les transporteurs ferroviaires. Les considérations en matière de demande linguistique et de sécurité justifient objectivement, à tout le moins, la désignation bilingue d’un nombre minimal de postes de première ligne. Toutefois, l’objet général des lois fédérales en matière de droits linguistiques est plus large. L’un des objets implicites visés par ces lois est que VIA offre, dans la mesure du possible, l’ensemble de ses services de transport dans les deux langues officielles, sur tout le réseau ferroviaire, et non pas seulement sur des parties de ce réseau. Je pense à l’exemple donné par la Cour suprême du Canada dans l’arrêt *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.*, 2007 CSC 15, [2007] 1 R.C.S. 650, au paragraphe 178 : « La personne qui achète un billet de train de VIA ne voyage pas à bord de tous les trains et sur tous les parcours du réseau de VIA. Elle prend un train précis, sur un parcours précis, et à un moment précis ». Supposons, par exemple, que ce passager est un francophone unilingue de la province de Québec qui va visiter l’Ouest canadien durant ses vacances. C’est la première fois qu’il va à Jasper et il désire faire une

long journey, this traveller will certainly expect to be able to order his drinks and meals in French, and if there is an emergency, a hazard or an accident, to be instructed in French of the situation or the safety measures to be taken. Using the same analogy, a unilingual Anglophone from the Province of Alberta visiting the Province of Quebec who has taken a few days during the summer to discover by train the Gaspé Peninsula, Abitibi or the Saguenay region, will have similar expectations.

[107] As decided in *Professional Institute of the Public Service* [at page 106], the objectivity test mentioned at section 91 of the OLA “must be studied not only in respect of an individual designation which might be required to meet a demand for bilingual services, but must also have regard for the ‘proactive’ obligations imposed [by section 41 [as am. by S.C. 2005, c. 41, s. 1; 2006, c. 9, s. 23] of the OLA] on federal institutions to promote the use of an official language in a minority setting.” As Justice Joyal remarked in *Professional Institute of the Public Service*, the Court shares the view that [at page 109]:

... a purposive or proactive component in language policies is not only in keeping with statutory obligations, but is conducive to effective practices. In other words, the respondent has to initiate a level of bilingual services and not simply respond to individual or group demands. Otherwise, the syndrome outlined in 1967 would continue indefinitely, and lip service only would increasingly be paid to the statutory duties Parliament has imposed on the respondent.

[108] Therefore, whether or not a particular train route is designated bilingual by the TBS is not conclusive in itself of whether bilingual requirements are objectively required since Burolis does not change the nature of the functions performed by front-line on-board service personnel, nor the requirement that VIA assures

excursion de deux jours dans les Rocheuses à bord du Skeena qui l’amènera jusqu’à la côte du Pacifique. Il importe peu dans son cas que VIA offre une liaison complètement bilingue entre Montréal et Toronto. Durant ce long voyage, le voyageur s’attend certainement à pouvoir commander ses consommations et ses repas en français et, s’il survient une situation d’urgence, un danger ou un accident, à recevoir des renseignements en français sur la situation ou sur les mesures de sécurité qui doivent être prises. Pour reprendre un exemple similaire, un anglophone unilingue de la province de l’Alberta en visite dans la province de Québec qui en profite pour prendre quelques jours et aller visiter en train la Gaspésie, l’Abitibi ou la région du Saguenay aura des attentes semblables.

[107] Comme il a été décidé dans la décision *Institut professionnel de la fonction publique* [à la page 106], le critère d’objectivité sous le régime de l’article 91 de la LLO « doit être étudié non seulement dans le cadre d’une désignation individuelle requise afin de répondre à une demande de services dans les deux langues, mais également en fonction des obligations “proactives” imposées aux institutions fédérales [par l’article 41 [mod. par L.C. 2005, ch. 41, art. 1; 2006, ch. 9, art. 23] de la LLO] qui doivent promouvoir l’emploi d’une langue officielle dans un milieu minoritaire ». Comme l’a fait remarquer le juge Joyal dans la décision *Institut professionnel de la fonction publique*, la Cour est d’avis que [à la page 109] :

[...] le volet fonctionnel ou proactif des politiques linguistiques est non seulement compatible avec les obligations légales de l’intimée, mais il encourage les pratiques efficaces. En d’autres termes, l’intimée doit instaurer un certain niveau de services bilingues, et non se contenter simplement de répondre à des demandes individuelles ou collectives. Autrement, le syndrome décrit en 1967 se perpétuerait indéfiniment et, de plus en plus, l’intimée ne respecterait qu’en paroles les obligations légales que le Parlement lui a imposées.

[108] Par conséquent, qu’une liaison ferroviaire particulière soit désignée bilingue par le SCT ou non ne permet pas de conclure si des exigences de bilinguisme s’imposent objectivement, car Burolis ne change pas la nature des fonctions exécutées par le personnel itinérant des services de première ligne dans les trains ni

the safety of all its passengers through appropriate means which may include communications and services in both official languages.

Treasury Board Directive on the Staffing of Bilingual Positions

[109] It has been suggested by the Commissioner in her final report as well as by some applicants that the Treasury Board of Canada Secretariat, *Directive on the Staffing of Bilingual Positions* [<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=12525>] should be looked at when determining whether or not particular staffing actions are in breach of section 91 of the OLA. In the Public Service of Canada—which does not include VIA—there is a distinction between “imperative staffing” and “non-imperative staffing”. In the case of imperative staffing, only applicants who meet all the position’s requirements, including the language requirements, are considered. These applicants suggest that this would be the case of the incumbents presently occupying the SM or ASC positions, on the Western Continental. Conversely, non-imperative staffing allows the consideration of applicants who meet all essential requirements except for the requisite language skills; the institution will then provide language training to allow the incumbent to meet the language requirements of the position. Again, these applicants suggest that this would be the case of otherwise qualified unilingual employees who should be able to occupy the SM or ASC positions on the Skeena and the Hudson Bay.

[110] Under the Treasury Board staffing directive, managers are responsible for organizing their human resources. They must ensure that an office required to provide services in both languages, does it at all times. For that purpose, a manager will be required to staff certain bilingual positions imperatively. This obligation follows when the positions are linguistically indispensable, because the provision of service depends on direct spoken or written communications by persons; the quality or availability of service in either of the official languages would be inadequate without this capacity.

l’exigence que VIA assure la sécurité de tous ses passagers grâce à des moyens appropriés, notamment les communications et les services dans les deux langues officielles.

La directive du Conseil du Trésor sur la dotation des postes bilingues

[109] Le commissaire, dans son rapport final, ainsi qu’un certain nombre de demandeurs, ont laissé entendre que la *Directive sur la dotation des postes bilingues* du Conseil du Trésor [<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12525>] devrait être consultée lorsque l’on décide si des mesures de dotation particulières contreviennent à l’article 91 de la LLO. Dans la fonction publique du Canada — dont VIA ne fait pas partie — on fait une distinction entre « dotation impérative » et « dotation non impérative ». Dans le cas de la dotation impérative, seules les candidatures des demandeurs qui satisfont à toutes les exigences du poste, notamment aux exigences linguistiques, sont examinées. Les demandeurs affirment que c’est le cas des titulaires actuels des postes de DS et de CAS, à bord du Transcontinental de l’Ouest. À l’inverse, les dotations non impératives permettent l’examen des candidatures des demandeurs qui satisfont à l’ensemble des exigences essentielles sauf celles qui ont trait aux compétences linguistiques; l’institution offrira alors de la formation linguistique au titulaire pour lui permettre de satisfaire aux exigences des fonctions du poste. Encore une fois, les demandeurs affirment que ce cas s’applique aux employés unilingues qui sont à tout autre égard compétents pour occuper les postes de DS et de CAS sur le Skeena et la Baie d’Hudson.

[110] En vertu de la directive du Conseil du Trésor, les gestionnaires sont chargés d’organiser leurs ressources humaines. Ils doivent voir à ce qu’un bureau qui doit fournir des services dans les deux langues officielles soit capable de le faire en tout temps. Pour ce faire, un gestionnaire doit avoir recours à la dotation impérative pour certains postes. On procède ainsi lorsque les postes sont indispensables du point de vue linguistique, parce que la prestation de services dépend de la communication directe, orale ou écrite, entre les personnes, et lorsque la qualité et la disponibilité du service dans l’une ou l’autre

Such exercise of managerial discretion is dependent on an evaluation of the overall bilingual capacity, the duties and responsibilities of each front-line position and the available options in terms of crewing arrangements. As can be seen, the process described in the Treasury Board directive, while not binding on VIA, is not dissimilar to or incompatible with the bilingual designation process described in Appendix 6 of the on-board collective agreement.

[111] Here, the particular staffing actions were not taken at the managerial level. They followed in a direct way the implementation of the NEPO initiative after broader-based negotiations and a mediation exercise with all trade unions. Be that as it may, the Treasury Board directive provides that imperative staffing should be used, for example, when the bilingual position is one of the very few in an office that provides services to the public; when the bilingual position is the only one that provides certain services; when the bilingual position is one of several providing similar services but there are not enough incumbents who meet language requirements to ensure service in both official languages at all times; or, when the functions of the position require the capacity to communicate promptly and accurately in both languages in situations where the communication has a direct bearing on the health, safety or security of the public or the occupants of the office (e.g. a position responsible for communicating instructions within the context of internal security services or for the management of emergency situations).

[112] In the case at bar, the Court notes that the SM is responsible for managing all passenger services on the train and is in charge of all on-board service personnel. Thus, the SM is the highest-ranking on-board service employee and reports directly to the Manager, Customer Experience. Each train is assigned only one SM. On the Skeena, the SM-Remote is the only service employee on the train in off-peak season, which typically runs from October 1st to May 14th. There is no ASC on the Skeena.

des langues officielles sera inadéquate sans cette capacité. Cet exercice de pouvoir discrétionnaire de gestion dépend d'une évaluation de la capacité bilingue totale, des fonctions et des responsabilités de chacun des postes de première ligne et des solutions possibles concernant la composition des équipes de bord. Comme on peut le constater, le processus décrit dans la directive du Conseil du Trésor, bien qu'il ne lie pas VIA, n'est pas très différent du processus de désignation bilingue décrit à l'annexe 6 de la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains et n'est pas non plus incompatible avec ce dernier.

[111] En l'espèce, les mesures de dotation n'ont pas été prises au niveau de la gestion. Elles ont découlé directement de la mise en œuvre du programme ENSV après des négociations et une médiation élargies avec l'ensemble des syndicats. Quoi qu'il en soit, la directive du Conseil du Trésor prévoit qu'on devrait avoir recours à la dotation impérative lorsque, par exemple, le poste bilingue est l'un des rares postes bilingues dans un bureau offrant des services au public ou aux employés, lorsque le poste bilingue est le seul offrant certains services, lorsque le poste bilingue est l'un parmi plusieurs offrant des services similaires, mais qu'il n'y a pas assez de titulaires répondant aux exigences linguistiques pour garantir le service dans les deux langues officielles en tout temps, ou lorsque les fonctions du poste requièrent la capacité de communiquer rapidement et précisément dans les deux langues dans des situations où la communication a des conséquences directes sur la santé ou la sécurité du public ou des occupants d'un bureau (p. ex., un poste dont le titulaire est chargé de communiquer des instructions dans le contexte de services de sécurité internes ou de la gestion de situations d'urgence).

[112] En l'espèce, la Cour souligne que le DS est chargé de la gestion de l'ensemble des services aux passagers dans le train et qu'il s'occupe du personnel itinérant des services dans les trains. Par conséquent, le DS est le préposé aux services à bord des trains qui possède le rang le plus élevé et il relève directement du directeur des services aux clients. Il n'y a qu'un seul DS à bord de chaque train. Sur le Skeena, le DS (trajets éloignés) est le seul préposé aux services à bord du train

[113] Both the SM and ASC are front-line positions. They are staffed on each train by only one incumbent (there are no longer two ASCs on the Western Transcontinental). In the Court's opinion these designations by VIA meet the criteria for "imperative staffing". Other front-line positions, such as the SSA position, would also have to be imperatively staffed if there would not be enough incumbents who meet language requirements to ensure service in both official languages at all time. (However, this seems not to be the case in view of VIA's policy of hiring bilingual candidates.)

No breach of section 91

[114] Throughout the Commissioner's investigation, as well as in these proceedings, VIA has maintained that its language requirements for the positions of SM and ASC were objectively required due, in particular, to the nature of VIA's operations, the specific functions and responsibilities associated with those positions, and the consequent service and safety considerations that arise. Based on the evidence in the record, VIA's position is not unreasonable in the Court's opinion.

[115] The evidence submitted by the applicant, including the final report of the Commissioner and Burolis, does not permit the Court to conclude that VIA's rationale for imposing bilingual language requirements for the SM and ASC positions on the Western Transcontinental and on the remote lines in Western Canada were not objectively required. Given the heightened safety considerations associated with VIA's operations, as well as its mandate as an independent Crown corporation and the diverse national and international clientele that it serves, it was not unreasonable, in the Court's view for VIA to designate on its trains running across the country certain key positions as requiring bilingual skills.

durant la période hors saison, qui se situe d'ordinaire du 1^{er} octobre au 14 mai. Il n'y a aucun CAS à bord du Skeena.

[113] Les postes de DS et de CAS sont des postes de première ligne. Ils sont occupés sur chaque train par un seul titulaire (il n'y a désormais plus deux CAS à bord du Transcontinental de l'Ouest). Selon la Cour, les désignations faites par VIA satisfont aux critères de la « dotation impérative ». Les autres postes de première ligne, comme le poste de PPS, devraient également faire l'objet d'une dotation impérative s'il n'y a pas assez de titulaires répondant aux exigences linguistiques pour garantir le service dans les deux langues officielles en tout temps (toutefois, cela ne semble pas être le cas, compte tenu de la politique d'embauche de candidats bilingues de VIA).

Aucune violation de l'article 91

[114] Tout au long de l'enquête du commissaire ainsi que tout au long de la présente instance, VIA a prétendu que ses exigences linguistiques quant aux postes de DS et de CAS s'imposaient objectivement en raison, notamment, de la nature de ses activités, des fonctions et des responsabilités particulières associées à ces postes et des considérations en matière de service et de sécurité qui en découlent. Compte tenu de la preuve au dossier, la Cour estime que le point de vue de VIA n'est pas déraisonnable.

[115] La preuve soumise par la demanderesse, notamment le rapport final du commissaire et les extraits tirés de Burolis, ne permet pas à la Cour de conclure que la raison invoquée par VIA pour justifier ses exigences de bilinguisme quant aux postes de DS et de CAS à bord du Transcontinental de l'Ouest et sur les trajets éloignés de l'Ouest du Canada ne s'imposait pas objectivement. Compte tenu des considérations accrues en matière de sécurité associées aux activités de VIA, de son mandat à titre de société d'État et de sa clientèle hétérogène nationale et étrangère, il n'était pas déraisonnable, selon la Cour, que VIA désigne comme bilingues certains postes clés sur ses trains qui parcourent le pays.

[116] The duties and responsibilities of the incumbents in the challenged SM and ASC positions in the Western region, and elsewhere in Canada, justified a bilingual designation. Accordingly, section 91 of the OLA was not breached by VIA when these positions were staffed by on-board service employees more junior than the applicant, but who possessed the requisite level of bilingual skills under the on-board collective agreement (Level D).

VIII. THE REMEDY ISSUE

[117] In view of the findings made above, even if the bilingual requirements for the ASC and SM positions were not objectively justified, I would not have granted any of the remedies sought by the applicant in her application, except for declaring the bilingual requirements to be illegal and ordering VIA to post a bulletin inviting all employees to bid for training in the existing ASC and SM positions on Western remote routes, and reserving jurisdiction to finally determine the amount of compensation or damages to be awarded to the applicant if she was ultimately chosen for training and found to be qualified for an assignment in any of these positions.

The Commissioner's recommendations

[118] A major difficulty in this case is distinguishing the recommendations in the Commissioner's final report made with respect to section 91 from those made with respect to section 39. This is particularly true for the remedies sought today by the individual applicants. Moreover, the question of whether VIA should provide second-language training where needed, as mentioned in recommendations 1, 3 and 4, may be relevant in the context of a section 39 group complaint but not in the context of assessing a particular staffing action under section 91 of the OLA.

[116] Les fonctions et les responsabilités des titulaires des postes de DS et de CAS en litige dans la région de l'Ouest, et ailleurs au Canada, justifiaient une désignation bilingue. Par conséquent, l'article 91 de la LLO n'a pas été violé par VIA lorsqu'elle a pourvu ces postes avec des employés itinérants des services dans les trains ayant moins d'ancienneté que la demanderesse, mais possédant le niveau de compétence en matière de bilinguisme exigé en vertu de la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains (niveau D).

VIII. LA QUESTION DES RÉPARATIONS

[117] Compte tenu des conclusions susmentionnées, même si les exigences de bilinguisme pour les postes de CAS et de DS n'étaient pas objectivement justifiées, la Cour n'aurait accordé aucune des réparations demandées par la demanderesse dans sa demande, sauf celle qui consiste à déclarer illégales les exigences de bilinguisme et à ordonner à VIA d'afficher une annonce invitant tous les employés à postuler pour de la formation relative aux postes de CAS et de DS sur les trajets éloignés dans l'Ouest du Canada, et la Cour serait demeurée saisie de l'affaire afin de déterminer de façon définitive le montant de l'indemnité ou des dommages-intérêts à accorder à la demanderesse si elle était choisie pour la formation et qu'elle était en fin de compte jugée compétente pour occuper l'un ou l'autre de ces postes.

Les recommandations du commissaire

[118] Dans la présente affaire, il est très difficile de distinguer les recommandations relatives à l'article 91 faites dans le rapport final du commissaire des recommandations relatives à l'article 39. Cela vaut plus particulièrement pour les réparations demandées aujourd'hui par les différents demandeurs en l'espèce. De plus, la question de savoir si VIA devrait dispenser au besoin de la formation en langue seconde, comme il est mentionné dans les recommandations 1, 3 et 4, peut être pertinente lors d'une plainte collective déposée en vertu de l'article 39, mais non lors de l'examen, au

[119] While a breach of section 91 permits the Court to issue a remedy under subsection 77(4), there can be no Court remedy in the case of a breach of section 39. It must be remembered that the enabling provision for a court remedy, that is subsection 77(1), is an exhaustive list. Part VI where section 39 is found is not mentioned in subsection 77(1). Even if a section 39 breach were established, this Court would have no jurisdiction to remedy that breach under the authority of subsection 77(4) (see *Ayangma v. Canada*, 2002 FCT 707, 221 F.T.R. 81, at paragraph 65, affirmed 2003 FCA 149, 303 N.R. 92).

[120] Moreover, language training opportunities are limited under the on-board collective agreement. At the hearing before this Court, Commissioner's counsel recognized that no compelling obligation to offer second-language training existed under the OLA, although the provision of such training would promote its objectives. The Commissioner also acknowledged in her final report that VIA had already taken and was continuing to take steps to assist unilingual employees affected by the creation of the new bilingual positions. However, because their seniority prevails, only those employees closest to retirement undergo intensive second-language training. More junior unilingual employees who have less seniority have, therefore, very few chances of being chosen where second-language training bulletins are posted. If the union acted in an arbitrary or discriminatory manner toward more junior employees, the proper recourse was to make a complaint of unfair representation to the Board and not to come to this Court to seek remedy (see *Cairns* 1 and 2).

[121] With respect to the recommendation made by the Commissioner to "identify opportunities for assigning qualified unilingual employees to one of the two ASC positions on the Western Transcontinental" (recommendation No. 3), under the circumstances, no

regard de l'article 91 de la LLO, d'une mesure de dotation particulière.

[119] Bien qu'une violation de l'article 91 permette à la Cour d'accorder une réparation en vertu du paragraphe 77(4), aucune réparation ne peut être accordée par la Cour dans le cas d'une violation de l'article 39. Il ne faut pas oublier que la disposition qui permet à la Cour d'accorder réparation, c'est-à-dire le paragraphe 77(1), comprend une liste exhaustive. La partie VI, dans laquelle se trouve l'article 39, n'est pas mentionnée au paragraphe 77(1). Même s'il était établi qu'il y a eu violation de l'article 39, la Cour n'aurait pas compétence pour accorder réparation en vertu du paragraphe 77(4) quant à cette violation (voir *Ayangma c. Canada*, 2002 CFPI 707, au paragraphe 65, confirmé par 2003 CAF 149).

[120] De plus, les possibilités de suivre des cours de langue sont limitées en vertu de la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains et, à l'audience devant la Cour, l'avocat du commissaire a reconnu que la LLO ne prévoit aucune obligation impérieuse d'offrir de la formation en langue seconde, bien que la prestation d'une telle formation favoriserait l'atteinte de ses objectifs. Le commissaire a également reconnu dans son rapport final que VIA avait déjà pris et continuait de prendre des mesures visant à aider les employés unilingues touchés par la création des nouveaux postes bilingues. Toutefois, comme leur ancienneté l'emporte, seuls les employés qui approchent de leur retraite suivent de la formation intensive en langue seconde. Les employés unilingues qui ont moins d'ancienneté ont donc très peu de chance d'être choisis dans les endroits où l'on annonce les cours de langue seconde. Si le syndicat a agi de manière arbitraire ou discriminatoire envers les employés ayant moins d'ancienneté, le recours approprié était de déposer une plainte pour manquement au devoir de représentation juste au Conseil et non pas de s'adresser à la Cour pour demander réparation (voir *Cairns* nos 1 et 2).

[121] En ce qui concerne la recommandation faite par le commissaire « d'identifier des occasions pour assigner des effectifs unilingues qualifiés à un des deux postes de coordonnateur des services sur le Transcontinental de l'Ouest » (recommandation n° 3),

compellable order can be made today since this position no longer exists. According to the non-contradicted evidence on record, as of March 11, 2003, the number of bilingual ASC positions on the Western Transcontinental line was reduced from 18 to 9 to provide further opportunities for unilingual employees to hold regularly assigned positions. The legality of this action under both the on-board collective agreement and the 1998 memorandum was confirmed by Arbitrator Michel Picher in an award dated July 14, 2003 (Arbitration Award, Case No. 3347, Canadian Railway Office of Arbitration, Arbitrator Michel Picher, July 14, 2003).

Applicant's entitlement for damages

[122] In the case at bar, the applicant claims \$40 000 for punitive damages as well as \$80 815.05 as compensatory damages. This claim covers the whole period between March 1998 and July 1, 2004 and is based on the difference between the wages she earned during this period and the salary a regularly assigned SM would have earned during the same period. Some figures were provided at the hearing by the applicant but have not been attested to in an affidavit by the applicant in support of her application for a remedy.

[123] VIA's counsel has referred the Court to the two affidavits of Mr. Edward G. Houlihan, dated December 14, 2006 and June 21, 2007, respectively. There is no serious reason to discard or ignore this highly relevant evidence which has not been seriously challenged by the applicant. As of June 21, 2007, there were nine Western service employees holding regular SM assignments on the Western Transcontinental line. There were eight Western service employees holding regular SMR assignments on the remote lines, more specifically, four on the Churchill line and four on the Skeena. There is currently one ASC on each of the trains on the Western Transcontinental and Churchill lines. There is no ASC on the Skeena.

dans les circonstances, aucune ordonnance contraignante ne peut être délivrée aujourd'hui car ce poste n'existe plus. Selon la preuve non contredite déposée au dossier, en date du 11 mars 2003, le nombre de postes de CAS bilingues à bord du Transcontinental de l'Ouest est passé de 18 à 9 afin d'accorder davantage d'occasions aux employés unilingues d'occuper des postes attribués de façon régulière. La légalité de cette mesure en vertu de la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains et en vertu de l'entente de 1998 a été confirmée par l'arbitre Michel Picher dans une décision datée du 14 juillet 2003 (sentence arbitrale, affaire n° 3347, Bureau d'arbitrage et de médiation des chemins de fer du Canada, arbitre Michel Picher, 14 juillet 2003).

Le droit de la demanderesse à des dommages-intérêts

[122] En l'espèce, la demanderesse demande des dommages-intérêts punitifs de 40 000 \$, ainsi que des dommages-intérêts compensatoires de 80 815,05 \$. Cette demande est présentée à l'égard de la période de mars 1998 au 1^{er} juillet 2004 et elle est fondée sur la différence entre le salaire qu'elle a gagné au cours de cette période et le salaire qu'un DS affecté régulièrement à son poste aurait gagné au cours de la même période. Un certain nombre de montants ont été avancés à l'audience par la demanderesse, mais celle-ci ne les a pas prouvés par un affidavit soumis à l'appui de sa demande de réparation.

[123] L'avocat de VIA a renvoyé la Cour à deux affidavits soumis par M. Edward G. Houlihan, un daté du 14 décembre 2006 et l'autre daté du 21 juin 2007. Il n'existe pas de raisons sérieuses d'écarter cet élément de preuve très pertinent, qui n'a pas été sérieusement contesté par la demanderesse, ou de ne pas en tenir compte. Le 21 juin 2007, il y avait, dans l'Ouest, neuf employés des services dans les trains affectés régulièrement à des postes de DS à bord du Transcontinental de l'Ouest. Il y avait, dans l'Ouest, huit employés des services dans les trains affectés régulièrement à des postes de DS sur les trajets éloignés, plus précisément, quatre sur le trajet Churchill et quatre sur le Skeena. À ce moment, il y a un CAS à bord de chacun des trains

[124] Of the Western service employees who were fully qualified to work as SM, 29 were senior to the applicant and, of those, 12 did not have the seniority required to hold a regular SM assignment. From 1998 to that date, there were at any given time no fewer than 63 unilingual Western service employees who were senior to the applicant and who otherwise satisfied the basic requirements to apply for SM training. Moreover, as of June 21, 2007, of the Western service employees who were fully qualified to work as ASC, 34 were senior to the applicant. From 1998 to that date, there were, at any given time, no fewer than 63 unilingual Western service employees who were senior to the applicant and who otherwise satisfied the basic requirements to apply for ASC training.

[125] As can be seen, the monetary remedies sought by the applicant would entail an *ex post facto* determination by the Court, on a hypothetical basis, of whether the applicant would have successfully qualified for training and bidding in the SM or ASC positions, were bilingual requirements for any of these positions to be declared illegal retroactively. In this regard, should the date used be that of the applicant's complaint to the Commissioner, the date the applicant first applied to training or the date of the implementation of the NEPO initiative?

[126] No up-to-date evidence was filed by the parties at the hearing held last April 2009. The Court, as of today, cannot determine the exact number of unilingual Western service employees who are more senior to the applicant. However, given the figures already provided by Mr. Houlihan in his second affidavit of June 21, 2007, absent any bilingual requirements, any claim that the applicant would otherwise have qualified to hold a

du Transcontinental de l'Ouest et à bord de chacun des trains du trajet Churchill. Il n'y a pas de CAS à bord du Skeena.

[124] Dans l'Ouest, parmi les employés des services dans les trains qui avaient toutes les compétences pour occuper un poste de DS, 29 étaient des employés ayant plus d'ancienneté que la demanderesse et, parmi ceux-ci, 12 n'avaient pas l'ancienneté exigée pour être affectés régulièrement à un poste de DS. De 1998 à cette date, il y avait en tout temps, dans l'Ouest, pas moins de 63 employés des services dans les trains unilingues qui avaient plus d'ancienneté que la demanderesse et qui répondaient à tout autre égard aux critères fondamentaux pour postuler pour la formation relative au poste de DS. De plus, dans l'Ouest, le 21 juin 2007, parmi les employés des services dans les trains qui avaient toutes les compétences pour occuper un poste de CAS, 34 avaient plus d'ancienneté que la demanderesse. De 1998 à cette date, il y avait en tout temps, dans l'Ouest, pas moins de 63 employés des services dans les trains unilingues qui avaient plus d'ancienneté que la demanderesse et qui répondaient à tout autre égard aux critères fondamentaux pour postuler pour la formation relative au poste de CAS.

[125] Comme on peut le constater, les réparations d'ordre pécuniaire demandées par la demanderesse entraîneraient une décision hypothétique après coup par la Cour sur la question de savoir si la demanderesse aurait été admissible à la formation et aurait pu postuler avec succès pour les postes de DS ou de CAS si les exigences de bilinguisme pour ces postes étaient déclarées illégales rétroactivement. À cet égard, devrait-on utiliser la date du dépôt de la plainte de la demanderesse au commissaire, la date à laquelle la demanderesse a demandé pour la première fois à recevoir de la formation ou la date de la mise en œuvre du programme ENSV?

[126] Aucun élément de preuve à jour n'a été déposé par les parties à l'audience tenue en avril 2009. La Cour ne peut pas déterminer le nombre exact, aujourd'hui, d'employés des services dans les trains dans la région de l'Ouest ayant plus d'ancienneté que la demanderesse. Toutefois, compte tenu des chiffres déjà mentionnés par M. Houlihan dans son deuxième affidavit du 21 juin 2007, en l'absence d'exigences de bilinguisme,

SM or ASC position during the time period indicated at the hearing (March 1998 to July 1, 2004) appears highly speculative in the circumstances. The Court simply cannot assume, as suggested by the applicant at the hearing, that more senior employees would not have bid for training on these positions, nor that the applicant would have passed the tests and examinations. The only just and reasonable remedy in the circumstances would be to make a declaration of right and order VIA to conduct a new bidding process.

[127] According to the evidence, at the time the NEPO initiative was implemented, that is in the summer of 1998, the applicant had 13 years of service. The applicant, who is also qualified as cook, SA and SSA, was regularly occupying the position of SC and reported directly to the SM. Furthermore, she has experienced working as a SM in her capacity as a SC after being assigned from the spareboard in the absence of a qualified SM. However, the applicant would not have been allowed to qualify for training under the 1998 memorandum in a SM position, because of the transitional nature of its provisions. By award of arbitration dated April 23, 2002, it was decided by labour arbitrator Ted Weatherhill that the intent of paragraph 6 of the 1998 memorandum was to allow unilingual employees to access SM positions only during the initial implementation period of the initiative, until the full complement of employees had been achieved (see Award of Arbitration dated April 23, 2002, filed as exhibit C to the affidavit of Edward Houlihan).

[128] Moreover, in crafting a just and reasonable remedy, the Court would also have to consider the provisions of the on-board collective agreement. The latter exhaustively regulate bids for training or assignments, limit the number of training positions or assignments available and regulate the whole selection process, which is notably based on the relative seniority of each candidate. For example, with respect to SM positions, once the initial selection of candidates is made (i.e. based on seniority) each candidate is individually evaluated by VIA's management through a formal

la prétention selon laquelle la demanderesse avait les compétences à tout autre égard pour occuper un poste de DS ou de CAS au cours de la période de temps mentionnée à l'audience (de mars 1998 au 1^{er} juillet 2004) semble très hypothétique dans les circonstances. La Cour ne peut tout simplement pas présumer, comme l'a laissé entendre la demanderesse à l'audience, que les employés ayant plus d'ancienneté n'auraient pas postulé pour la formation relative à ces postes, ni que la demanderesse aurait réussi les examens. La seule réparation juste et raisonnable dans les circonstances serait de rendre une ordonnance déclaratoire et d'ordonner à VIA d'effectuer un nouveau processus de soumission de candidatures.

[127] Selon la preuve, à l'époque où le programme ENSV a été mis en œuvre, c'est-à-dire à l'été de 1998, la demanderesse comptait 13 années de service. La demanderesse, qui possède également des compétences de cuisinière, de PS et de PPS, occupait de façon régulière le poste de CS et relevait directement du DS. De plus, lorsqu'elle était CS, elle a été appelée à travailler comme DS après avoir été choisie de la liste de réserve en l'absence d'un DS compétent. Toutefois, la demanderesse n'aurait pas été admissible à la formation relative au poste de DS en vertu de l'entente de 1998 en raison de la nature transitoire des dispositions de cette entente. Dans une sentence arbitrale datée du 23 avril 2002, l'arbitre en droit du travail Ted Weatherhill a décidé que l'objet du paragraphe 6 de l'entente de 1998 était de permettre aux employés unilingues d'accéder aux postes de DS uniquement pendant la période de mise en œuvre initiale du programme, jusqu'à ce que l'effectif soit complet (voir la sentence arbitrale du 23 avril 2002, pièce C de l'affidavit d'Edward Houlihan).

[128] De plus, en élaborant une réparation juste et raisonnable, la Cour devrait également examiner les dispositions de la convention collective du personnel itinérant des services dans les trains. Celle-ci régleme de façon exhaustive les demandes de formation ou d'affectation, limite le nombre de postes de formation ou d'affectation et régleme l'ensemble du processus de sélection, qui est notamment fondé sur l'ancienneté relative de chaque candidat. Par exemple, pour les postes de DS, une fois que la sélection initiale des candidats a été effectuée (d'après l'ancienneté), chaque

interview process, as well as theoretical and practical testing. The major component of the practical testing consists of an exercise called “In-Basket Testing”, which requires the candidate to resolve a series of problems based on a hypothetical or “role-play” scenario. It is only if a candidate successfully completes all of the components of the selection process that he or she is invited to participate in SM training. Only candidates who have successfully completed the training are deemed qualified SM and are thereby entitled to bid on SM or work from the spareboard in that position.

[129] Finally, there is no evidence of bad conduct such that VIA should be condemned to pay punitive damages for the humiliation or stress, if any, personally caused to the applicant as a result of the implementation of the NEPO initiative or the taking of the challenged staffing actions.

IX. COSTS

[130] Section 81 of the OLA provides:

Costs **81.** (1) Subject to subsection (2), the costs of and incidental to all proceedings in the Court under this Act shall be in the discretion of the Court and shall follow the event unless the Court orders otherwise.

Idem (2) Where the Court is of the opinion that an application under section 77 has raised an important new principle in relation to this Act, the Court shall order that costs be awarded to the applicant even if the applicant has not been successful in the result.

[131] Exercising my discretion and having considered all relevant factors, I find that this is one of those cases raising an important new principle in relation to the OLA where costs should be awarded to the applicant even if the applicant was not successful in the result. This application has raised the complex interplay between the various parts of the OLA and

candidat fait l’objet d’une évaluation individuelle de la part de la direction de VIA grâce à un processus officiel d’entrevue et à des examens théoriques et pratiques. L’élément principal des examens pratiques consiste en un exercice appelé « épreuve du courrier », au cours duquel le candidat doit régler une série de problèmes en fonction d’un scénario hypothétique ou d’un « jeu de rôles ». Ce n’est que si un candidat réussit l’ensemble des éléments du processus de sélection qu’il est invité à participer à la formation relative au poste de DS. Seuls les candidats qui réussissent la formation sont réputés avoir les compétences de DS et sont donc autorisés à postuler pour un poste de DS ou à figurer sur la liste de réserve pour ce poste.

[129] Enfin, il n’y a aucune preuve de mauvaise conduite de la part de VIA qui ferait que celle-ci devrait être condamnée à payer des dommages-intérêts punitifs pour l’humiliation ou le stress occasionné, le cas échéant, à la demanderesse à la suite de la mise en œuvre du programme ENSV ou de la prise des mesures de dotation contestées.

IX. LES DÉPENS

[130] L’article 81 de la LLO prévoit ce qui suit :

81. (1) Les frais et dépens sont laissés à l’appréciation du tribunal et suivent, sauf ordonnance contraire de celui-ci, le sort du principal. Frais et dépens

(2) Cependant, dans les cas où il estime que l’objet du recours a soulevé un principe important et nouveau quant à la présente loi, le tribunal accorde les frais et dépens à l’auteur du recours, même s’il est débouté. Idem

[131] En exerçant mon pouvoir discrétionnaire, et après avoir tenu compte de l’ensemble des facteurs pertinents, je conclus que la cause en l’espèce soulève un principe important et nouveau quant à la LLO et que les dépens devraient être accordés à la demanderesse même si celle-ci a été déboutée. La présente demande a soulevé la question de l’interaction complexe entre les

some of its key provisions. The clarification of the scope of these provisions in the context of the challenged staffing actions goes far beyond the immediate interests of the parties involved in this litigation. This case sheds additional light on general guiding principles governing the assessment of reasonableness of bilingual requirements in cases where a federal institution provides services to the traveling public.

[132] This is a proper case to award to the applicant a lump sum in lieu of any assessed costs. The sum of \$2 000, considering all relevant factors and the particular circumstances of the case, is reasonable and shall be paid by the respondent (*Thibodeau*, above; *Sherman v. M.N.R.*, 2003 FCA 202, [2003] 4 F.C. 865; *Rahman v. Canada (Minister of Citizenship and Immigration)*, 2002 FCT 137, 216 F.T.R. 263).

JUDGMENT

THIS COURT ORDERS AND ADJUDGES that:

1. The application is dismissed with costs in favour of the applicant; and
2. The sum of \$2 000 in lieu of any assessed costs, payable by the respondent, is attributed to the applicant.

ANNEX

Relevant Legislative or Regulatory Provisions

Official Languages Act, R.S.C., 1985 (4th Supp.), c. 31 [s. 7 (as am. by S.C. 2002, c. 7, s. 225)]

Legislative instruments 7. (1) Any instrument made in the execution of a legislative power conferred by or under an Act of Parliament that

diverses parties de la LLO et certaines de ses dispositions clés. La clarification de la portée de ces dispositions dans le contexte des mesures de dotation contestées va bien au-delà des intérêts immédiats des parties au présent litige. La présente cause apporte un éclairage additionnel aux principes directeurs généraux qui régissent l'évaluation du caractère raisonnable des exigences de bilinguisme dans les cas où une institution fédérale dispense des services aux voyageurs.

[132] Il convient en l'espèce d'adjuger à la demanderesse une somme globale tenant lieu de dépens. Compte tenu de l'ensemble des facteurs pertinents et des circonstances particulières de l'espèce, l'adjudication d'un montant de 2 000 \$ est raisonnable et ce montant sera versé par la défenderesse (*Thibodeau*, précité; *Sherman c. M.R.N.*, 2003 CAF 202, [2003] 4 C.F. 865; *Rahman c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)*, 2002 CFPI 137).

JUGEMENT

LA COUR ORDONNE ET ADJUGE que

1. la demande est rejetée avec dépens à la demanderesse;
2. la somme de 2 000 \$ tenant lieu de dépens, payable par la défenderesse, est adjugée à la demanderesse.

ANNEXE

Dispositions légales et réglementaires

Loi sur les langues officielles, L.R.C. (1985) (4^e suppl.), ch. 31 [art. 7 (mod. par L.C. 2002, ch. 7, art. 225)]

Textes d'application 7. (1) Sont établis dans les deux langues officielles les actes pris, dans l'exercice d'un pouvoir législatif conféré sous le régime d'une loi fédérale, soit par le gouverneur en conseil ou par un ou plusieurs ministres fédéraux, soit avec leur agrément, les actes astreints, sous le régime d'une loi fédérale, à l'obligation de publication dans la *Gazette du Canada*, ainsi que les actes de nature publique et générale. Leur impression et

leur publication éventuelles se font dans les deux langues officielles.

(a) is made by, or with the approval of, the Governor in Council or one or more ministers of the Crown,

(b) is required by or pursuant to an Act of Parliament to be published in the *Canada Gazette*, or

(c) is of a public and general nature

shall be made in both official languages and, if printed and published, shall be printed and published in both official languages.

Instruments under prerogative or other executive power

(2) All instruments made in the exercise of a prerogative or other executive power that are of a public and general nature shall be made in both official languages and, if printed and published, shall be printed and published in both official languages.

(2) Les actes qui procèdent de la prérogative ou de tout autre pouvoir exécutif et sont de nature publique et générale sont établis dans les deux langues officielles. Leur impression et leur publication éventuelles se font dans ces deux langues.

Prérogative

Exceptions

(3) Subsection (1) does not apply to

(a) an ordinance of the Northwest Territories or a law made by the Legislature of Yukon or the Legislature for Nunavut, or any instrument made under any such ordinance or law, or

(b) a by-law, law or other instrument of an Indian band, band council or other body established to perform a governmental function in relation to an Indian band or other group of aboriginal people,

by reason only that the ordinance, by-law, law or other instrument is of a public and general nature.

...

(3) Le paragraphe (1) ne s'applique pas aux textes suivants du seul fait qu'ils sont d'intérêt général et public :

a) les ordonnances des Territoires du Nord-Ouest, les lois de la Législature du Yukon ou de celle du Nunavut, ainsi que les actes découlant de ces ordonnances et lois;

b) les actes pris par les organismes — bande indienne, conseil de bande ou autres — chargés de l'administration d'une bande indienne ou d'autres groupes de peuples autochtones.

Exceptions

Rules, etc., governing practice and procedure

9. All rules, orders and regulations governing the practice or procedure in any proceedings before a federal court shall be made, printed and published in both official languages.

...

9. Les textes régissant la procédure et la pratique des tribunaux fédéraux sont établis, imprimés et publiés dans les deux langues officielles.

[...]

[...]

Textes de procédures

Notices, advertisements and other matters that are published

11. (1) A notice, advertisement or other matter that is required or authorized by or pursuant to an Act of Parliament to be published by or under the authority of a federal institution primarily for the information of members of the public shall,

(a) wherever possible, be printed in one of the official languages in at least one publication in general circulation within each region where the matter applies that appears wholly or mainly in that language and in the other official language in at least one publication in general circulation within each region where the matter applies that appears wholly or mainly in that other language; and

(b) where there is no publication in general circulation within a region where the matter applies that appears wholly or mainly in English or no such publication that appears wholly or mainly in French, be printed in both official languages in at least one publication in general circulation within that region.

Equal prominence

(2) Where a notice, advertisement or other matter is printed in one or more publications pursuant to subsection (1), it shall be given equal prominence in each official language.

Instruments directed to the public

12. All instruments directed to or intended for the notice of the public, purporting to be made or issued by or under the authority of a federal institution, shall be made or issued in both official languages.

...

Where communications and services must be in both official languages

22. Every federal institution has the duty to ensure that any member of the public can communicate with and obtain available services from its head or central office in either official language, and has the same duty with respect to any of its other offices or facilities

11. (1) Les textes — notamment les avis et annonces — que les institutions fédérales doivent ou peuvent, sous le régime d'une loi fédérale, publier, ou faire publier, et qui sont principalement destinés au public doivent, là où cela est possible, paraître dans des publications qui sont largement diffusées dans chacune des régions visées, la version française dans au moins une publication d'expression principalement française et son pendant anglais dans au moins une publication d'expression principalement anglaise. En l'absence de telles publications, ils doivent paraître dans les deux langues officielles dans au moins une publication qui est largement diffusée dans la région.

Avis et annonces

(2) Il est donné dans ces textes égale importance aux deux langues officielles.

Importance

12. Les actes qui s'adressent au public et qui sont censés émaner d'une institution fédérale sont établis ou délivrés dans les deux langues officielles.

Actes destinés au public

[...]

22. Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur siège ou leur administration centrale, et en recevoir les services, dans l'une ou l'autre des langues officielles. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux — auxquels sont assimilés, pour l'application de la présente partie, tous autres lieux où ces institutions

Langues des communications et services

offrent des services — situés soit dans la région de la capitale nationale, soit là où, au Canada comme à l'étranger, l'emploi de cette langue fait l'objet d'une demande importante.

(a) within the National Capital Region; or

(b) in Canada or elsewhere, where there is significant demand for communications with and services from that office or facility in that language.

Traveling
Public

23. (1) For greater certainty, every federal institution that provides services or makes them available to the travelling public has the duty to ensure that any member of the travelling public can communicate with and obtain those services in either official language from any office or facility of the institution in Canada or elsewhere where there is significant demand for those services in that language.

23. (1) Il est entendu qu'il incombe aux institutions fédérales offrant des services aux voyageurs de veiller à ce que ceux-ci puissent, dans l'une ou l'autre des langues officielles, communiquer avec leurs bureaux et en recevoir les services, là où, au Canada comme à l'étranger, l'emploi de cette langue fait l'objet d'une demande importante.

Voyageurs

Services
provided
pursuant to a
contract

(2) Every federal institution has the duty to ensure that such services to the travelling public as may be prescribed by regulation of the Governor in Council that are provided or made available by another person or organization pursuant to a contract with the federal institution for the provision of those services at an office or facility referred to in subsection (1) are provided or made available, in both official languages, in the manner prescribed by regulation of the Governor in Council.

(2) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que, dans les bureaux visés au paragraphe (1), les services réglementaires offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés par elles à cette fin le soient, dans les deux langues officielles, selon les modalités réglementaires.

Services
conventionnés

Nature of the
office

24. (1) Every federal institution has the duty to ensure that any member of the public can communicate in either official language with, and obtain available services in either official language from, any of its offices or facilities in Canada or elsewhere

24. (1) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leurs bureaux, tant au Canada qu'à l'étranger, et en recevoir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles :

Vocation du
bureau

(a) in any circumstances prescribed by regulation of the Governor in Council that relate to any of the following:

a) soit dans les cas, fixés par règlement, touchant à la santé ou à la sécurité du public ainsi qu'à l'emplacement des bureaux, ou liés au caractère national ou international de leur mandat;

(i) the health, safety or security of members of the public,

(ii) the location of the office or facility, or

(iii) the national or international mandate of the office; or

	<p>(b) in any other circumstances prescribed by regulation of the Governor in Council where, due to the nature of the office or facility, it is reasonable that communications with and services from that office or facility be available in both official languages.</p>	<p>b) soit en toute autre circonstance déterminée par règlement, si la vocation des bureaux justifie l'emploi des deux langues officielles.</p>	
Institutions reporting directly to Parliament	<p>(2) Any federal institution that reports directly to Parliament on any of its activities has the duty to ensure that any member of the public can communicate with and obtain available services from all of its offices or facilities in Canada or elsewhere in either official language.</p>	<p>(2) Il incombe aux institutions fédérales tenues de rendre directement compte au Parlement de leurs activités de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leurs bureaux, tant au Canada qu'à l'étranger, et en recevoir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles.</p>	Institutions relevant directement du Parlement
Idem	<p>(3) Without restricting the generality of subsection (2), the duty set out in that subsection applies in respect of</p> <p>(a) the Office of the Commissioner of Official Languages;</p> <p>(b) the Office of the Chief Electoral Officer;</p> <p>(b.1) the Office of the Public Sector Integrity Commissioner;</p> <p>(c) the Office of the Auditor General;</p> <p>(d) the Office of the Information Commissioner;</p> <p>(e) the Office of the Privacy Commissioner; and</p> <p>(f) the Office of the Commissioner of Lobbying.</p> <p>...</p>	<p>(3) Cette obligation vise notamment :</p> <p>a) le commissariat aux langues officielles;</p> <p>b) le bureau du directeur général des élections;</p> <p>b.1) le commissariat à l'intégrité du secteur public;</p> <p>c) le bureau du vérificateur général;</p> <p>d) le commissariat à l'information;</p> <p>e) le commissariat à la protection de la vie privée;</p> <p>f) le Commissariat au lobbying.</p> <p>[...]</p>	Précision
Commitment to equal opportunities and equitable participation	<p>39. (1) The Government of Canada is committed to ensuring that</p> <p>(a) English-speaking Canadians and French-speaking Canadians, without regard to their ethnic origin or first language learned, have equal opportunities to obtain employment and advancement in federal institutions; and</p> <p>(b) the composition of the work-force of federal institutions tends to reflect the presence of both the official language communities of Canada, taking into account the characteristics</p>	<p>39. (1) Le gouvernement fédéral s'engage à veiller à ce que :</p> <p>a) les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise, sans distinction d'origine ethnique ni égard à la première langue apprise, aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales;</p> <p>b) les effectifs des institutions fédérales tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle, compte tenu de la nature de chacune d'elles et</p>	Engagement

	of individual institutions, including their mandates, the public they serve and their location.	notamment de leur mandat, de leur public et de l'emplacement de leurs bureaux.	
Employment opportunities	(2) In carrying out the commitment of the Government of Canada under subsection (1), federal institutions shall ensure that employment opportunities are open to both English-speaking Canadians and French-speaking Canadians, taking due account of the purposes and provisions of Parts IV and V in relation to the appointment and advancement of officers and employees by those institutions and the determination of the terms and conditions of their employment.	(2) Les institutions fédérales veillent, au titre de cet engagement, à ce que l'emploi soit ouvert à tous les Canadiens, tant d'expression française que d'expression anglaise, compte tenu des objets et des dispositions des parties IV et V relatives à l'emploi.	Possibilités d'emploi
Merit principle	(3) Nothing in this section shall be construed as abrogating or derogating from the principle of selection of personnel according to merit.	(3) Le présent article n'a pas pour effet de porter atteinte au mode de sélection fondé sur le mérite.	Principe du mérite
	...	[...]	
Government policy	41. (1) The Government of Canada is committed to	41. (1) Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.	Engagement
	(a) enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development; and		
	(b) fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society.		
Duty of federal institutions	(2) Every federal institution has the duty to ensure that positive measures are taken for the implementation of the commitments under subsection (1). For greater certainty, this implementation shall be carried out while respecting the jurisdiction and powers of the provinces.	(2) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que soient prises des mesures positives pour mettre en œuvre cet engagement. Il demeure entendu que cette mise en œuvre se fait dans le respect des champs de compétence et des pouvoirs des provinces.	Obligations des institutions fédérales
Regulations	(3) The Governor in Council may make regulations in respect of federal institutions, 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, prescribing the manner in which any duties of those institutions under this Part are to be carried out.	(3) Le gouverneur en conseil peut, par règlement visant les institutions fédérales autres que le Sénat, la Chambre des communes, la bibliothèque du Parlement, le bureau du conseiller sénatorial en éthique et le bureau du commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique, fixer les modalités d'exécution des obligations que la présente partie leur impose.	Règlements
	...	[...]	

Powers of Treasury Board	<p>46. (1) ...</p> <p>(2) In carrying out its responsibilities under subsection (1), the Treasury Board may</p> <p>...</p> <p>(c) issue directives to give effect to Parts IV, V and VI;</p> <p>...</p> <p>(f) provide information to the public and to officers and employees of federal institutions relating to the policies and programs that give effect to Parts IV, V and VI; and</p> <p>...</p>	<p>46. (1) [...]</p> <p>(2) Le Conseil du Trésor peut, dans le cadre de cette mission :</p> <p>[...]</p> <p>c) donner des instructions pour l'application des parties IV, V et VI;</p> <p>[...]</p> <p>f) informer le public et le personnel des institutions fédérales sur les principes et programmes d'application des parties IV, V et VI;</p> <p>[...]</p>	Attributions
Investigation of complaints	<p>58. (1) Subject to this Act, the Commissioner shall investigate any complaint made to the Commissioner arising from any act or omission to the effect that, in any particular instance or case,</p> <p>(a) the status of an official language was not or is not being recognized,</p> <p>(b) any provision of any Act of Parliament or regulation relating to the status or use of the official languages was not or is not being complied with, or</p> <p>(c) the spirit and intent of this Act was not or is not being complied with in the administration of the affairs of any federal institution.</p>	<p>58. (1) Sous réserve des autres dispositions de la présente loi, le commissaire instruit toute plainte reçue — sur un acte ou une omission — et faisant état, dans l'administration d'une institution fédérale, d'un cas précis de non-reconnaissance du statut d'une langue officielle, de manquement à une loi ou un règlement fédéraux sur le statut ou l'usage des deux langues officielles ou encore à l'esprit de la présente loi et à l'intention du législateur.</p>	Plaintes
Who may make complaint	<p>(2) A complaint may be made to the Commissioner by any person or group of persons, whether or not they speak, or represent a group speaking, the official language the status or use of which is at issue.</p>	<p>(2) Tout individu ou groupe a le droit de porter plainte devant le commissaire, indépendamment de la langue officielle parlée par le ou les plaignants.</p>	Dépôt d'une plainte
Discontinuance of investigation	<p>(3) If in the course of investigating any complaint it appears to the Commissioner that, having regard to all the circumstances of the case, any further investigation is unnecessary, the Commissioner may refuse to investigate the matter further.</p>	<p>(3) Le commissaire peut, à son appréciation, interrompre toute enquête qu'il estime, compte tenu des circonstances, inutile de poursuivre.</p>	Interruption de l'instruction

Right of Commissioner to refuse or cease investigation	<p>(4) The Commissioner may refuse to investigate or cease to investigate any complaint if in the opinion of the Commissioner</p> <p>(a) the subject-matter of the complaint is trivial;</p> <p>(b) the complaint is frivolous or vexatious or is not made in good faith; or</p> <p>(c) the subject-matter of the complaint does not involve a contravention or failure to comply with the spirit and intent of this Act, or does not for any other reason come within the authority of the Commissioner under this Act.</p>	<p>(4) Le commissaire peut, à son appréciation, refuser ou cesser d'instruire une plainte dans l'un ou l'autre des cas suivants :</p> <p>a) elle est sans importance;</p> <p>b) elle est futile ou vexatoire ou n'est pas faite de bonne foi;</p> <p>c) son objet ne constitue pas une contravention à la présente loi ou une violation de son esprit et de l'intention du législateur ou, pour toute autre raison, ne relève pas de la compétence du commissaire.</p>	Refus d'instruire
Complainant to be notified	<p>(5) Where the Commissioner decides to refuse to investigate or cease to investigate any complaint, the Commissioner shall inform the complainant of that decision and shall give the reasons therefor.</p> <p style="text-align: center;">...</p>	<p>(5) En cas de refus d'ouvrir une enquête ou de la poursuivre, le commissaire donne au plaignant un avis motivé.</p> <p style="text-align: center;">[...]</p>	Avis au plaignant
Application for Remedy	<p>77. (1) Any person who has made a complaint to the Commissioner in respect of a right or duty under sections 4 to 7, sections 10 to 13 or Part IV, V or VII, or in respect of section 91, may apply to the Court for a remedy under this Part.</p>	<p>77. (1) Quiconque a saisi le commissaire d'une plainte visant une obligation ou un droit prévus aux articles 4 à 7 et 10 à 13 ou aux parties IV, V, ou VII, ou fondée sur l'article 91, peut former un recours devant le tribunal sous le régime de la présente partie.</p>	Recours
Limitation period	<p>(2) An application may be made under subsection (1) within sixty days after</p> <p>(a) the results of an investigation of the complaint by the Commissioner are reported to the complainant under subsection 64(1),</p> <p>(b) the complainant is informed of the recommendations of the Commissioner under subsection 64(2), or</p> <p>(c) the complainant is informed of the Commissioner's decision to refuse or cease to investigate the complaint under subsection 58(5), or within such further time as the Court may, either before or after the expiration of those sixty days, fix or allow.</p>	<p>(2) Sauf délai supérieur accordé par le tribunal sur demande présentée ou non avant l'expiration du délai normal, le recours est formé dans les soixante jours qui suivent la communication au plaignant des conclusions de l'enquête, des recommandations visées au paragraphe 64(2) ou de l'avis de refus d'ouverture ou de poursuite d'une enquête donné au titre du paragraphe 58(5).</p>	Délai

Application six months after complaint	(3) Where a complaint is made to the Commissioner under this Act but the complainant is not informed of the results of the investigation of the complaint under subsection 64(1), of the recommendations of the Commissioner under subsection 64(2) or of a decision under subsection 58(5) within six months after the complaint is made, the complainant may make an application under subsection (1) at any time thereafter.	(3) Si, dans les six mois suivant le dépôt d'une plainte, il n'est pas avisé des conclusions de l'enquête, des recommandations visées au paragraphe 64(2) ou du refus opposé au titre du paragraphe 58(5), le plaignant peut former le recours à l'expiration de ces six mois.	Autre délai
Order of Court	(4) Where, in proceedings under subsection (1), the Court concludes that a federal institution has failed to comply with this Act, the Court may grant such remedy as it considers appropriate and just in the circumstances.	(4) Le tribunal peut, s'il estime qu'une institution fédérale ne s'est pas conformée à la présente loi, accorder la réparation qu'il estime convenable et juste eu égard aux circonstances.	Ordonnance
Other rights of action	(5) Nothing in this section abrogates or derogates from any right of action a person might have other than the right of action set out in this section.	(5) Le présent article ne porte atteinte à aucun autre droit d'action.	Précision
...		[...]	
Primacy of Parts I to V	82. (1) In the event of any inconsistency between the following Parts and any other Act of Parliament or regulation thereunder, the following Parts prevail to the extent of the inconsistency:	82. (1) Les dispositions des parties qui suivent l'emportent sur les dispositions incompatibles de toute autre loi ou de tout règlement fédéraux :	Primauté sur les autres lois
	<p>(a) Part I (Proceedings of Parliament);</p> <p>(b) Part II (Legislative and other Instruments);</p> <p>(c) Part III (Administration of Justice);</p> <p>(d) Part IV (Communications with and Services to the Public); and</p> <p>(e) Part V (Language of Work).</p>	<p>a) partie I (Débats et travaux parlementaires);</p> <p>b) partie II (Actes législatifs et autres);</p> <p>c) partie III (Administration de la justice);</p> <p>d) partie IV (Communications avec le public et prestation des services);</p> <p>e) partie V (Langue de travail).</p>	
<i>Canadian Human Rights Act</i> excepted	(2) Subsection (1) does not apply to the <i>Canadian Human Rights Act</i> or any regulation made thereunder.	(2) Le paragraphe (1) ne s'applique pas à la <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i> ni à ses règlements.	Exception
<i>Canadian Charter of Rights and Freedoms</i> , being Part I of the <i>Constitution Act, 1982</i> , Schedule B, <i>Canada Act 1982</i> , 1982, c. 11 (U.K.) [R.S.C., 1985, Appendix II, No. 44]		<i>Charte canadienne des droits et libertés</i> , qui constitue la partie I de la <i>Loi constitutionnelle de 1982</i> , annexe B, <i>Loi de 1982 sur le Canada</i> , 1982, ch. 11 (R.-U.) [L.R.C. (1985), appendice II, n° 44]	
Communications by public with federal institutions	20. (1) Any member of the public in Canada has the right to communicate with, and to receive available services from, any head or central office of an institution of the Parliament or government of Canada in English or French, and has the same	20. (1) Le public a, au Canada, droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec le siège ou l'administration centrale des institutions du Parlement ou du gouvernement du Canada ou pour en recevoir les services; il a	Communications entre les administrés et les institutions fédérales

right with respect to any other office of any such institution where

(a) there is a significant demand for communications with and services from that office in such language; or

(b) due to the nature of the office, it is reasonable that communications with and services from that office be available in both English and French.

le même droit à l'égard de tout autre bureau de ces institutions là où, selon le cas :

a) l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante;

b) l'emploi du français et de l'anglais se justifie par la vocation du bureau.

Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations, SOR/92-48

7. (1) ...

(2) For the purposes of subsection 23(1) of the Act, there is significant demand for services to the travelling public from an office or facility of a federal institution in an official language where the office or facility provides those services on a route and on that route over a year at least 5 per cent of the demand from the travelling public for services is in that language.

...

(4) For the purposes of subsection 23(1) of the Act, there is significant demand for services to the travelling public from an office or facility of a federal institution in both official languages where

...

(d) the office or facility provides those services on board a train

(i) on an interprovincial route that starts in, finishes in or passes through a province that has an English or French linguistic minority population that is equal to at least 5 per cent of the total population in the province, or

...

8. For the purposes of paragraph 24(1)(a) of the Act, the circumstances that relate to the health, safety or security of members of the public are the following:

(a) where an office or facility of a federal institution provides emergency services, including first aid services, in

Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services, DORS/92-48

7. (1) [...]

(2) Pour l'application du paragraphe 23(1) de la Loi, l'emploi d'une langue officielle fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale en ce qui a trait aux services offerts aux voyageurs lorsque le bureau offre ces services sur un trajet et qu'au moins cinq pour cent de la demande de services faite par les voyageurs sur ce trajet, au cours d'une année, est dans cette langue.

[...]

(4) Pour l'application du paragraphe 23(1) de la Loi, l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale en ce qui a trait aux services offerts aux voyageurs, dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

[...]

d) le bureau offre les services à bord d'un train :

(i) soit sur un trajet interprovincial dont la tête de ligne ou le terminus est situé dans une province dont la population de la minorité francophone ou anglophone représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province, ou qui traverse une telle province,

[...]

8. Sont visés à l'alinéa 24(1)a) de la Loi les cas touchant à la santé ou à la sécurité du public qui suivent :

a) lorsqu'un bureau d'une institution fédérale fournit des services d'urgence, notamment les premiers soins, dans une

a clinic or health care unit at an airport, railway station or ferry terminal;

(b) where an office or facility of a federal institution uses signage that includes words or standardized public announcements regarding health, safety or security in respect of

(i) passengers on aircraft, trains or ferries,

(ii) members of the public at airports, railway stations or ferry terminals, or

(iii) members of the public in or on the grounds of federal buildings; and

(c) where an office or facility of a federal institution uses written notices or signage that includes words for alerting the public to hazards of a radioactive, explosive, chemical, biological or environmental nature or to other hazards of a similar nature.

clinique ou une infirmerie située dans un aéroport ou une gare ferroviaire ou de traversiers;

b) lorsqu'un bureau d'une institution fédérale utilise des moyens de signalisation comportant des mots, ou des messages publics normalisés, qui visent la santé ou la sécurité :

(i) soit des passagers à bord d'aéronefs, de trains ou de traversiers,

(ii) soit du public dans les aéroports ou les gares ferroviaires ou de traversiers,

(iii) soit du public à l'intérieur des immeubles fédéraux ou sur leurs terrains avoisinants;

c) lorsqu'un bureau d'une institution fédérale utilise des avis écrits ou des moyens de signalisation comportant des mots pour mettre en garde le public contre tout danger de nature radioactive, explosive, chimique, biologique ou environnementale ou tout autre danger de nature semblable.

Canada Labour Code, R.S.C., 1985, c. L-2

Effect of
collective
agreement

56. A collective agreement entered into between a bargaining agent and an employer in respect of a bargaining unit is, subject to and for the purposes of this Part, binding on the bargaining agent, every employee in the bargaining unit and the employer.

Provision for
final
settlement
without
stoppage
of work

57. (1) Every collective agreement shall contain a provision for final settlement without stoppage of work, by arbitration or otherwise, of all differences between the parties to or employees bound by the collective agreement, concerning its interpretation, application, administration or alleged contravention.

...

Decisions
not to be
reviewed by
court

58. (1) Every order or decision of an arbitrator or arbitration board is final and shall not be questioned or reviewed in any court.

Code canadien du travail, L.R.C. (1985), ch. L-2

56. Pour l'application de la présente partie et sous réserve des dispositions contraires de celle-ci, la convention collective conclue entre l'agent négociateur et l'employeur lie l'agent négociateur, les employés de l'unité de négociation régie par la convention et l'employeur.

57. (1) Est obligatoire dans la convention collective la présence d'une clause prévoyant le mode — par arbitrage ou toute autre voie — de règlement définitif, sans arrêt de travail, des désaccords qui pourraient survenir entre les parties ou les employés qu'elle régit, quant à son interprétation, son application ou sa prétendue violation.

[...]

58. (1) Les ordonnances ou décisions d'un conseil d'arbitrage ou d'un arbitre sont définitives et ne peuvent être ni contestées ni révisées par voie judiciaire.

Effet de la
convention
collective

Clause de
règlement
définitif
sans arrêt
de travail

Caractère
définitif des
décisions