

**CONSEIL DES SERVICES ESSENTIELS
PROVINCE DE QUÉBEC**

Montréal, le 30 octobre 2008

MAISON L'ÉCHELON INC.
2534, rue Des Ormeaux
Montréal (Québec) H1L 4X5

«L'EMPLOYEUR»

et

**SYNDICAT DES TRAVAILLEUSES ET
TRAVAILLEURS DE LA MAISON
L'ÉCHELON (CSN)**
No d'accréditation : AM-1005-1739
1601, rue de Lorimier
Montréal (Québec) H2K 4M5

«LE SYNDICAT»

**DÉCISION DU CONSEIL DES SERVICES ESSENTIELS
(article 111.0.19 du Code du travail)**

Le Conseil est composé de M^e Edmund Tobin, président, de M^e Françoise Gauthier, vice-présidente, ainsi que de M^{me} Anne Parent, M. Daniel Villeneuve et M. Raymond Désilets, membres.

- [1] Le 1^{er} février 2006, le gouvernement du Québec adopte le décret n^o 61-2006 assujettissant les parties à l'obligation de maintenir des services essentiels en période de grève.
- [2] Le Conseil reçoit du Syndicat, le 17 octobre 2008, un avis indiquant son intention d'exercer la grève dès le samedi 1^{er} novembre 2008, à compter de 0 h 01, pour une durée indéterminée. Le Syndicat fait subséquemment parvenir au Conseil, le 22 octobre 2008, la liste des services essentiels qu'il entend maintenir lors de cette grève.
- [3] À la suite de la rencontre de médiation tenue le 23 octobre 2008, les parties poursuivent leurs discussions. Elles concluent, le 27 octobre 2008, une entente sur les services essentiels et en transmettent copie au Conseil le même jour.
- [4] Selon l'article 111.0.19 du Code du travail, il appartient maintenant au Conseil d'évaluer la suffisance des services proposés à cette entente.

PROFIL

- [5] Fondée en 1979, la Maison l'Échelon est un organisme sans but lucratif qui accueille des adultes aux prises avec des problèmes de santé mentale.
- [6] À la suite du mouvement de désinstitutionalisation, elle s'est fait reconnaître comme une **ressource intermédiaire**. Elle est une alternative à l'hospitalisation en santé mentale, œuvrant en partenariat avec des établissements psychiatriques et d'autres instances du réseau des Affaires sociales.
- [7] La Maison l'Échelon travaille de concert avec ces institutions par le biais de contrats de service et dessert principalement les régions Est et Centre-Est de l'Île de Montréal.
- [8] Le **personnel** de la Maison l'Échelon compte 8 cadres, soit 1 directeur général, 1 directeur de ressources humaines, 5 coordonnateurs et 1 surintendant. Le *Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Maison l'Échelon*, visé par la présente décision, regroupe les 97 salariés syndiqués, soit 45 intervenants à temps plein, 30 intervenants à temps partiel, 5 cuisiniers à temps plein, 6 surveillants de nuit à temps plein, 2 préposés aux soins quotidiens à temps plein, 3 concierges à temps partiel, 1 homme d'entretien à temps plein et 5 animateurs à temps plein.
- [9] La **mission** de la Maison l'Échelon est d'intervenir sur la qualité de vie des personnes ayant des problèmes sévères et persistants en santé mentale en leur donnant prioritairement accès à des services : résidentiels (logement ou chambre), de soutien psychosocial et de loisirs sociaux ou éducationnels adaptés à leurs conditions de vie (processus mettant l'accent sur les forces et les capacités de l'individu).
- [10] Les **objectifs** de la Maison l'Échelon sont de :
- favoriser l'autonomie de la clientèle par l'accessibilité à un domicile fixe dont la qualité de l'aménagement (espace, ameublement et propreté) et de l'environnement (locataires, concierge, proximité des services de transport, de loisirs, financiers et d'organismes communautaires) est comparable ou supérieure aux normes québécoises d'habitation dans un rapport qualité/prix;
 - soutenir la clientèle dans le maintien de ses habitudes de vie et dans l'amélioration des habiletés d'adaptation aux tâches de la vie

quotidienne : entretien ménager, gérance d'un budget, préparation des repas, prise de médication, hygiène personnelle...;

- rendre la clientèle capable de fonctionner et de s'intégrer dans son milieu de vie, de parfaire ses relations interpersonnelles, de respecter des consignes et des règlements;
- faciliter l'intégration à la vie de quartier (épicerie, banque, quincaillerie...) et, à long terme, à la société et ce, dans tous les domaines;
- initier et promouvoir des activités sociales, culturelles, sportives, éducatives et autres favorisant l'apprentissage de nouvelles connaissances, la socialisation et la responsabilisation du client;
- diminuer les abus sur tous les plans dont peut être victime la clientèle par le biais d'une information adéquate et de références appropriées.

[11] Dans le respect des aptitudes, des capacités et des habiletés de sa clientèle cible ayant des problèmes de santé mentale, les **services et programmes** de l'Échelon visent leur réinsertion sociale. Cette réinsertion éventuelle s'appuie sur l'offre de programmes et de services adaptés pour améliorer le bien-être de ces individus.

[12] 1) Programme psychosocial :

- Non seulement l'Échelon fait-il bénéficier sa clientèle d'un hébergement confortable (logement en appartements supervisés ou satellite, en résidence de groupe) mais il l'intègre aussi dans un milieu de vie significatif pour lui offrir en permanence un soutien psychosocial.
- Le programme de soutien psychosocial stimule la reconstruction personnelle, la participation à la vie sociale, l'apprentissage et le maintien d'habiletés fonctionnelles, communicationnelles et relationnelles. Chaque client a, à sa disposition, un intervenant qui l'aide dans sa démarche de prise en charge et de responsabilisation.

[13] 2) Services résidentiels :

a) Résidence de groupe Laurendeau-Lebrun

- Logement avec services complets (service alimentaire, entretien ménager, gestion de la médication et autres) offrant un milieu de vie de groupe

- Surveillance et soutien psychosocial : 7 jours par semaine

Profil du locataire

- Homme et femme adultes
- Difficulté à vivre seul
- Souffrant de problèmes émotionnels sévères et persistants ayant nécessité une ou plusieurs hospitalisations
- Référé par un centre hospitalier du Montréal métropolitain et suivi régulièrement en consultation externe de psychiatrie de ce même établissement
- Sous médication permanente
- Revenus moyens annuels : entre 8000 \$ et 10 000 \$ (assistance sociale en majorité)
- Durée de séjour : environ 2 ans.

b) Appartement satellite Laurendeau – Lebrun

- Logement avec service de soutien psychosocial
- Accès possible aux services des résidences de groupe : 7 jours par semaine, 24 heures sur 24

Profil du locataire

- En voie d’acquérir les habiletés nécessaires pour vivre seul
- Souvent un ancien client d’une résidence de groupe
- Homme et femme adultes
- Souffrant de problèmes émotionnels sévères et persistants ayant nécessité une ou plusieurs hospitalisations
- Référé par un centre hospitalier du Montréal métropolitain et suivi régulièrement en consultation externe de psychiatrie de ce même établissement
- Sous médication permanente
- Revenus moyens annuels : entre 8000 \$ et 10 000 \$ (assistance sociale en majorité)
- Durée de séjour : variable.

c) Appartement supervisé

- Studio avec service de support psychosocial

- Supervision sporadique disponible : 5 jours par semaine et pour urgence
- Accès à un local communautaire

Profil du locataire

- Capable de vivre seul avec un appui psychosocial sporadique, d'entretenir un logement, de se nourrir, de gérer sa médication
- Homme et femme adultes
- Souffrant de problèmes émotionnels sévères et persistants ayant nécessité une ou plusieurs hospitalisations
- Référé par un centre hospitalier du Montréal métropolitain et suivi régulièrement en consultation externe de psychiatrie de ce même établissement
- Sous médication permanente
- Revenus moyens annuels : entre 8000 \$ et 10 000 \$ (assistance sociale en majorité)
- Durée de séjour : variable selon le besoin du client.

d) Relais

- Support psychosocial dans la communauté
- Minimum de deux rencontres par mois et pour les urgences

Profil du locataire

- Autonome, ne nécessitant qu'un soutien psychosocial sporadique pour vivre en société ou personne refusant de vivre en groupe
- Homme et femme adultes
- Souffrant de problèmes émotionnels sévères et persistants ayant nécessité une ou plusieurs hospitalisations
- Référé par un centre hospitalier du Montréal métropolitain et suivi régulièrement en consultation externe de psychiatrie de ce même établissement
- Sous médication permanente.

e) Maison de chambre Albert-Laurendeau

- Chambre avec support psychosocial
- Supervision sporadique 7 jours par semaine

- Accès à des lieux communs
- Service de repas inclus

Profil des locataires

- Homme et femme adultes
- Capacité de vivre seul avec un appui psychosocial sporadique
- Capacité d'entretenir sa chambre et de gérer minimalement sa médication
- Sous médication permanente
- Référer par un centre hospitalier du Montréal métropolitain et suivi régulièrement en consultation externe de psychiatrie de ce même établissement
- Revenus moyens annuels : entre 8000 \$ et 10 000 \$ (assistance sociale en majorité)
- Durée du séjour indéterminé.

[14] 3) Centre de jour

- Le Centre de jour met en œuvre un programme de développement de nouvelles apprentissages chez la clientèle par le biais de la participation à des activités sociales, culturelles, sportives, éducatives et autres.
- Ce programme est offert non seulement à la clientèle de la Maison l'Échelon mais aussi à toutes les personnes ayant des problèmes de santé mentale.
- Le Centre de jour est un lieu de socialisation, un lieu de rencontre, qui favorise le maintien ou le développement des habiletés fonctionnelles, relationnelles et communicationnelles.
- Le Centre de jour offre un local spacieux où se déroule une variété d'activités favorisant l'intégration sociale, selon un horaire variable de 6 à 12 heures par jour, 7 jours par semaine.

Profil de la clientèle du Centre de jour

- Homme et femme adultes
- Problèmes de santé mentale
- Prise permanente de médication

- Revenus moyens annuels : entre 8000 \$ et 10 000 \$ (assistance sociale en majorité).

[15] 4) Journal « Le ruisseau »

- Le journal est un programme de l'Échelon qui vise le développement d'habiletés nécessaires à la réinsertion au travail.
- Les étapes de la publication bimestrielle du journal « Le ruisseau » (conception, rédaction, mise en page, distribution) servent à l'acquisition d'habitudes de travail telles que : présence régulière, respect des consignes, initiatives, responsabilisation, autres.

Profil de la clientèle du Centre de jour

- Homme et femme adultes
- Problèmes de santé mentale
- Sélectionnés par l'Échelon
- 20 heures par semaine, pour 12 à 15 mois.
- Sans emploi
- Motivé par un travail intellectuel

[16] 5) MIR Échelon

- Il s'agit d'un programme expérimental soutenu par plusieurs organismes : Agence de santé et de services sociaux de Montréal, Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM), l'Hôpital Douglas ainsi que différents organismes communautaires.
- La clientèle visée consiste en toute personne hospitalisée en psychiatrie en attente d'une ressource résidentielle (réseau d'hébergement public ou privé ou logement autonome) non accessible au moment du congé médical
- Ce programme offre donc à la clientèle visée un milieu transitoire (séjour prévu de 6 mois) de type chambre et pension.
- Le projet comprend deux volets : le volet réinsertion et le volet réadaptation.
- Le volet réinsertion vise un retour dans la communauté. On entend ici par « communauté », l'ensemble des ressources d'hébergement et de logement avec ou sans suivi communautaire.

- En ce qui a trait au volet réadaptation, il vise également le retour et le maintien dans la communauté mais, cette fois, par le développement et la consolidation des habiletés nécessaires à la gestion du quotidien.
- Afin de s'assurer de bien valider la démarche liée au projet expérimental, certaines clientèles sont, pour l'instant, exclues du projet :
 - personnes présentant des atteintes neurologiques, notamment une démence comme diagnostic principal;
 - personnes présentant des comportements perturbateurs amenant une désorganisation du milieu : violence verbale ou physique potentielle ou réelle;
 - personnes aux prises avec une toxicomanie active perturbatrice ou dangereuse;
 - personnes ayant besoin de soins physiques spécialisés.

MOTIFS DE LA DÉCISION

- [17] Les parties expriment d'abord, au préambule de l'entente, leur volonté commune de ne pas mettre en danger la santé ou la sécurité des personnes qui bénéficient des services de la Maison l'Échelon.
- [18] Elles y indiquent aussi que les services essentiels sur lesquels elles se sont entendues seront rendus, selon les besoins, pour toute la durée de la grève. Le Conseil interprète l'expression « **selon les besoins** » comme signifiant que, chaque fois que l'Employeur réclame des services prévus à l'entente, le Syndicat doit répondre promptement et sans délai à cette demande.
- [19] Les parties conviennent premièrement que sur tous les sites, le personnel syndiqué respectera l'**horaire habituel** de travail pour chacun des quarts (jour, soir, nuit) et accomplira normalement ses **tâches**.
- [20] Cependant, il est convenu qu'aucune **activité communautaire** sociale ou de loisir ne sera organisée ou offerte et ce, pour tous les sites.
- [21] Il est également convenu que l'édifice abritant le **Centre de jour** sera fermé. Par conséquent, aucun de ses services normalement proposés au Centre de jour ne sera offert aux usagers.

- [22] L'entente prévoit aussi que, pendant la grève, les salariés ne procéderont à l'ouverture d'aucun **nouveau dossier** et à aucune nouvelle admission sauf pour des situations jugées exceptionnelles par les deux parties.
- [23] Il est entendu que les **formations** qui seront obligatoirement suivies par les salariés pendant la grève seront celles concernant la réanimation cardio-respiratoire (RCR) ainsi que toutes celles visées par des exigences légales de formation.
- [24] Les parties disposent enfin de diverses **modalités d'application** des services essentiels telles que le maintien des conditions de travail, l'exercice du droit de grève et le libre accès aux services par les résidents, les visiteurs et les fournisseurs. Elles envisagent aussi le réexamen de l'entente deux semaines après le début de la grève.
- [25] Également, les parties prévoient qu'advenant une **situation exceptionnelle** et urgente non prévue à l'entente et mettant en cause la santé ou la sécurité des bénéficiaires, le Syndicat fournira, à la réquisition de l'Employeur et au besoin, les salariés qualifiés nécessaires pour faire face à cette situation. Le Conseil comprend de l'expression « **salariés qualifiés** », qu'il s'agit des salariés qui effectuent normalement le travail requis par l'Employeur.
- [26] **PAR CONSÉQUENT**, après examen de l'entente intervenue entre les parties le 27 octobre 2008, le Conseil :
- [27] **DÉCLARE** que les services essentiels qui y sont prévus, avec les précisions apportées dans la présente décision, sont suffisants pour que la santé ou la sécurité de la population ne soit pas mise en danger;
- [28] **DÉCLARE** que les services essentiels à fournir pendant la grève sont donc ceux énumérés dans leur intégralité à l'entente du 27 octobre 2008 annexée à la présente décision, comme si ici tout au long récités;
- [29] **RAPPELLE** aux parties qu'advenant des difficultés quant à la mise en application de l'entente sur les services essentiels, elles doivent en faire part au médiateur du Conseil dans les plus brefs délais afin que celui-ci puisse leur fournir l'aide nécessaire et, s'il y a lieu, en saisir le Conseil.

LE CONSEIL DES SERVICES ESSENTIELS

Edmund Tobin, avocat
Président

TS

Maison l'Échelon inc.
2534, rue des Ormeaux
Montréal (Québec)
H1L 4X5

Et

Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Maison l'Échelon (CSN)
AM-1005-1739
4898, rue St-Denis
Appartement 25
Montréal (Québec)
H2J 2L8

ENTENTE

Attendu que la Maison l'Échelon inc. est un service public visé par l'article 111.0.16 du Code du travail;

Attendu que le gouvernement a adopté un décret d'assujettissement des parties conformément à l'article 111.0.18 du Code du travail;

Attendu que le syndicat a fait parvenir un avis de grève générale illimitée débutant le 1^{er} novembre 2008, à compter de 00 h 01 minute;

Attendu que les parties ont convenu de faire l'exercice de négocier une entente de services essentiels;

Attendu que les parties s'entendent à l'effet que les services, ci-après établis, sont des services essentiels qui doivent être rendus selon les besoins pendant la durée de cette grève;

Attendu que la volonté des parties est de ne pas mettre en danger d'aucune façon la santé et la sécurité des personnes qui bénéficient des services de la Maison l'Échelon.

Il est donc convenu entre les parties ce qui suit :

1. HORAIRE DE TRAVAIL

Sur tous les sites, le personnel syndiqué respectera leur horaire habituel de travail et accomplira leurs tâches de façon normale et ce, sur les quarts de jour, de soir et de nuit.

2. ACTIVITÉ

Aucune activité communautaire, soit sociale ou de loisir, ne sera ni organisée ni offerte et ce, sur aucun des sites.

3. CENTRE DE JOUR

Pendant la grève, il y aura fermeture complète de l'édifice abritant le centre de jour et par conséquent, aucun service ne sera offert aux usagers.

4. ADMISSION

Pendant la grève, les salarié-es n'ouvriront aucun nouveau dossier ni ne procéderont à aucune nouvelle admission sauf pour des situations que l'une et l'autre des parties jugeraient exceptionnelles.

6. FORMATION

Pendant la grève, les seules formations dont les salarié-es auront l'obligation de suivre seront celles du RCR, exigée par la CSST, ainsi que toutes autres comportant des exigences légales de formation.

6. CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE DROIT DE GÉRANCE

Conformément à l'article 111.0.23 du Code du travail, l'employeur ne doit pas modifier les conditions de travail des salarié-es qui rendent les services essentiels. Par ailleurs, pendant cette même période, l'employeur conserve son droit de gérer et administrer ses affaires suivant les Lois en vigueur.

7. SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

Lors de situations exceptionnelles et urgentes mettant en cause la santé et la sécurité des bénéficiaires, le syndicat s'engage à fournir, sur demande de l'employeur, les salarié-es qualifié(es) en grève nécessaires pour faire face à cette situation.

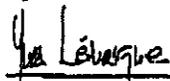
2. LIBRE ACCÈS

Le syndicat s'engage à laisser libre accès aux résidents, aux personnes visiteuses ainsi qu'aux fournisseurs.

Bien que la présente entente ait été établie de bonne foi de part et d'autre, les parties conviennent et ce, deux semaines après le début de la grève, de faire le point sur l'application de l'entente.

En foi de quoi, les parties ont signé à Montréal, ce 27 octobre 2008

Syndicat


Monsieur Yves Lévesque,
Représentant syndical
(interlocuteur lors de l'application
de la présente entente)

Employeur


Monsieur Pierre Auger,
Directeur des ressources humaines
(interlocuteur lors de l'application
de la présente entente)