

# COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Dossier : 230999  
Cas : CQ-2014-3419

Référence : 2014 QCCRT 0300

Québec, le 3 juin 2014

---

**DEVANT LE COMMISSAIRE :** Christian Drolet, juge administratif

---

## **Société en commandite Villa d'Alma**

Employeur  
c.

## **Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement privés de la région Saguenay – Lac-Saint-Jean (CSN)**

Association accréditée

---

## **DÉCISION**

---

[1] Le 26 février 2013, le Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement privés de la région Saguenay–Lac-Saint-Jean (CSN), ci-après le **Syndicat**, est accrédité pour représenter :

**« Toutes les personnes salariées au sens du Code du travail, à l'exception des personnes salariées de bureau, des personnes responsables d'un service, des infirmières et du concierge. »**

De : **Société en commandite Villa d'Alma**

795, avenue des Noisetiers  
Alma (Québec) G8B 7W3

Établissement visé :

795, avenue des Noisetiers  
Alma (Québec) G8B 7W3

[2] Le 15 mai 2013, le gouvernement du Québec adopte le décret 500-2013 assujettissant le Syndicat et Société en commandite Villa d'Alma (l'**Employeur**) à l'obligation de maintenir des services essentiels en période de grève.

[3] Le 23 mai 2014, la Commission reçoit un avis de grève indiquant l'intention du Syndicat de recourir à une grève à durée indéterminée à compter du 4 juin 2014, à 00 h 01. Le même jour, le Syndicat transmet à la Commission la liste des services essentiels qu'il entend maintenir lors de la grève.

[4] Conformément à l'article 111.0.18 du *Code du travail*, RLRQ, c. C-27 (le **Code**), les parties doivent négocier les services essentiels à maintenir en cas de grève. La Commission a convoqué les parties à une séance de conciliation qui s'est tenue le 29 mai 2013.

[5] À l'issue de cette séance de conciliation, les parties ont conclu une entente.

[6] Selon l'article 111.0.19 du Code, la Commission doit évaluer la suffisance des services proposés dans cette entente.

### LE PROFIL

[7] L'Employeur exploite une résidence privée pour aînés située à Alma, laquelle est certifiée, conformément au *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés*, RLRQ, c. S-4.2, r. 5.01, par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

[8] La résidence compte 26 chambres (alcôves), 62 appartements et 150 studios qui sont tous munis de sonnettes d'urgence. Elle héberge actuellement 268 résidents dans les phases 1, 2, 3 et 4. La phase 5 est actuellement en construction et sera en exploitation à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014. Elle comptera 8 alcôves, 9 appartements et 30 studios. À ce jour, 17 résidents ont confirmé leur arrivée et 8 autres doivent le faire incessamment.

### DESCRIPTION DE LA CLIENTÈLE

[9] L'âge de la clientèle varie de 69 à 96 ans. Il y a 149 résidents autonomes et 116 qui ont une perte d'autonomie selon la grille de sécurité incendie (surdité, semi-voyant, déplacement en déambulatoire, etc.).

[10] Parmi cette clientèle, il y en a 5 qui se déplacent à l'aide d'un fauteuil roulant, 59 avec une marchette et une dizaine avec l'aide d'une canne. De ce nombre, 3 ont besoin d'aide pour se déplacer pour aller à la salle à manger. Cette aide est fournie par leur conjoint.

[11] On retrouve 20 résidents diagnostiqués de la maladie d'Alzheimer associée avec la démence et qui présentent des problèmes de confusion. Ces cas se manifestent par des problèmes d'orientation et de perte de mémoire.

### EFFECTIFS

[12] Pour assurer les services à la clientèle, la résidence compte 1 directrice, 2 secrétaires, 1 infirmière, 3 infirmières auxiliaires, 1 responsable de la cuisine, 1 responsable de l'entretien ménager, 1 concierge, 1 responsable de la salle à manger ainsi que 36 salariés membres du Syndicat répartis comme suit : 13 préposés à l'entretien, 5 aides-cuisiniers, 1 plongeur, 2 gardiens de nuit, 2 gardiens de nuit remplaçants pour compléter les heures prévues à l'horaire (en provenance des préposés à l'entretien) et 12 préposés à la salle à manger.

[13] La responsable de l'entretien ménager ainsi que la responsable de la salle à manger effectuent des tâches relevant de l'unité de négociation.

[14] Les effectifs requis pour l'exploitation de la phase 5 ne sont pas à ce jour établis puisque les besoins de la clientèle qui y résidera ne sont pas encore connus.

### SERVICES MÉDICAUX ET SOINS D'HYGIÈNE

[15] Il y a 25 résidents qui ont besoin d'aide pour la gestion de leur médication dont les dosettes sont préparées par la pharmacie et distribuées par les préposés aux bénéficiaires.

[16] Les soins infirmiers prodigués comprennent : la prise de tension artérielle, les tests de glycémie, les pansements au besoin, le suivi avec le CLSC, le suivi avec le médecin, l'application de différents timbres (nitro), les soins d'hygiène partielle, l'utilisation d'une pompe, de bas supports, de gouttes cataracte, la distribution de médicaments, insulines, friction et pommade.

[17] Les soins d'hygiène sont donnés par le CLSC, sauf pour un résident dont l'aide au bain est assurée par les préposés aux bénéficiaires.

### SERVICES AUXILIAIRES

[18] Le service alimentaire est inclus dans le coût de location pour les trois repas quotidiens qui sont préparés par les salariés membres du Syndicat. Il y a deux services de repas. Le déjeuner est aléatoire.

[19] Il n'y a aucun service de buanderie. L'entretien ménager des chambres, appartements et studios, ainsi que des aires communes, est également accompli par les salariés membres du Syndicat et inclus dans le coût de location.

### L'ANALYSE ET LES MOTIFS

[20] La Commission juge que les services essentiels décrits à l'entente intervenue le 29 mai 2014 sont suffisants pour assurer la santé et la sécurité des résidents pendant la grève.

[21] Cette entente fait partie intégrante de la présente décision.

[22] Au préambule de l'entente, les parties conviennent notamment que les services essentiels énumérés doivent être rendus selon les besoins pendant la durée de la grève. La Commission 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.

[23] Les parties conviennent également que pendant la grève, seuls les salariés qualifiés en grève doivent fournir les services essentiels énumérés à l'entente. La Commission comprend que l'expression « salariés qualifiés » réfère aux salariés qui effectuent normalement le travail requis par l'Employeur.

[24] Elle prévoit que les salariés en grève le sont à tour de rôle dans chaque service, sauf exception, pendant chaque quart de travail de manière à ce qu'un salarié ne soit jamais en grève plus de dix pour cent (10 %) de son quart de travail, à l'exception du plongeur, de façon à assurer la continuité entre les quarts de travail.

[25] L'entente détermine le temps de grève pour chaque titre d'emploi et le moment où il sera exercé.

[26] Il est convenu que les salariés assument leurs tâches usuelles, notamment celles reliées aux levers/couchers des résidents, la distribution des médicaments, les traitements et les bains/toilettes partielles.

[27] L'énumération des tâches qui ne seront pas exécutées pendant la grève, ainsi que celles qui le seront à une fréquence différente, ne pose pas de difficulté particulière dans les circonstances pouvant laisser craindre pour la santé et la sécurité des résidents.

[28] De plus, advenant une situation exceptionnelle et urgente non prévue à l'entente, et mettant en cause la santé ou la sécurité des résidents, le Syndicat s'engage à fournir, à la demande de l'Employeur, le personnel nécessaire pour faire face à la situation.

[29] Enfin, une procédure de résolution des litiges en cas de difficulté dans l'application de la liste des services essentiels est prévue entre les parties.

[30] Conformément à l'article 111.0.18 du Code, les parties doivent négocier les services essentiels à maintenir en cas de grève en ce qui concerne la phase 5 et soumettre le projet d'entente à la Commission au plus tard le 26 juin 2014. À défaut d'entente, la Commission convoquera les parties en audience.

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

**DÉCLARE** que les services essentiels qui sont prévus à l'entente du 29 mai 2014, avec les précisions apportées dans la présente décision, sont suffisants pour que la santé ou la sécurité des usagers ne soit pas mise en danger;

**DÉCLARE** que les services essentiels à fournir pendant la grève sont ceux énumérés à l'entente du 29 mai 2014 annexée à la présente décision;

**RAPPELLE** aux parties qu'advenant des difficultés quant à la mise en application de l'entente sur les services essentiels, elles doivent, ensemble, tenter de trouver une solution. À défaut de solution, elles doivent en saisir la Commission dans les plus brefs délais.

---

Christian Drolet

M. Michel Larouche  
Représentant de l'employeur

M<sup>me</sup> Liette Boudreault  
Représentante de l'association accréditée

Date de la mise en délibéré : 29 mai 2014

/cl

ANNEXE

VILLA D'ALMA  
795, rue des Noisetiers  
Alma (Québec) G8B 7W3

ET

SYNDICAT DES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS DES CENTRES D'HÉBERGEMENT PRIVÉS  
DE LA RÉGION SAGUENAY – LAC-SAINT-JEAN (CSN) SECTION VILLA D'ALMA  
73, rue Arthur-Hamel  
Chicoutimi (Québec) G7H 3M9

**ENTENTE**

---

Attendu que la Société en commandite Villa d'Alma est un service public visé par l'article 111.0.16 du *Code du travail*;

Attendu que le gouvernement a adopté un décret ordonnant aux parties de maintenir des services essentiels pendant la grève, conformément à l'article 111.0.17 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 à compter du mercredi 4 juin 2014 à 00h01 minutes;

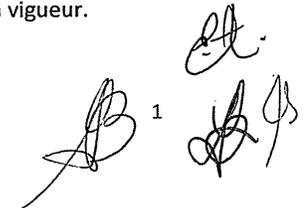
Attendu que les parties ont convenu de faire l'exercice de négocier une entente de services essentiels;

Attendu que les parties s'entendent à l'effet que les services ci-après énumérés 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 la santé et la sécurité des résidents de la Villa d'Alma;

De plus, la résidence et le syndicat conviennent que pendant la grève, seuls les salarié-es qualifiés en grève et les cadres autorisés par les présentes doivent fournir les services essentiels énumérés à la présente. En outre, aucun bénévole ne pourra effectuer des tâches normalement accomplies par des salarié-es couverts par l'accréditation pendant le conflit. Par ailleurs, pendant cette même période, la résidence conserve son droit de gérer et administrer ses affaires suivant les Lois en vigueur.

Texte final

Handwritten signatures and initials in black ink, including a large signature on the left and several smaller initials on the right.

Les parties s'entendent sur ce qui suit :

- 1- Le temps de grève est établi sur la base du temps normalement travaillé par chaque personne, à chaque jour et à chaque quart de travail.
- 2- Les personnes salariées en grève le sont à tour de rôle dans chaque service, sauf exception, pendant chaque quart de travail de manière à ce que chaque personne pour l'établissement pour un quart de travail ne soit jamais en grève plus de dix pour cent (10 %) de son quart de travail de manière à assurer la continuité entre les quarts de travail, s'il y a lieu. (Voir annexe)
- 3- Les salariés assumeront leurs tâches usuelles notamment toutes celles reliées aux levers/couchers des résidents, la distribution des médicaments, les traitements et les bains/toilettes partielles.
- 4- Le tableau 1 illustre les tâches qui ne seront pas effectuées en totalité en raison de la grève.

### TABLEAU 1

#### Tâches qui ne seront pas effectuées en raison de la grève

##### Alimentation

- Le lavage des cabarets, des chaudrons, des gros ustensiles et autres instruments servant à préparer, cuire, mélanger de la nourriture sera effectué par les salarié-es.
- Le lavage de la vaisselle, couverts et ustensiles (tout ce qui n'est pas mentionné au point précédent) ne sera pas faite par les salarié-es, cependant les cadres autorisés pourront faire cette tâche.
- Le lavage des hottes ne sera pas faite par les salarié-es, cependant les cadres autorisés pourront faire cette tâche.
- Il y aura 2 choix de menu, plats principaux, préparés par les salarié-es. Cependant, les résidents ayant des allergies, des intolérances alimentaires ou des diètes spéciales prescrites par un médecin seront accommodés. L'employeur s'engage à transmettre au syndicat la liste des résidents à accommoder au plus tard le 2 juin 2014.
- Aucun dessert ne sera préparé par les salarié-es. Cependant, l'employeur fournira les desserts, lesquels seront servis par les salariés.
- Aucun remplissage (salière, poivrière, sucrier, etc.) ne sera effectué par les salarié-es mais il est entendu que les cadres autorisés peuvent effectuer ces tâches.

Texte final

e.t.  


- Après chaque service, aucun remontage de table ne sera effectué par les salarié-es mais il est entendu que les cadres autorisés peuvent effectuer ces tâches.

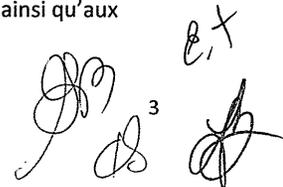
#### Entretien des appartements des résidents :

- Tout objet laissé à l'abandon ou à la traîne, tel que des verres, contenants ou des plats de nourriture seront ramassés afin qu'ils ne représentent pas de danger d'intoxication alimentaire.
- Tout objet au sol sera ramassé afin qu'il ne représente pas de danger de chute.
- L'entretien des appartements (époussetage, etc.) des résidents sera effectué une semaine sur deux. Le plancher sera nettoyé une semaine sur deux sauf en cas de situation exceptionnelle pouvant compromettre la santé ou la sécurité, par exemple la présence de liquide sur le plancher.
- La salle de bain sera nettoyée une fois par semaine comme à l'habitude.
- Lors de l'arrivée d'un nouveau résident aucun « grand ménage » ne sera fait à l'exception du lavage de la salle de bain ou en cas d'une situation exceptionnelle pouvant compromettre la santé ou la sécurité d'un résident. Par contre, la famille et/ou amis proches pourront faire le « grand ménage » et ce, strictement à l'intérieur de l'appartement.

#### Entretien des aires communes

- L'aspirateur sur le plancher sera passé une fois par semaine sauf en cas de situation exceptionnelle pouvant compromettre la santé ou la sécurité, par exemple la présence de liquide sur le plancher.
  - Les planchers des aires communes seront lavés une fois par semaine sauf en cas de situation exceptionnelle pouvant compromettre la santé ou la sécurité, par exemple la présence de liquide sur le plancher.
  - Malgré ce qui précède, pour la salle à manger et les cuisines, les planchers de ces pièces seront nettoyés comme à l'habitude.
  - Tout objet laissé à l'abandon ou à la traîne, tel que des verres, contenants ou des plats de nourriture seront ramassés afin qu'ils ne représentent pas de danger d'intoxication alimentaire.
  - Tout objet au sol sera ramassé afin qu'il ne représente pas de danger de chute.
  - Aucun pliage du linge commun (serviettes, débarbouillettes, linges à vaisselle, etc.) ne sera effectué.
  - Aucune vitre ne sera lavée sauf en cas de situation exceptionnelle pouvant compromettre la santé ou la sécurité, par exemple la présence de liquide corporel.
- 5- Le syndicat s'engage à laisser libre accès aux résidents, aux visiteurs ainsi qu'aux fournisseurs.

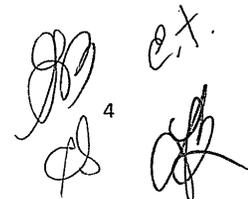
Texte final



Handwritten signatures and initials, including a large signature, the number 3, and initials 'E.T.' and another signature.

- 6- Les salarié-es sont affectés à leur titres d'emploi habituels.
- 7- Le temps normalement travaillé est celui qui figure au tableau des effectifs quotidien joint à la présente.
- 8- L'employeur s'engage à fournir au syndicat, les horaires de travail de même que toutes les modifications qui peuvent y survenir notamment en ce qui a trait aux remplacements effectués par l'employeur. Ces informations sont transmises au syndicat le plus tôt possible.
- 9- Dans la mesure où le syndicat a les informations prévues à l'alinéa précédent dans le temps requis, il s'engage à fournir à l'employeur, quarante-huit (48) heures avant le début de la grève, une liste pour chacun des services concernés portant le nom, le prénom, le titre d'emploi et l'horaire de grève des personnes salariées désignées pour assurer les services essentiels. Cette liste couvre une période d'au moins vingt-quatre (24) heures et demeure en vigueur tant et aussi longtemps que le syndicat ne transmet pas à l'employeur une liste révisée comportant les mêmes particularités. Les personnes désignées doivent satisfaire aux exigences normales de la tâche.
- 10- Lorsqu'une situation exceptionnelle et urgente non prévue à la présente entente et mettant en cause la santé ou la sécurité des résidents se présente, le syndicat s'engage à fournir, à la réquisition de l'employeur, le personnel nécessaire pour faire face à la situation.
- 11- Les dispositions de la convention collective s'appliquent aux salarié-es désignées pour assurer les services essentiels, y compris les articles relatifs aux temps de pause et de repas.
- 12- L'employeur s'engage à ne pas accepter dans l'établissement des salarié-es couverts par le certificat d'accréditation détenu par le syndicat si ils n'ont pas été désignés par celui-ci et que les services essentiels sont assurés.
- 13- Concernant le travail des cadres, les parties conviennent que de façon ponctuelle, l'employeur pourra utiliser les services d'un cadre en remplacement d'un salarié-e au moment où celui-ci exerce son temps de grève.
- 14- Trois personnes responsables sont désignées par le syndicat pour assurer les communications :
  - 1- Liette Boudreault
  - 2 Danielle Lemire
  - 3 Édith Tremblay

Texte final



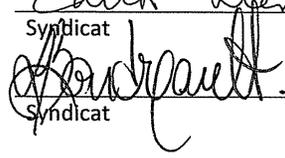
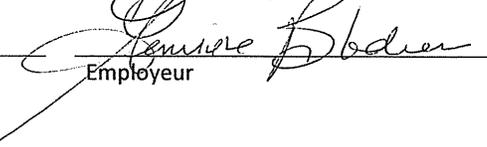
Handwritten signatures and initials, including a large signature on the left, a smaller signature below it, and initials 'e.t.' on the right.

Trois personnes responsables sont désignées par l'employeur pour assurer les communications :

- 1 Célyne Gagnon
- 2 Geneviève Bilodeau
- 3 Christiane Boulanger

- 15- Advenant que les parties éprouvent des difficultés dans l'application de la liste des services essentiels, elles s'entendent pour discuter préalablement de tout litige afin de trouver ensemble une solution. Si elles ne trouvent pas de solutions, elles doivent en faire part à la Commission des relations du travail dans les plus brefs délais afin que celle-ci puisse leur fournir l'aide nécessaire et s'il y a lieu, en saisir la Commission.
- 16- La présente entente n'est valable que pour un conflit respectant les dispositions du *Code du travail* et toute autre loi.
- 17- La présente entente demeure en vigueur jusqu'au renouvellement de la convention collective.
- 18- Les parties conviennent de négocier les services essentiels à maintenir en cas de grève en ce qui concerne la phase 5 et soumettre le projet d'entente à la commission au plus tard le 26 juin 2014.
- 19- L'explication pour l'application de la présente entente sera rédigée conjointement par le syndicat et l'employeur et sera communiquée aux résidents avant le déclenchement de la grève.

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé à Alma ce 29 mai 2014.

 _____ Syndicat	 _____ Employeur
 _____ Syndicat	 _____ Employeur

Texte final



**SERVICES ESSENTIELS ET TEMPS DE GRÈVE  
PAR TITRE D'EMPLOI**

<b>PRÉPOSÉ-ES</b>				
<b>Nombre de personne</b>	<b>Tâches</b>	<b>Horaire normal</b>	<b>Services essentiels</b>	<b>Temps de grève</b>
3	Salle à manger- 7/7	07 :00-13 :30 (1 salarié fait tournée médicale reviens vers 8h00- nouvelle tournée 9h30-10h30 après retourne salle à manger)(1 salarié fait déjeuner 7h45 à la cuisine d'appoint- retourne à l'entretien pour pause puis salle à manger pour le diner)(1 salarié fait déjeuner salle à manger tout AM puis va au diner cuisine d'appoint)	5h24	36 minutes 9h à 9h36 10h24 à 11h00 10h54 à 11h30
1	Salle à manger- 7/7	11 :00-18 :30 diner, elle est responsable de salle à manger sur l'heure du diner, puis souper cuisine d'appoint	6h45	45 minutes 14h15 à 15h
1	Salle à manger- 7/7 Joignable en tout temps pour urgence	16 :00-23 :30 fait le souper en arrivant, 7h30- tournée médicale- montage de table	6h45	45 minutes 21h30 à 22h15
1	Salle à manger- 7/7	16 :00 -00 :00	7h12	48 minutes 22h42 à 23h30
2	Entretien- L au V	09 :00-16 :30 servent le diner 11h00 14h00 retour entretien	6h18	42 minutes 15h à 15h42
1	Entretien- L au V	Mardi, mercredi ou jeudi selon congé 9 :00 – 16 :30	6h18	42 minutes 10h à 10h42

Texte final

Nombre de personne	Tâches	Horaire normal	Services essentiels	Temps de grève
2	Entretien- L au V	11 :00-18 :30 servent le souper	6h18	42 minutes 14h à 14h42
1	Entret (Boss-boy)- L au V	11 :30-18 :30 fait thé, café, lait au diner et souper	6h11	39 minutes 14h45 à 15h24
1	Entretien (Boss-boy)	Fin de semaine (chiffre coupé) 11 :30 – 13 :30  16 :30-18 :30	1h48  1h48	12 minutes 12h15 à 12h27  12 minutes 18h à 18h12
1	Entretien –7/7 Sauf CTA	11 :30-20 :30 fait diner cuisine d'appoint, vaisselle, retourne entretien avant de revenir faire souper cuisine d'appoint, après souper salle à manger	7h12	48 minutes 19h à 19h48
2	Entretien- fin de semaine	11h30-18h30 servent le diner en arrivant, 14h00 ménage et grand ménage, servent souper	6h11	39 minutes 14h à 14h39 15h à 15h39
2	Nuit- 7/7 Joignable en tout temps pour urgence	00 :00 – 8 :30 servent le déjeuner avant de partir	7h39	51 minutes 5h30h à 6h21 6h22 à 7h13
2	Aide-Cuisine- 7/7	8 :00 – 18 :30	9h25	60 minutes 14h à 15h 10h à 11h
1	Aide-Cuisine	Mardi 8h30 – 14h	5h00	33 minutes 10h à 10h33
1	Aide-Cuisine- L au V	5j/sem 9h30 – 17h- programme SEMO	6h18	42 minutes 15h à 15h42

Texte final

Handwritten signatures and initials, including a large signature on the left and initials 'C.T.' and another signature on the right.

Nombre de personne	Tâches	Horaire normal	Services essentiels	Temps de grève
1	Cuisine (plongeur)	(chiffre coupé) 8 :30 – 14 :30  16 :30-19 :30	3h00  1h30	2h30 11h à 13h30  1h30 16h30 à 18h

CUISINE			
Nombre de personne	Horaire normal	Services essentiels	Temps de grève
2	06 :00-17 :00	9h55	60 minutes 9h à 10h 14h à 15h

Texte final

Handwritten signatures and initials, including the letters 'et'.