

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Dossier : AM-2001-4622
Cas : CM-2014-4990

Référence : 2014 QCCRT 0463

Montréal, le 27 août 2014

DEVANT LE COMMISSAIRE : Yves Lemieux, juge administratif

Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement privés de l'Estrie – CSN

Association accréditée
c.

6860907 Canada inc. (Résidence Memphrémagog)

Employeur

DÉCISION

[1] Le 15 août 2014, conformément aux dispositions de l'article 111.0.23 du *Code du travail*, RLRQ, c. C-27 (le **Code**), la Commission reçoit du Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement privés de l'Estrie – CSN (le **Syndicat**) un avis de grève générale à durée illimitée devant débiter à compter du 1^{er} septembre 2014, à minuit et une minute (00 h 01).

[2] L'avis est accompagné d'une liste des services essentiels que le Syndicat entend maintenir.

[3] Le 26 février 2014, le gouvernement du Québec adopte le décret 198-2014 assujettissant les parties à l'obligation de maintenir les services essentiels en cas de grève.

[4] Conformément à l'article 111.0.18 du Code, les parties doivent négocier les services essentiels à maintenir en cas de grève. Le 15 août 2014, la Commission convoque les parties à une séance de conciliation fixée au jeudi 21 août.

[5] À la suite de cette séance de conciliation, les parties concluent une entente concernant les services essentiels.

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

PROFIL

[7] L'entreprise 6860907 Canada inc. (la **Résidence Memphrémagog**) exploite une résidence pour aînés située à Memphrémagog qui est certifiée par le ministère de la Santé et des Services sociaux. La résidence compte 91 chambres qui sont toutes munies de sonnettes d'urgence.

LES EFFECTIFS

[8] Les postes sont répartis de la façon suivante :

Cadre : une directrice

Infirmière auxiliaire en chef : 1

Chef cuisinier : 1

Directeur de cuisine : 1

Employé de bureau : 1

Salariés visés par l'accréditation détenue par le Syndicat : 31 salariés occupant une des fonctions suivantes :

Préposés aux bénéficiaires : 19

Réceptionniste : 1

Cuisinier : 1

Serveurs aux tables : 6

Préposés à l'entretien ménager : 3

Homme de « *maintenance* » : 1

LA DESCRIPTION DE LA CLIENTÈLE

[9] L'âge de la clientèle de la Résidence Memphrémagog varie de 52 à 101 ans.

[10] Il y a 60 résidents qui sont autonomes et 17 en perte d'autonomie. Parmi cette clientèle, 7 se déplacent en fauteuil roulant et 14 à l'aide d'une marchette.

[11] La résidence possède une unité de soins prothétiques où logent environ 25 résidents qui sont notamment diagnostiqués de la maladie d'Alzheimer ou d'autres troubles cognitifs. On retrouve également 15 résidents incontinents qui doivent se faire changer de couches par les préposés aux bénéficiaires.

[12] La clientèle a droit à certains services.

Services médicaux et soins d'hygiène

[13] La distribution et l'assistance pour la médication sont assurées auprès de 30 résidents par les infirmières auxiliaires et les préposés aux bénéficiaires.

[14] Par ailleurs, les soins infirmiers qui sont prodigués sont les suivants : suivi médical, pansement, médication, prise de sang et test de glucose.

[15] Il y a 30 résidents qui requièrent de l'assistance et qui doivent recevoir un bain donné par les préposés aux bénéficiaires.

Services auxiliaires

[16] Le service alimentaire est inclus dans le coût de la location de l'unité résidentielle et les trois repas par jour sont préparés par des salariés de la Résidence Memphrémagog. La distribution des repas (cabarets) est assurée par les préposés aux bénéficiaires.

[17] Un service de buanderie est offert pour l'entretien des effets personnels des bénéficiaires ainsi que de la literie et serviettes. Ces tâches sont effectuées par les préposés aux bénéficiaires.

[18] L'entretien ménager des chambres et des aires communes est effectué par les préposés à l'entretien ménager. Enfin, l'entretien général des installations est fait par l'homme de « *maintenance* ».

MOTIFS DE LA DÉCISION

[19] Dans l'arrêt *Ville de Montréal c. Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 301*, [1997] 1 R.C.S. 793, la Cour suprême résume le rôle de la Commission (autrefois, le Conseil des services essentiels) en matière de services publics :

25. [...] Le Conseil doit évaluer si la liste suffit à assurer la santé ou la sécurité du public. Lorsqu'il juge que les services sont insuffisants, il doit faire rapport de ses conclusions au gouvernement et au public (art. 111.0.19, 111.0.20 et 111.0.21). Avant de ce faire, toutefois, le Conseil peut fournir des services de médiation ou faire des recommandations pour aider les parties à conclure une entente adéquate ou à s'entendre sur une liste adéquate (art. 111.0.18 et 111.0.19). Le gouvernement peut suspendre l'exercice du droit de grève lorsque la liste, l'entente ou les services vraiment rendus sont considérés comme étant insuffisants pour assurer la protection de la santé et de la sécurité du public (art. 111.0.24). Le procureur général peut, de plus, recourir à une injonction de la Cour supérieure si l'association de salariés ne respecte pas la suspension de l'exercice du droit de grève (art. 111.0.25).

[20] Dans le cas des services publics, l'intervention de la Commission vise uniquement à évaluer la suffisance des services offerts « **strictement dans l'optique que la grève ne doit pas mettre en danger la santé ou la sécurité du public** ». (*Société de transport de la Rive-Sud de Montréal c. Syndicat des employés d'entretien de la Société de transport de la Rive-Sud de Montréal (CSN)*, [1990] AZ-50013597 (C.S.E.))

[21] Les services essentiels existent pour protéger la santé ou la sécurité du public. Ils ne doivent pas avoir pour effet d'annuler le droit octroyé aux syndicats de faire la grève. Aussi, les inconvénients et les inconforts résultant d'une grève, de même que l'impact économique d'un conflit dans un service public, ne sont pas des éléments pertinents considérés par la Commission dans le cadre de l'exercice de sa compétence.

[22] Afin d'évaluer la suffisance des services proposés, la Commission peut toutefois tenir compte de facteurs tels que la durée de la grève, la période de l'année où elle se déroule, le secteur d'activités visé, la nature des services offerts, les pratiques habituelles de travail ainsi que la qualification des salariés désignés pour maintenir les services essentiels. Chaque cas en est un d'espèce.

LES SERVICES ESSENTIELS PROPOSÉS

[23] L'entente reproduite en annexe dans son intégralité est jugée suffisante, elle lie les parties et est intégrée à la présente décision, comme si elle y était ici récitée au long.

[24] L'entente proposée prévoit que seuls les salariés qualifiés en grève doivent fournir les services essentiels énumérés en annexe de la présente. De plus, pendant la durée de la grève, les salariés accomplissent leurs tâches habituelles, à l'exception de celles énoncées dans l'entente.

[25] Les heures de repas des salariés de l'unité de négociation ne sont pas incluses dans le temps de grève, à l'exclusion de l'homme de « *maintenance* ».

[26] L'entente prévoit que le Syndicat s'engage à laisser le libre accès aux résidents, aux personnes visiteuses ainsi qu'aux fournisseurs, cadres et autres travailleurs, le cas échéant.

[27] Par ailleurs, durant la grève, il n'y aura pas de services essentiels reliés à la piscine.

[28] En cas d'absence ou de départ d'un salarié, la Résidence Memphrémagog procédera selon la pratique établie en ce qui a trait au rappel des salariés et au recours à une agence de placement, le cas échéant.

[29] Les parties conviennent, et ce, deux semaines après le début de la grève de faire le point sur l'application de l'entente.

[30] Le Syndicat s'engage à ce que les salariés visés par l'accréditation offrent les services suivants pendant la grève :

- prévoir que les préposés aux bénéficiaires donnent les bains selon la pratique usuelle à tous les résidents. De plus, aucun salarié ne pourra interrompre le service de soins personnels, et ce, à compter du moment où un résident a commencé à se dévêtir ou qu'il est dévêtu;
- s'assurer que les résidents aient des draps propres une fois par semaine ou au besoin ainsi que des vêtements de rechange propres.

[31] En ce qui concerne l'unité prothétique, il n'y aura pas de loisir durant la grève. Par ailleurs, le balayage de la cafétéria située à cette unité (au 3^e étage) sera fait à raison d'une fois par jour et lorsqu'il y aura des dégâts.

[32] L'aide à l'alimentation, à l'hygiène, à l'incontinence, aux médicaments et à l'habillement ne sera pas interrompue en raison du début de la grève.

[33] Concernant les préposés à l'entretien ménager, ces derniers ne seront pas appelés à effectuer les tâches suivantes : lavage des vitres, époussetage dans les chambres et les aires communes, ménage dans les bureaux administratifs, à la réception, aux aires de cinéma et à la piscine, et lavage des guenilles de la cuisine. De plus, il n'y aura pas de remplacement pour la réceptionniste par un préposé à l'entretien ménager.

[34] En ce qui concerne le cuisinier, ce dernier ne fera pas de desserts durant la grève.

[35] Pour leur part, les serveurs n'accompliront pas les tâches suivantes : éplucher les légumes, laver la vaisselle et remplir les salières et poivrières. Par contre, les parties conviennent de l'utilisation éventuelle de vaisselle jetable et du lavage de la vaisselle par les cadres.

[36] Dans le cas d'une situation exceptionnelle et urgente mettant en danger la santé ou la sécurité des résidents, le Syndicat s'engage à fournir, sur demande de la Résidence Memphrémagog, les salariés qualifiés en grève nécessaires pour faire face à cette situation.

[37] Enfin, l'entente prévoit diverses modalités d'application de services essentiels telles que la désignation des interlocuteurs respectifs des parties et le mode de communication.

LA SUFFISANCE DES SERVICES ESSENTIELS

[38] Après avoir analysé l'entente intervenue entre les parties, la Commission juge que les services essentiels qui y sont proposés sont suffisants pour que la santé ou la sécurité de la population ne soit pas mise en danger durant la grève.

[39] On retrouve dans cette entente l'expression « *salariés qualifiés* ». La Commission comprend que cette expression signifie qu'il s'agit de salariés qui effectuent normalement le travail requis par la Résidence Memphrémagog.

[40] La Commission rappelle qu'il revient au Syndicat de s'assurer de fournir les salariés nécessaires et qualifiés pour assurer les services essentiels.

[41] Advenant que les parties éprouvent des difficultés quant à la mise en application de l'entente sur les services essentiels, elles doivent en faire part à la Commission dans les plus brefs délais.

EN CONSÉQUENCE, la Commission des relations du travail

DÉCLARE que les services essentiels qui sont prévus à l'entente du 21 août 2014 annexée à la présente sont suffisants pour que la santé ou la sécurité publique ne soit pas mise en danger;

DÉCLARE que les services essentiels à fournir pendant la grève générale à durée illimitée débutant le lundi 1^{er} septembre 2014, à 00 h 01, sont ceux énumérés dans leur intégralité à l'entente du 21 août 2014, annexée à la présente décision, comme si, ici, tout au long récités;

RAPPELLE aux parties qu'en cas de difficultés de mise en application des services essentiels, elles en discuteront ensemble pour tenter de trouver une solution. À défaut de solution, elles en saisiront la Commission dans les plus brefs délais.

Yves Lemieux

M. Daniel Laviolette
Représentant de l'association accréditée

M^e Robert Leroux
Représentant de l'employeur

/nl

ANNEXE

6860907 Canada inc. (Résidence Memphrémagog)
1007, rue Merry Nord
Magog (Québec) J1X 0G1

Et

Syndicat des travailleuses et travailleurs des Centres
d'hébergement privés de l'Estrie (CSN) (Section Memphrémagog)
AM-2001-4622
180, Côte de l'Acadie
Sherbrooke (Québec) J1H 2T3

ENTENTE

Attendu que la Résidence Memphrémagog 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 lundi 1^{er} septembre 2014 à 00 :01 heure ;

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 résidentes et des résidents de la Résidence Memphrémagog;

De plus, la résidence et le syndicat conviennent que pendant la grève, seul(es) les salarié(es) qualifié(es) en grève doivent fournir les services essentiels énumérés à la présente. Par ailleurs, pendant cette même période, la résidence conserve son droit de gérer et administrer ses affaires suivant les Lois en vigueur.

1. Horaire

TITRE D'EMPLOI ET TÂCHES

Préposés aux bénéficiaires

| | Horaire normal | Services essentiels | Temps de grève |
|---|--------------------------|---------------------|--|
| 2 personnes (3 ^e étage- Unité prothétique) | 8 h à 16 h (7 jours) | 7 h | 1 h (de 13h00 à 14h00 et de 14h00 à 15h00) |
| 1 personne (1 ^{er} étage – Unité semi-autonome) | 8 h à 16 h (7 jours) | 7 h | 1 h (de 15h00 à 16h00) |
| 1 personne (bains)*** | 8 h à 12 h (vendredi) | 3 h 30 | 30 minutes (de 10 h à 10 h 30) |
| 2 personnes (3 ^e étage- Unité prothétique) | 16 h à 24 h (7 jours) | 7 h | 1 h (de 21h00 à 22h00 et de 22h à 23h00) |
| 1 personne (1 ^{er} étage) | 16 h à 24 h (7 jours) | 7 h | 1 h (de 23h00 à 24h00) |
| 2 personnes (3 ^e étage- Unité prothétique) | 24 h à 8 h (7 jours) | 7 h | 1 h (de 2h00 à 3h00 et de 3h00 à 4h00) |
| 1 personne (1 ^{er} étage) | 24 h à 8 h (7 jours) | 7 h | 1 h (de 4h00 à 5h00) |

 1

***Les bains vont être donnés selon la pratique usuelle à tous les résidents.

Pour la buanderie, les résidents seront assurés d'avoir toujours des draps propres 1 fois par semaine ou au besoin ainsi que des vêtements de rechange propre.

Unité prothétique : Il n'y aura pas de loisirs à l'unité prothétique. Le balayage de la cafétéria de l'unité prothétique (3^e étage) sera fait 1 fois par jour et lorsqu'il y aura des dégâts le cas échéant.

Homme de Maintenance

| | Horaire normal | Services essentiels | Temps de grève |
|------------|----------------------------|--|--|
| 1 personne | 8 h à 16 h 30 (5 jours) | 3 h de 8h00 à 9h30 et de 15h00 à 16h30 | 9h30 à 15h00 (inclus le 30 minutes de dîner) |

Préposé à l'entretien ménager

| | Horaire normal | Services essentiels | Temps de grève |
|------------|--|---------------------|-------------------------------|
| 1 personne | 8 h à 16 h 30 (vendredi) | 6 h | 2 h (de 14 h à 16 h) |
| 1 personne | 8 h à 16 h 30 (l-m-m-j) | 6 h | 2 h (de 14 h à 16 h) |
| 1 personne | 8 h à 16 h 30 (l-m-m-j-v) | 6 h | 2 h (de 14 h à 16 h) |
| 1 personne | 8 h à 16 h 30 (mercredi et vendredi) | 6 h | 2 h (de 14 h à 16 h) |
| 1 personne | 8 h à 12 h 30 (lundi, mardi et jeudi) | 2 h 15 | 2 h 15 (de 10 h 15 à 12 h 30) |

Les préposés à l'entretien ménager ne feront pas les tâches suivantes : lavage de vitre, époussetage, bureaux administratifs, aires de cinéma, billard, piscine, réception, guénilles de la cuisine.

Il n'y aura pas de remplacement pour la réceptionniste par une préposée à l'entretien ménager

Réceptionniste

| | Horaire normal | Services essentiels | Temps de grève |
|------------|---------------------------------------|---------------------|---------------------------|
| 1 personne | 8 h 30 à 16 h (samedi ou dimanche) | 0 h | 7 h 30 (de 8 h 30 à 16 h) |

Cuisinier

| | Horaire normal | Services essentiels | Temps de grève |
|------------|-------------------------|---------------------|----------------------|
| 1 personne | 8 h à 18 h (l-m-m-j) | 8 h | 2 h (de 13 h à 15 h) |
| 1 personne | 8 h à 18 h (v-s-d) | 8 h | 2 h (de 13 h à 15 h) |
| 1 personne | 7h à 18h (d) | 8h | 2h (de 13 h à 15 h) |

-ne fera pas les desserts

JP. 2

Serveuse

| | Horaire normal | Services essentiels | Temps de grève |
|------------|-------------------------------------|---------------------|---|
| 1 personne | 7 h à 18 h (7 jours) | 8 h | 3 h (de 9 h à 11 h et de 14 h à 15 h) |
| 1 personne | 9 h 30 à 18 h 30 (l-m-m-j-v) | 6 h | 3 h (de 9 h 30 h à 11 h et de 14 h à 15 h 30) |
| 1 personne | 8 h à 18 h 30 (samedi, dimanche) | 7 h | 3 h 00 (de 9 h à 11 h et de 14 h à 15 h) |

Les serveuses ne feront pas les tâches suivantes : éplucher les légumes, lavage de la vaisselle, remplir la salière et poivrière. Les parties conviennent de l'utilisation éventuelle de vaisselle jetable et/ou du lavage de la vaisselle par les cadres.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

2. Le syndicat s'engage à laisser le libre accès aux résidents, aux personnes visiteuses ainsi qu'aux fournisseurs, cadres et autres travailleurs le cas échéant.
3. Il est entendu que les heures de repas ne sont pas incluses dans le temps de grève à l'exclusion de l'homme de maintenance.
4. Il n'y aura pas de services essentiels reliés à la piscine.
5. Il est entendu qu'en cas d'absence d'un salarié ou d'un départ, l'employeur procédera selon la pratique usuelle en ce qui a trait au rappel des salariés et le recours à une agence de placement le cas échéant.
6. Pendant la durée de la grève, les salariés accompliront leurs tâches habituelles à l'exception de celles mentionnées à l'entente.
7. Bien que la présente entente ait été confectionnée 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.
8. Afin d'éviter toute forme d'imbroglie relativement à l'application de l'entente, les parties conviennent d'identifier ses interlocuteurs;

Pour l'employeur : Gaëlle Belloni et Andrée Déglise Boucher et Robert Leroux

Pour le syndicat : Suzanne Vachon et Daniel Laviolette

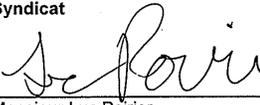
Les parties s'échangeront leur numéro de cellulaire.

 3

9. Lors de situations exceptionnelles et urgentes mettant en cause la santé et la sécurité des résidents, 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.
10. Il est convenu qu'aucun salarié ne pourra interrompre le service lorsqu'il est à donner des soins personnels à compter du moment où un résident à commencer à se dévêtir ou à être dévêtu. L'aide à l'alimentation, à l'hygiène, à l'incontinence, aux médicaments et à l'habillement ne sera pas non plus interrompue en raison du début du temps de grève.

En foi de quoi, les parties ont signé à Sherbrooke, ce 21 août 2014.

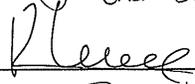
Syndicat



Monsieur Luc Poirier
Président du syndicat

Employeur



Gaëlle Belloni


Robert Leroux.