

LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Dossier : AM-2000-5927
Cas : CM-2015-6935

Référence : 2015 QCCRT 0564

Montréal, le 28 octobre 2015

DEVANT LA COMMISSAIRE : Judith Lapointe, juge administrative

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

Requérant
c.

Syndicat des professionnels(les) en santé du Lac des Deux-Montagnes (FIQ)

Intimé

ORDONNANCE

[1] Le 14 octobre 2015, la Commission reçoit une demande d'intervention du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (l'**employeur** ou le **CISSS**) alléguant l'exercice illégal de moyens de pression de la part des membres du Syndicat des professionnels(les) en santé du Lac des Deux-Montagnes (FIQ), (le **syndicat** ou l'**association accréditée**).

[2] Ces moyens de pression de l'association accréditée consisteraient à inciter ses membres à ne pas respecter la tenue vestimentaire requise ainsi qu'à ne pas porter la carte d'identité lorsqu'ils sont en fonction. L'employeur demande à la Commission de rendre des ordonnances exigeant le port des cartes d'identité.

[3] Le 15 octobre 2015, conformément aux articles 111.16 et suivants du *Code du travail*, RLRQ, c. C-27 (le **Code**), la Commission convoque les parties à une séance de conciliation et si cette dernière ne donne pas les résultats escomptés, à une audience devant suivre immédiatement. La conciliation s'étant révélée infructueuse, la Commission entend les parties en audience publique, les 15 et 19 octobre 2015.

LES FAITS

[4] L'employeur est un établissement visé par la *Loi sur les services de santé et des services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2 (**LSSS**), qui résulte de la fusion, au 1^{er} avril 2015, de 11 établissements (incluant une agence de santé et des services sociaux), dont le Centre de santé et de services sociaux du Lac des Deux-Montagnes (**CSSS des Deux-Montagnes**) visé par la présente décision.

[5] L'employeur exploite au-delà de 80 installations réparties sur un territoire de 20 000 km. Environ 13 000 employés y travaillent.

[6] L'association accréditée représente plus ou moins 900 salariés de la catégorie 1, soit : « *Toutes les salariées et tous les salariés de la catégorie du personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires* » (l'**infirmière** ou les **infirmières**) travaillant au CSSS des Deux-Montagnes. Cette catégorie de salariés groupe notamment des infirmières, des inhalothérapeutes, des perfusionnistes et des puéricultrices.

[7] Le CSSS des Deux-Montagnes a cinq installations, dont un centre hospitalier, des centres d'hébergement et de soins de longue durée ainsi que des centres locaux de services communautaires.

LE NON-PORT DE L'UNIFORME

[8] Il appert de la preuve qu'à titre de moyen de pression, l'ensemble de toutes les catégories de personnel confondues et non pas seulement les infirmières ne portent pas l'uniforme habituel. La tenue vestimentaire est très variable : cornes de diable, des dossards, des pantalons d'armée et des jeans.

[9] Avant les moyens de pression, la majorité des infirmières portaient un uniforme, soit un pantalon et un haut aux couleurs variées, parfois avec des dessins et dont la coupe pouvait être différente. Certaines infirmières portaient le haut de l'uniforme avec un pantalon propre plutôt que le bas de l'uniforme. Depuis les moyens de pression, les infirmières ne portent pas l'uniforme ou porte le haut de l'uniforme, mais avec un jeans ou pantalon de yoga.

[10] Chaque établissement établit sa propre politique concernant l'uniforme. Il n'y a pas au CSSS des Deux-Montagnes de code vestimentaire obligatoire. L'ordre professionnel des infirmières suggère le port de vêtements propres et de couleur claire.

[11] Ce moyen de pression a été adopté par une instance de la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (**FIQ**), son Conseil fédéral, avec la consigne que les vêtements devaient être portés de façon respectueuse.

[12] Au moment de l'audience, des sarraus commandés par l'association accréditée et sur lesquels sont inscrits FIQ ainsi que le titre d'emploi approprié ont été distribués à environ la moitié des infirmières. Le reste de la commande devrait être livré dans une semaine ou deux. Il est en preuve que ce sarrau est généralement porté, sauf lorsqu'il est au lavage.

[13] L'employeur ne conteste pas ce moyen de pression.

LA CARTE D'IDENTITÉ

[14] Ni la convention collective ni le code de déontologie ne parlent de carte d'identité. L'ordre professionnel des infirmières n'exige pas que ces dernières portent une carte d'identité, il demande seulement qu'elles s'identifient auprès des patients. Par ailleurs, il existe une politique administrative du CSSS des Deux-Montagnes, révisée le 6 octobre 2006 et en vigueur depuis le 18 octobre 2006, qui porte sur l'identification du personnel de l'établissement par le biais d'une carte d'identité. Les paragraphes 2.1 et 3 de cette politique se lisent comme suit :

2. OBJECTIFS

2.1 Que les employés, médecins, bénévoles, agents de sécurité ou tout autre employé d'une firme externe puissent :

- Être facilement identifiés par les usagers et leurs proches à travers les installations et dans la communauté en tout temps et en toute circonstance.
- Être facilement identifiés par les différents intervenants lorsqu'ils oeuvrent dans les différentes installations.
- Être facilement identifiés lors de situation de mesures d'urgence.

[...]

3. Tous les intervenants de l'organisation sont tenus de porter leur carte d'identité de façon visible et lisible et ce, en tout temps lorsqu'ils sont en fonction, que ce soit dans une installation de l'organisation ou dans la communauté.

(soulignement ajouté)

[15] Au recto de la carte d'identité, on retrouve le nom de l'établissement, la photographie du salarié, ses nom et prénom ainsi que son titre. Au verso, les codes de mesures d'urgence y sont inscrits.

[16] La preuve démontre que, dans certains centres d'activités, tels que le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (**CRDI**), les infirmières ne portent pas la carte d'identité pour ne pas stigmatiser le patient.

[17] Le non-port de la carte d'identité, à titre de moyen de pression, a été adopté et recommandé par le Conseil fédéral de la FIQ. L'association accréditée l'a entériné lors d'une assemblée générale tenue les 8 et 9 octobre 2015, mais avec instructions aux membres de « *garder leur carte d'identification avec eux, même si elle n'est pas portée visiblement* ». (reproduit tel quel)

[18] L'employeur conteste ce moyen de pression. Le 8 octobre 2015, il adresse à tous les cadres et à tous les employés une note de service en vertu de laquelle, il indique que ce moyen de pression ne sera pas toléré.

[19] La preuve démontre qu'avant les moyens de pression, la majorité des infirmières portaient leur carte d'identité attachée à la poche de leur uniforme située à la taille.

[20] Malgré ce moyen de pression, les infirmières ont sur elles leur carte d'identité, même si elle n'est pas visible, parce qu'elle sert notamment à activer les nouveaux glucomètres en « *scannant le code-barres* ».

[21] Il n'y a pas d'autre signe distinctif, autre que la carte d'identité, pour indiquer qu'un salarié travaille pour l'hôpital. C'est le seul moyen visuel.

[22] Selon l'employeur, le port de la carte d'identité est essentiel non seulement pour identifier l'infirmière qui la soignait, mais il permet également de l'identifier à titre de membre du personnel de l'établissement. La carte valide également le titre d'emploi ce qui permet aux patients ou à leurs proches de diriger leurs questions à la bonne personne, sans être obligés de faire des recherches.

[23] L'employeur rapporte que la semaine dernière, dans une de ses installations, le CSSS de Saint-Jérôme, une patiente, en santé mentale, a dû demander le nom de l'infirmière qui la soignait, car elle n'était pas satisfaite du traitement reçu et voulait

porter plainte. L'infirmière lui a donné son nom, a quitté, mais est revenue pour demander à la patiente la raison pour laquelle elle lui demandait son nom. La patiente a donc été mise dans une position où elle a dû se justifier. Selon l'employeur, l'établissement a pour mission de servir les patients. C'est l'établissement « *qui est au service du patient et non l'inverse* ». Le patient n'a pas à se sentir mal à l'aise de porter plainte lorsqu'il n'est pas satisfait des services. Enfin, selon l'employeur, le patient n'a pas l'entière responsabilité de la qualité des soins auxquels il a droit si, en période de vulnérabilité, s'ajoute un irritant supplémentaire, soit celui de demander le nom et le titre d'emploi de la personne qui le traite.

[24] De plus, l'employeur souligne l'importance de la visibilité de l'identification. Par exemple, à l'urgence, il a des mouvements de personnel qui entraînent beaucoup de remplacements. Dans ce contexte, lors d'une situation qui requiert « *des bras* », la carte est un repère visuel permettant d'agir plus rapidement parce qu'il est alors plus facile d'identifier les gens. L'employeur admet qu'on peut demander le nom et le titre de tous et chacun lorsqu'il n'y a pas de carte d'identité, mais cela rend la démarche plus ardue, plus lourde.

[25] Sans donner de détails précis sur son déroulement, l'employeur indique que récemment, un feu à l'hôpital à Mont-Laurier a exigé l'évacuation d'un étage. Selon lui, cette situation est stressante en soi et porteuse de danger. L'identification visible facilite et accélère le déroulement des opérations.

[26] L'employeur soulève également la question de sécurité. Il rappelle, à titre d'exemple, le bébé qui a été enlevé à l'hôpital de Trois-Rivières en mai 2014 par une femme déguisée en infirmière. À la suite de cet événement, le ministre a transmis, aux directeurs généraux de tous les établissements, une directive demandant que des mesures de sécurité soient mises en place ou resserrées. La plupart des établissements ont opté pour l'obligation de porter une carte d'identité avec photo.

[27] L'employeur affirme que le non-port de la carte d'identité peut faire l'objet d'un avis disciplinaire verbal ou autre. La preuve démontre que personne n'a jamais fait l'objet d'un tel avis.

[28] L'employeur reconnaît qu'à ce jour, le non-port de la carte n'a pas eu d'effet sur le service, hormis la patiente en santé mentale qui a dû demander le nom de son infirmière traitante, mais il veut prévenir toute problématique. De plus, selon lui, un patient n'a pas le service auquel il a droit quand, alors qu'il est dans un état vulnérable, il ne sait pas qui le traite ou qui le touche, ou même, si la personne travaille dans l'établissement.

[29] L'association accréditée soutient que le non-port de la carte d'identité ne cause aucun problème et que tous les soins sont donnés. Selon elle, la visibilité de la carte d'identité n'est pas nécessaire parce tous ses membres se connaissent et ils

connaissent aussi le personnel des agences. Si un inconnu se promène dans une unité, on lui demande de s'identifier.

[30] À ce sujet, le président de l'association accréditée affirme que dès le début du quart de travail, il y a une liste des personnes qui doivent travailler sur l'unité durant ce quart, avec le titre d'emploi. S'il ne connaît pas celles qui doivent travailler sur l'unité, il leur demande de s'identifier. Par ailleurs, il admet que les employés de l'entretien ménager, les physiothérapeutes et les ergothérapeutes ne sont pas sur cette liste ainsi que les inhalothérapeutes (au nombre de 45), mais il dit les connaître tous. D'ailleurs, ces derniers sont facilement identifiables parce qu'ils portent un stéthoscope et un saturomètre. L'infirmière est remplacée lorsqu'elle part en pause. Il existe aussi une liste de rappel ou de disponibilité. À part ceux qui travaillent sur l'unité, il peut y avoir des visiteurs et des patients qui se promènent.

[31] Lors de la dernière ronde de négociation en 2010, sensiblement les mêmes moyens de pression ont été exercés : certains cachaient la photo sur leur carte, d'autres cachaient complètement la carte, mais pas l'endos où se trouvent les codes d'urgence. Ces moyens de pression ont été tolérés par l'employeur et ils n'ont causé aucun préjudice. Le CSSS des Deux-Montagnes répond que l'employeur a changé avec la fusion des établissements et que la ronde de négociation était antérieure à l'évènement du bébé enlevé en 2014.

[32] L'association accréditée soulève que les photos des salariés sur certaines cartes d'identité datent de 2003 et que les années font en sorte que pour l'apparence physique a beaucoup changé. Elle sous-entend qu'on ne peut pas les reconnaître et que le patient serait plus confus qu'autre chose, s'il les voyait.

[33] L'association accréditée affirme que la majorité des infirmières, lorsqu'elles se rendent auprès de patients, s'identifient par leur nom et leur titre d'emploi, sinon, elles iraient à l'encontre de leur code de déontologie.

[34] Selon la vice-présidente à l'exécutif de la FIQ, ce moyen fait une certaine pression sans causer de préjudice à la clientèle et respecte la ligne de pensée de la FIQ. Si ce moyen de pression cause un inconvénient, il y aurait un mot d'ordre à l'effet de le cesser immédiatement.

[35] L'association accréditée argue que les infirmières ne sont pas des agentes de sécurité, elles sont là pour donner des soins et qu'il n'y a aucun lien de causalité entre le non-port de la carte d'identité et le service auquel le public a droit.

ANALYSE ET MOTIFS

[36] Il importe d'abord de préciser les deux principaux aspects du rôle de la Commission en matière de services essentiels.

[37] À l'occasion de l'exercice légal du droit de grève, la Commission doit s'assurer que des services essentiels suffisants sont fournis à la population pour éviter que la santé ou la sécurité du public ne soit mise en danger durant la grève. Il en est autrement lorsqu'il s'agit d'un conflit entre les parties en dehors de l'exercice légal du droit de grève. Dans ce cas, la Commission doit s'assurer que le public reçoit le service auquel il a droit.

[38] Dans ce dernier cas, pour exercer ses pouvoirs de redressement prévus au Code, elle doit alors déterminer s'il existe un conflit entre les parties, si ce conflit se traduit par des actions concertées et, finalement, si ces actions concertées portent préjudice ou sont susceptibles de causer préjudice à un service auquel la population a droit.

[39] Les dispositions pertinentes du Code se lisent comme suit :

111.16. Dans les services publics et les secteurs public et parapublic, la Commission peut, de sa propre initiative ou à la demande d'une personne intéressée, faire enquête sur un lock-out, une grève ou un ralentissement d'activités qui contrevient à une disposition de la loi ou au cours duquel les services essentiels prévus à une liste ou une entente ne sont pas rendus.

[...]

111.17. Si elle estime que le conflit porte préjudice ou est vraisemblablement susceptible de porter préjudice à un service auquel le public a droit ou que les services essentiels prévus à une liste ou à une entente ne sont pas rendus lors d'une grève, la Commission peut, après avoir fourni aux parties l'occasion de présenter leurs observations, rendre une ordonnance pour assurer au public un service auquel il a droit, ou exiger le respect de la loi, de la convention collective, d'une entente ou d'une liste sur les services essentiels.

[...]

111.18. La Commission peut, de la même manière, exercer les pouvoirs que lui confèrent les articles 111.16 et 111.17 si, à l'occasion d'un conflit, elle estime qu'une action concertée autre qu'une grève ou un ralentissement d'activités porte préjudice ou est susceptible de porter préjudice à un service auquel le public a droit.

(soulignement ajouté)

LE CONFLIT ET L'ACTION CONCERTÉE

[40] L'association accréditée admet qu'il y a conflit. Les parties sont en négociation de leur convention collective échue depuis le 31 mars 2015.

[41] Les actions concertées consistant en le refus de porter l'uniforme et la carte d'identité de façon visible sont également admises par l'association accréditée. Il reste à décider si le non-port de la carte d'identité cause préjudice ou est susceptible de porter préjudice à un service auquel la population a droit.

LE PRÉJUDICE OU LA VRAISEMBLANCE DE PRÉJUDICE

[42] Comme déjà mentionné, la Commission peut intervenir lorsqu'elle estime que le conflit porte préjudice ou est susceptible de porter préjudice à un service auquel a droit le public.

[43] Le moyen de pression n'a pas, à ce jour, causé préjudice au service auquel la population a droit. Il reste donc à décider s'il est susceptible de causer préjudice à un service auquel le public a droit.

[44] La notion de préjudice n'est pas définie dans le Code. Toutefois, *Le Petit Robert*, édition 2013, la décrit comme étant « *la perte d'un avantage par le fait d'autrui, un tort, un dommage* ».

[45] Le Conseil des services essentiels, aujourd'hui intégré à la Commission, mentionne dans plusieurs décisions que la notion de vraisemblance signifie « *qui semble vrai, crédible, croyable, plausible* ».

[46] Le mot « susceptible » n'est également pas défini dans le Code. Par ailleurs, dans *Fraternité des policiers & policières de la Ville de Québec c. Conseil des services essentiels*, 2009 QCCS 1987, la juge Danielle Blondin écrit :

[27] [...] Le terme susceptible peut aussi signifier « être capable de », « apte », « sujet à », « qui peut éventuellement », tandis que le terme vraisemblable réfère à ce qui semble conforme à la vérité, crédible, croyable, plausible. [...]

(références omises)

[47] Contrairement à ce que soutient l'association accréditée, les dispositions de la section 3 du chapitre V.1 du Code ne doivent pas être appliquées de façon restrictive. Ces dispositions ont été adoptées non pas dans le but de restreindre certains droits des associations accréditées, mais pour protéger le public des conséquences d'un conflit. C'est pourquoi ces dispositions doivent recevoir une interprétation large et libérale.

[48] Il est vrai qu'à ce jour, les moyens de pression n'ont pas eu d'impact direct sur les soins donnés par les infirmières.

[49] Mais il revient à celles-ci et aux autres salariés de leur catégorie non seulement de prodiguer des soins, mais également de le faire dans un climat de confiance pour les patients et le port de la carte d'identité est certes un outil pour y arriver. Il est rassurant pour un patient de constater que la personne qui s'occupe de lui est une membre du personnel appartenant à une catégorie professionnelle spécifique et la seule façon dont il peut en être certain est la carte d'identité de l'établissement. Le fait de s'identifier oralement n'empêche aucunement n'importe qui de se rendre dans une chambre et de se présenter comme étant une infirmière, alors qu'il n'en est rien.

[50] La preuve de l'association accréditée porte en grande partie sur le fait que la reconnaissance entre ses membres ne cause aucun problème. Là n'est pas la question. Il s'agit plutôt de la reconnaissance des infirmières par les patients et leurs proches.

[51] Le patient est en droit de se sentir en confiance et en sécurité dans le fait que la personne qui le soigne, alors qu'il est en général dans un état de vulnérabilité, est bien celle qu'elle prétend être et le moyen le plus instantané de s'en assurer est le port de la carte d'identité avec photo.

[52] Le rôle des infirmières est de donner des soins, mais elles font également partie d'une organisation, l'établissement. Comme membres du personnel d'un établissement du réseau de la santé, les infirmières doivent contribuer à la réalisation de l'objet de la LSSS, notamment l'article 2, paragraphes 8° et 8.1° ainsi que l'article 5 qui se lisent comme suit :

2. Afin de permettre la réalisation de ces objectifs, la présente loi établit un mode d'organisation des ressources humaines, matérielles et financières destiné à :

[...]

8° favoriser la prestation efficace et efficiente de services de santé et de services sociaux, dans le respect des droits des usagers de ces services;

8.1° assurer aux usagers la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux;

[...]

5. Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

(soulignement ajouté)

[53] La présence du personnel déjà habillé de façon inhabituelle qui plus est sans identification en plus des visiteurs, des bénévoles, des fournisseurs et toute autre personne crée de la confusion et est susceptible de faciliter tout acte que quelqu'un de malveillant pourrait vouloir commettre. Le meilleur exemple est le bébé qui a été enlevé à l'hôpital de Trois-Rivières en mai 2014 par une dame déguisée en infirmière.

[54] La carte d'identité est le seul moyen non seulement de s'identifier, mais également de justifier sa présence dans l'établissement et auprès du patient. L'absence d'identification des infirmières est susceptible de causer préjudice à un service auquel la population a droit. Le patient est en droit de savoir, de voir facilement d'un seul coup d'œil que la personne qui s'adresse à lui est bien une professionnelle en soins qui travaille à l'hôpital.

[55] Le fait pour les infirmières d'avoir commandé des sarraus indique qu'elles ont voulu amoindrir ce moyen de pression. C'est dire qu'elles reconnaissent l'importance de l'identification du personnel. De plus, la preuve démontre que, lors de la dernière ronde de négociation en 2010, les salariés portaient la carte d'identité de façon visible même s'ils en cachaient certaines parties.

[56] L'employeur réclame l'intervention de la Commission afin d'ordonner aux infirmières de porter leur carte d'identité de façon visible. Or, le rôle de celle-ci est de veiller à protéger le public des conséquences d'un conflit de travail.

[57] Il est clair que le port visible de la carte d'identité avec photo ne peut prévenir tous les abus, mais elle est certainement un outil qui favorise à une prestation de services sécuritaire dans le respect du droit des patients.

[58] La Commission juge que le non-port de la carte d'identité est susceptible de mettre en danger la sécurité des patients et conséquemment, susceptible de causer préjudice au service auquel la population a droit.

EN CONSÉQUENCE, la Commission des relations du travail

ORDONNE

au Syndicat des professionnels(les) en santé du Lac des Deux-Montagnes (FIQ), ses officiers, représentants et employés de prendre toutes les mesures nécessaires pour que ses membres qui doivent, dans leurs centres d'activités, porter une carte d'identité avec leur photo, la portent de façon visible et complète lorsqu'ils sont en fonction;

ORDONNE aux salariés, membres du **Syndicat des professionnels(les) en santé du Lac des Deux-Montagnes (FIQ)**, qui doivent porter une carte d'identité avec photo, dans leurs centres d'activités, la porte immédiatement de façon visible et complète lorsqu'ils sont en fonction;

ORDONNE au **Syndicat des professionnels(les) en santé du Lac des Deux-Montagnes (FIQ)**, de faire connaître immédiatement à leurs membres salariés, la teneur de la présente décision;

DÉCLARE que les présentes ordonnances entrent en vigueur immédiatement et le demeureront jusqu'à la signature d'une convention collective ou de ce qui en tient lieu.

Judith Lapointe

M^e Janie-Pier Joyal
MONETTE, BARAKETT AVOCATS S.E.N.C.
Représentante du requérant

M^e Julie Blouin
Représentante de l'intimé

Dates des audiences : 15 et 19 octobre 2015

/ga