

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région : Montréal
Dossier : CM-2016-6056
Dossier accréditation : AM-2001-6190

Montréal, le 27 octobre 2016

DEVANT LE JUGE ADMINISTRATIF : Sylvain Bailly

Résidence pour aînés Lev-Tov inc.
Employeur

c.

**Syndicat québécois des employées et employés de service,
section locale 298 (FTQ)**
Association accréditée

DÉCISION RECTIFIÉE

Le texte original a été corrigé le 1 novembre 2016 et la description des correctifs est annexée à la présente version.

[1] Le 26 août 2015, le gouvernement du Québec adopte le décret n° 762-2015 assujettissant les parties à l'obligation de maintenir des services essentiels en période de grève.

[2] Résidence pour aînés Lev-Tov inc. (**l'employeur**) exploite une résidence pour personnes âgées de type ressource intermédiaire.

[3] Le 18 octobre 2016, le Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ) (le **syndicat**) envoie au Tribunal administratif du travail

(le **Tribunal**) un avis indiquant son intention de recourir à une grève à durée indéterminée à compter du 28 octobre 2016, à 0 h 01. Cet avis est donné en vertu de l'article 111.0.23 du *Code du travail*¹ (le **Code**).

[4] Le vendredi 21 octobre 2016, le Tribunal reçoit la liste des services essentiels à maintenir proposée par le syndicat.

[5] Dès la réception de cette liste, le Tribunal convoque les parties à une séance de conciliation prévue pour le mardi 25 octobre 2016 ainsi qu'à une audience, le même jour, si la conciliation ne donne pas les résultats escomptés.

[6] À l'issue de cette conciliation, il reste trois points en litige. En conséquence, le Tribunal tient l'audience publique le jour même.

[7] Selon l'article 111.0.19 du Code, le Tribunal doit évaluer la suffisance des services proposés dans la liste du syndicat.

PROFIL

[8] L'employeur héberge 87 résidents répartis en 70 places de type ressource intermédiaire selon un contrat de longue durée conclu depuis 2003, 16 places de type ressource intermédiaire, selon une entente temporaire d'achat de place conclue en octobre 2016 et 1 place privée de type résidence pour personnes âgées.

[9] Les 16 places récemment achetées par le réseau public visent à désengorger ce dernier et représentent un hébergement temporaire pour ces résidents. On s'attend à ce qu'il y ait un roulement important dans ces places au fur et à mesure que les lits permanents de résidents qui y sont hébergés se libèrent ailleurs dans le réseau.

[10] Parmi les 86 places de type ressource intermédiaire, 16 places sont aménagées dans une unité fermée (unité supervisée) pour une clientèle souffrant de démence et à risque de fugue.

EFFECTIFS

[11] Pour fournir ses services, l'employeur compte 5 employés non syndiqués, dont 3 directeurs et 2 coordonnatrices.

¹ RLRQ, c. C-27.

[12] Les salariés syndiqués visés par le présent avis de grève se répartissent comme suit : 38 préposés aux bénéficiaires (les **PAB**), 2 cuisiniers, 4 préposés à l'entretien ménager et 1 préposé à la plonge.

CLIENTÈLE

[13] L'âge des résidents varie entre 50 et 101 ans. L'âge moyen est de 87 ans mais plus de 65 % des résidents ont 87 ans et plus. Tous les résidents sont en perte d'autonomie.

[14] En matière de soins, 68 résidents se déplacent avec un déambulateur et 18 utilisent un fauteuil roulant. 13 résidents ont besoin de l'aide au transfert, 26 résidents ont besoin d'être supervisés ou accompagnés durant leurs déplacements, 54 résidents requièrent de l'assistance pour leur incontinence, 48 résidents requièrent de l'assistance pour leur hygiène personnelle, 81 résidents requièrent de l'aide au bain, 82 résidents requièrent la gestion et l'administration de leurs médicaments, 20 résidents sont confus ou désorientés, 24 résidents souffrent de démence avancée et 29 résidents requièrent une supervision continue pour pertes cognitives.

SERVICES AUXILIAIRES

[15] Les repas sont préparés par les cuisiniers et les préposés à la plonge (petit déjeuner). Ce sont les PAB qui servent les repas à la salle à manger et qui distribuent les cabarets aux chambres pour les résidents qui ne peuvent descendre à la salle à manger.

[16] La buanderie des résidents est faite par les PAB durant les quarts de jour, soir et nuit. La buanderie est faite une fois par semaine et au besoin lorsque les vêtements et la literie sont souillés. Les draps et les serviettes sont lavés régulièrement par les préposés à l'entretien général.

[17] L'entretien ménager général des chambres est fait une fois par semaine par les préposés à l'entretien ménager. Les PAB font l'entretien léger des chambres à chaque quart de travail. L'entretien ménager des espaces communs est fait deux fois par jour par les préposés à l'entretien ménager.

LES POINTS LITIGIEUX

[18] Il y a lieu de constater que la liste des services essentiels fait l'objet d'une entente entre les parties. Essentiellement, chaque personne salariée exercera la grève pendant 10 % du temps travaillé.

[19] Les points litigieux se retrouvent dans l'annexe qui énumère un ensemble de tâches qui ne seront pas effectuées pendant la grève. Sommairement, voici les points en litige :

L'entretien ménager et propreté des lieux physiques

- Aucun « grand ménage » ne sera effectué dans les chambres des résidents;

Autres

- (...) le lit ne sera pas fait quotidiennement;
- (...) le linge personnel des résidents et la literie non souillée ne seront pas ramassés et rangés à l'endroit approprié.

LES MOTIFS

[20] Selon l'article 111.0.19 du Code, il appartient au Tribunal d'évaluer la suffisance des services proposés sur une liste transmise par un syndicat ou dans une entente convenue entre des parties.

[21] Quant aux critères servant à évaluer la suffisance d'une liste de services essentiels à maintenir en cas de grève, le Tribunal est guidé par les seuls critères que lui impose le Code : ces services doivent assurer que la santé ou la sécurité des résidents ne soit pas mise en danger lors de la grève.

[22] Ces critères sont ici appliqués en considérant que tous les résidents sont en perte d'autonomie. De ce nombre, 16 vivent à l'unité supervisée et présentent des troubles cognitifs. Les personnes en perte d'autonomie sont plus vulnérables et souvent captives des services dispensés par l'employeur. En plus de la rigueur exigée par la nature du dossier, l'évaluation des services proposés par le Syndicat doit donc tenir compte de la composition du groupe des résidents.

L'ANNEXE 1 : L'ÉNUMÉRATION DES TÂCHES NON EFFECTUÉES

[23] À sa liste de services essentiels, le Syndicat joint l'Annexe 1 qui énumère les « *Tâches qui ne seront pas effectuées en raison de la grève* ». Ainsi, au 10 % de temps de grève s'ajoutent les tâches décrites à cette annexe qui ne seraient pas accomplies selon les services ou les titres d'emploi.

[24] Étant donné que la durée de la grève est inconnue, le fait de ne pas effectuer certaines des tâches énumérées risque de mettre en danger la santé ou la sécurité des résidents plus vulnérables.

[25] Sauf pour les tâches décrites ci-après et en tenant compte des engagements du Syndicat quant aux situations exceptionnelles, la liste des tâches qui ne seront pas effectuées n'est pas susceptible de porter atteinte à la santé ou à la sécurité du public.

[26] Par ailleurs, les éléments suivants de la liste de tâches non effectuées au cours de la grève annoncée nécessitent des précisions qui découlent de la preuve présentée. Reprenons les points litigieux.

Aucun « grand ménage » ne sera effectué dans les chambres des résidents

[27] Pour le Tribunal, le grand ménage des unités ne constitue pas un service essentiel. Il s'agit d'un moyen de pression qui engendre des inconvénients économiques pour l'employeur, puisqu'il constitue pour ce dernier un obstacle pour la location à de nouveaux résidents ou pour des changements d'unités.

[28] De plus, le Tribunal note que le Syndicat s'engage à fournir ce service pour l'unité supervisée, permettant ainsi à l'employeur de répondre à des besoins médicaux en assurant l'installation d'un nouveau résident ou le déplacement d'un résident pour qui ce service devient essentiel.

Le lit ne sera pas fait quotidiennement

[29] L'employeur souligne que la grande majorité des résidents sont en perte de mobilité. Ces derniers pourraient tenter de faire leur lit eux-mêmes, ce qui augmenterait le risque de chutes et d'accidents. L'employeur propose que les lits soient faits tous les jours.

[30] Pour le Tribunal, cette tâche ne constitue pas un service essentiel. Le Tribunal tient compte des appréhensions de l'employeur, toutefois, ses craintes sont fondamentalement hypothétiques. Cela constitue certes un inconvénient pour les résidents mais cela n'en fait pas pour autant un service essentiel.

Le linge personnel des résidents et la literie non souillée ne seront pas ramassés et rangés à l'endroit approprié

[31] L'employeur fait valoir qu'une bonne partie des résidents sont soit confus, soit souffrent de démence ou de pertes cognitives. L'encombrement des chambres, si le linge n'est pas rangé, provoquerait une augmentation du stress et de l'anxiété de ces résidents en plus du risque accru d'accidents ou de chutes, si les résidents tentaient par eux même de replacer leurs vêtements dans les tiroirs du bas.

[32] Le même raisonnement utilisé pour la situation des lits qui ne seront pas faits s'applique ici intégralement en rajoutant que la preuve présentée indique que le linge

n'est pas toujours placé immédiatement dans les endroits appropriés et qu'il y a quelques fois un certain délai avant que cela soit fait.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE **suffisants** les services essentiels prévus à la liste du 21 octobre 2016 afin que la santé ou la sécurité des résidents ne soit pas mise en danger;

DÉCLARE que les services essentiels à fournir pendant la grève sont ceux énumérés à la liste du 21 octobre 2016 annexée à la présente décision et qui en fait partie intégrante ;

RAPPELLE aux parties, advenant qu'elles éprouvent des difficultés quant à la mise en application de l'entente de services essentiels, d'en faire part dans les plus brefs délais au Tribunal afin que celui-ci puisse leur fournir l'aide nécessaire;

DEMANDE au **Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ)** de faire connaître et expliquer aux salariés la teneur de la présente décision.

Sylvain Bailly

M. Arik Azoulay
Pour l'employeur

M^e Damien Lafontaine
Pour l'association accréditée

Date de la mise en délibéré : 25 octobre 2016

/ab

Correction apportée le 1 novembre 2016 :

Ajout du représentant pour l'association accrédité

Annexe

LISTE DES SERVICES ESSENTIELS

RÉSIDENCE POUR AÎNÉS LEV-TOV INC. - AM-2001-6190

Liste des services essentiels proposée par le SQEES-298 (FTQ) pour la grève débutant le 28 octobre 2016 à 00h01 à durée illimitée.

1. Le temps de grève est établi sur la base du temps normalement travaillé par chaque personne, chaque jour et pour chaque quart de travail. Chaque personne salariée exerce la grève pendant dix (10%) pour cent du temps normalement travaillé.
2. Les personnes salariées en grève le sont à tour de rôle dans chaque service ou unité de soins pendant chaque quart de travail de manière à assurer la continuité entre les quarts de travail ainsi que d'assurer la continuité des soins. Tous les soins sont donnés de manière usuelle.
3. Pour les personnes salariées qui font partie du seuil minimal requis en vertu du Règlement sur les conditions d'obtention du certificat de conformité et des normes d'exploitation d'une résidence pour aînés (L.R.Q., c. S-4.2, r.5), le temps de grève sera effectué sur le lieu de travail habituel et celles-ci doivent demeurer disponibles en tout temps pour répondre aux urgences.
4. Les personnes salariées sont affectées à leur unité de soins ou à leur catégorie de services habituels.
5. En tout temps, dans les unités prothétiques ou d'assistance de la résidence, tous les soins et les services seront rendus de manière normale et usuelle, sauf pour l'exercice du 10% de grève, à tour de rôle. Exception : Si une personne salariée est seule à exercer son titre d'emploi et qu'elle doit assurer des soins de façon continue, le temps de grève sera effectué sur le lieu de travail habituel et celle-ci doit demeurer disponible en tout temps pour répondre aux urgences.
6. 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.
7. 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 salariées désignées doivent satisfaire aux exigences normales de la tâche.

8. Lors d'une situation de force majeure ou en cas d'urgence, le syndicat doit fournir à la demande de l'employeur, le nombre de personnes salariées qualifiées requis pour répondre à la situation.

9. Les dispositions des articles 59 et suivants s'appliquent aux personnes salariées désignées pour assurer les services essentiels, y compris les articles relatifs aux temps de pause et de repas.

10. Le syndicat s'engage à respecter les horaires habituels de pauses.

11. Le syndicat s'engage à maintenir les personnes salariées faisant partie de l'unité de négociation en grève aux tâches habituelles de leur titre d'emploi, dans leur département habituel selon l'horaire prévu au paragraphe 6, à l'exception de celles exclues par une entente ou une décision (voir l'annexe 1).

12. Le libre accès d'une personne aux services de l'établissement est assuré et inclut les fournisseurs, les visiteurs et les cadres ainsi qu'aux employés de l'établissement gestionnaire.

13. Le syndicat informe ses membres de la présente liste des services essentiels à maintenir lors de la grève.

14. Aucune flûte ou tout autre instrument provoquant des bruits ne sera utilisé de 20h00 à 8h00.

15. Les parties désignent les personnes suivantes pour assurer les communications :

Syndicat:

Personne conseillère syndicale : Mathieu Lequin

Personne présidente de l'unité de base : Jonalyn Camaro

Employeur:

Directeur général : Arik Azoulay

16. La présente entente n'est valable que pour un conflit respectant les dispositions du Code du travail ou de toute autre loi.

17. Tâches qui ne seront pas effectuées en raison de la grève (annexe 1).

Le 20 octobre 2016

Pièce jointe (annexe 1)

ANNEXE I Tâches qui ne seront pas effectuées en raison de la grève

[1] Entretien ménager et propreté des lieux physiques

- L'entretien ménager des chambres des résidents sera effectué une fois sur deux par rapport à la pratique courante, 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, excluant les salles à manger, seront lavés une fois sur deux par rapport à la pratique courante, sauf en cas de situation exceptionnelle pouvant compromettre la santé ou la sécurité; par exemple, la présence de liquide sur le plancher.
- Le nettoyage préventif des chaises roulantes sera effectué une fois par semaine sauf s'il doit être fait en raison de souillures ou de son utilisation par un nouveau résident.
- Aucun lavage de vitres ne sera effectué.
- L'époussetage sera effectué une semaine sur deux.
- Aucun «grand ménage » ne sera effectué dans les chambres des résidents.

[2] L'alimentation

- Aucun lavage de vaisselle ne sera effectué à l'exception des couverts nécessaires aux résidents qui prennent leur repas à la chambre à cause d'une condition médicale.
- Les ustensiles, chaudrons ou poêlons servant à la préparation des aliments seront lavés, le cas échéant.
- Les verres, tasses, assiettes et ustensiles utilisées pour servir les repas aux personnes dont la condition médicale le justifie seront utilisés et lavés de la façon usuelle.
- Les tables seront montées pour tous les repas et le service aux tables, sauf pour les desserts, qui sera effectué de manière usuelle et sans retard. Toutefois, sauf pour les personnes à motricité réduite, les desserts pourront être placés sur un chariot afin de les rendre facilement disponibles.
- Aucun dessert ne sera préparé sauf en cas de situation exceptionnelle pouvant compromettre la santé ou la sécurité des résidents.
- Aucun dessert ou collation ne sera servi aux chambres des résidents par un membre du personnel salarié, à l'exception des résidents ayant une condition médicale qui l'exige.
- Un seul menu sera préparé, donc aucun menu à la carte ne sera disponible. Un accommodement sera fait si une condition médicale l'exige.
- Le remplissage de salières, poivrières et sucriers sera effectué deux fois par semaine.

- Aucune nappe ne sera placée sur les tables dans les salles à manger. Des napperons de papier pourront cependant être placés sur les tables.

[3] Autres

- Aucune gestion ou forme de facturation, électronique ou manuelle ne sera effectuée.
- La literie ne sera changée au plus une fois par semaine, sauf si elle doit être remplacée en raison de souillures; de plus, le lit ne sera pas fait quotidiennement à moins que la literie ne doive être changée.
- Le linge personnel des résidents et la literie non souillés ne seront pas ramassés et rangés à l'endroit approprié, sauf si leur emplacement représente un danger de chute; par exemple, si le linge est par terre. Le linge personnel qui n'est pas ainsi rangé sera ramassé une fois par semaine par la personne assignée à cette tâche, et envoyé à laver avec le linge souillé.
- Le syndicat s'assurera que les résidents aient un changement de vêtements propres en tout temps en cas de souillures. Le linge personnel des résidents sera lavé une journée puis plié et distribué le lendemain.
- Aucun pliage et aucune mise en place de linge commun (serviettes, débarbouillettes, etc.) ne seront effectués et le linge lavé sera placé en vrac dans les bacs de lavage se trouvant dans chacune des chambres.
- Les objets ne seront pas ramassés dans les unités, sauf si l'objet ou la substance présente un danger de chute; par exemple, si les objets ou la substance sont situés sur le plancher.

De **façon spécifique**, pour les titres d'emploi suivants

[4] Préposé(e) aux bénéficiaires

- Les changements de culotte d'incontinence, la levée des résidents, la distribution de médicaments, l'aide à l'alimentation, les bains et les douches ou autres soins seront donnés de manière habituelle et il est entendu qu'un préposé aux bénéficiaires ou toute autre personne salariée assignée à donner un soin ne peut l'interrompre à partir du moment où ce dernier a débuté.
- Aucune vaisselle ne sera lavée à l'exception de l'unité supervisée.