

**TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL**  
(Division des services essentiels)

Région : Yamaska  
Dossier : CM-2016-3472  
Dossier Accréditation : AM-2001-1579  
Québec, le 17 juin 2016

---

**DEVANT LA JUGE ADMINISTRATIF : Hélène Bédard**

---

**Chartwell, Appartements du Marquis, résidence pour retraités**  
Employeur

et

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

---

**DÉCISION**

---

[1] Le 24 février 2016, le Gouvernement du Québec adopte le décret n° 138-2016 assujettissant les parties à l'obligation de maintenir des services essentiels en période de grève.

[2] Chartwell, Appartements du Marquis, résidence pour retraités (**l'employeur**) exploite une résidence pour personnes âgées et le syndicat y est accrédité pour représenter les salariés compris dans l'unité de négociation.

[3] Le 2 juin 2016, le Tribunal administratif du travail (le **Tribunal**) reçoit un avis du Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ) (le **syndicat**) indiquant son intention de recourir à une grève à durée indéterminée à compter du 21 juin 2016, à 0 h 01. Cet avis est donné en vertu de l'article 111.0.23 du *Code du travail*<sup>1</sup> (le **Code**) et était accompagné d'une liste de services essentiels.

[4] Cet avis de grève fait suite à deux grèves tenues chez l'employeur : la première d'une durée de 24 heures a eu lieu le 11 mai 2016 et la deuxième, d'une durée de 48 heures, a eu lieu les 30 et 31 mai 2016.

[5] Le syndicat a transmis, le 7 juin 2016, une liste amendée de services essentiels qu'il entend maintenir lors de la grève.

[6] Dès la réception de la liste amendée de services essentiels, le Tribunal informe les parties qu'elles doivent tenter de convenir d'une entente de services essentiels et qu'un conciliateur les contactera à ce sujet. À défaut d'une entente, elles sont avisées que l'employeur doit transmettre au Tribunal ses observations sur la liste, par écrit, au plus tard le 13 juin 2016, à midi. Enfin, le Tribunal leur mentionne qu'il pourra rendre une décision sur la suffisance des services essentiels sur dossier.

[7] Le 13 juin 2016, le Tribunal reçoit les observations de l'employeur sur la suffisance des services proposés par le syndicat. Une séance de conciliation est tenue le 14 juin mais les parties ne sont pas arrivées à une entente. Cependant, le 17 juin, les parties informent le Tribunal de la conclusion d'une telle entente sur les services essentiels.

[8] Par conséquent, selon l'article 111.0.19 du Code, il appartient au Tribunal d'évaluer la suffisance des services proposés à cette entente.

### LES MOTIFS DE LA DÉCISION

[9] Pour évaluer la suffisance d'une liste ou d'une entente 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. Rappelons que la clientèle des résidences pour personnes âgées est des plus vulnérables et souvent captive des soins et services dispensés par l'employeur.

[10] Qu'en est-il?

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. C-27.

[11] L'entente sur les services essentiels qui prévoit que les personnes salariées exerceront la grève durant 10 % de leur temps de travail. On doit comprendre que, pendant la durée de la grève, 100 % des salariés seront au travail, mais ne travailleront que 90 % du temps prévu à leur horaire habituel de travail, et ce, pour chaque quart de travail.

[12] À cette entente, les parties joignent 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.

[13] Après analyse, le Tribunal juge que les services essentiels que les parties ont convenu de maintenir lors de la grève sont en partie insuffisants pour assurer la santé ou la sécurité des résidents durant la grève devant débuter le 21 juin à 0 h 01. Pour les rendre suffisants, le Tribunal apporte les précisions et les recommandations suivantes.

#### LA LISTE DE SERVICES ESSENTIELS

[14] L'entente de services essentiels prévoit que les personnes salariées exerceront la grève durant 10 % de leur temps de travail est suffisante pour assurer la santé ou la sécurité des résidents avec la recommandation et les précisions et suivantes.

[15] Le Tribunal comprend que le temps de grève s'exercera à tour de rôle dans chaque service ou unité de soins, pendant chaque quart de travail, de manière à assurer la continuité des soins et des services en tout temps. Les salariés seront affectés à leur unité de soins ou à leur catégorie de services habituels.

[16] Le Tribunal précise que les changements de culottes d'incontinence, la levée des résidents, la distribution des médicaments, l'aide à l'alimentation ou tout autre soin seront donnés de manière habituelle, c'est-à-dire que la tâche doit être complétée avant que le salarié ne puisse exercer son temps de grève.

[17] Le Tribunal précise également que toute personne assignée à donner un bain ou une douche ne doit pas interrompre le service à compter du moment où un résident a commencé à se dévêtir ou à être dévêtu, et ce, jusqu'à ce que la personne soit revêtue après son bain ou sa douche.

[18] L'entente prévoit qu'en cas d'interruption du temps de grève pour répondre à une urgence « *les parties discuteront de la possibilité que la personne salariée reprenne son temps de grève dans les trois (3) jours suivants, à défaut de quoi elle est rémunérée pour le temps travaillé* ». Pour le Tribunal, le caractère imprécis de ce procédé risque de compromettre l'exercice du droit de grève des salariés.

[19] Pour cette raison, le Tribunal recommande de modifier l'entente pour prévoir que, dans toutes les unités, lors d'une interruption du temps de grève en raison d'une urgence ou autre impondérable, le salarié poursuivra son temps de grève à la fin de cet événement.

[20] Le Tribunal précise que l'employeur doit fournir au syndicat, dans les meilleurs délais, les horaires de travail de même que toutes les modifications qui peuvent y survenir.

[21] Le Tribunal spécifie que seul le personnel-cadre, embauché avant le début de la période de négociation, peut effectuer toutes les tâches qui ne sont pas des services essentiels devant être maintenus par les salariés.

[22] Le Tribunal rappelle à l'employeur qu'en vertu du cinquième paragraphe de l'article 111.0.23 du Code, il ne doit pas modifier les conditions de travail des salariés qui rendent des services essentiels.

[23] Enfin, le Tribunal précise que l'entente n'est valide que pour la durée de la présente grève.

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

[24] Comme mentionné ci-dessus, l'Annexe 1 prévoit qu'au 10 % de temps de grève, s'ajoutent les tâches qui y sont décrites comme n'étant pas accomplies par les salariés selon les services ou les titres d'emploi.

[25] Compte tenu que la durée de la grève est inconnue, le fait de ne pas effectuer plusieurs des tâches énumérées risque de mettre en danger la santé et la sécurité des résidents qui, rappelons-le, sont vulnérables, captifs et dépendants.

[26] Pour cette raison, le Tribunal juge que l'Annexe 1 est insuffisante pour assurer la santé ou la sécurité des résidents pendant la grève à durée indéterminée

[27] Pour la rendre suffisante, le Tribunal recommande de modifier l'Annexe1 pour y prévoir que les seules tâches qui ne seront pas accomplies durant la grève, par service et par titre d'emploi, sont les suivantes :

1. Entretien ménager et propreté des lieux physiques :

- Le lavage des vitres;
- Le grand ménage des chambres des résidents.

2. L'alimentation :

- Un seul menu et un seul choix à la carte seront préparés à chaque repas, qui comprend le dessert, cependant ce menu et ce choix doivent varier à chaque repas;
- Le remplissage de salières, poivrières et sucriers sera effectué une journée sur deux;

3. Autres services :

- Aucune gestion ou forme de facturation électronique ou manuelle ne sera effectuée;
- Le linge sera lavé une journée sur deux;

4. De façon spécifique pour les titres d'emploi :

- Infirmières auxiliaires; aucune épuration de dossiers des résidents ne sera effectué;
- Animatrice de loisirs : aucune activité ne sera organisée à un lieu autre que la résidence à l'exception des activités de la vie quotidienne et celles payées et prévues à la liste fournie par l'employeur en date de l'entente;
- Réceptionniste : aucun travail informatique (saisie de données, traitement de texte, etc.) ne sera effectué.

[28] Le Tribunal précise que toutes les autres tâches que celles énumérées ci-dessus doivent être effectuées de la manière habituelle.

**PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :**

**DÉCLARE** **en partie insuffisants** les services essentiels prévus à l'entente du 17 juin 2016 afin que la santé ou la sécurité des résidents ne soit pas mise en danger;

**RECOMMANDE** aux parties de modifier l'entente de services essentiels conformément aux recommandations et précisions indiquées par le Tribunal;

**DÉCLARE** que, si les parties informent le Tribunal d'ici le lundi 20 juin 2016, à 9 h 30 qu'elles acceptent de modifier l'entente de services

essentiels conformément aux recommandations et précisions du Tribunal, l'entente telle que modifiée selon ces recommandations et précisions sera alors suffisante pour assurer que la santé ou la sécurité des résidents ne soit pas mise en danger lors de la grève devant débiter le mardi 21 juin prochain;

**DÉCLARE**

que, si les parties acceptent de modifier l'entente de services essentiels conformément aux recommandations et précisions du Tribunal, les services essentiels à fournir durant la grève sont ceux énumérés à l'entente et à l'Annexe 1 telle que modifiée selon les recommandations du Tribunal pour en faire partie intégrante incluant les précisions apportées par le Tribunal dans la présente décision;

**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.

---

Hélène Bédard

M. Daniel Lemay  
Pour l'employeur

M. Raymond Phaneuf  
Pour l'association accréditée

**LES RECOMMANDATIONS DU  
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL  
VISANT LES SERVICES ESSENTIELS À MAINTENIR  
LORS DE LA GRÈVE À DURÉE INDÉTERMINÉE DEVANT DÉBUTER LE  
21 JUIN 2016 à 0 h 01**

Le Tribunal recommande de modifier l'entente de la façon suivante :

- Ajouter la clause qui suit : « Dans toutes les unités, lors d'une interruption du temps de grève en raison d'une urgence ou autre impondérable, le salarié poursuit son temps de grève à la fin de cet événement. ».
- Modifier l'Annexe 1 pour y prévoir que les seules tâches qui ne seront pas accomplies durant la grève, par service et par titre d'emploi, sont les suivantes :
  1. Entretien ménager et propreté des lieux physiques :
    - Le lavage des vitres;
    - Le grand ménage des chambres des résidents.
  2. L'alimentation :
    - Un seul menu et un seul choix à la carte seront préparés à chaque repas, qui comprend le dessert, cependant ce menu et ce choix doivent varier à chaque repas;
    - Le remplissage de salières, poivrières et sucriers sera effectué une journée sur deux;
  3. Autres services :
    - Aucune gestion ou forme de facturation électronique ou manuelle ne sera effectuée;
    - Le linge sera lavé une journée sur deux;
  4. De façon spécifique pour les titres d'emploi :
    - Infirmières auxiliaires; aucune épuration de dossiers des résidents ne sera effectué;
    - Animatrice de loisirs : aucune activité ne sera organisée à un lieu autre que la résidence à l'exception des activités de la vie quotidienne et celles payées et prévues à la liste fournie par l'employeur en date de l'entente;
    - Réceptionniste : aucun travail informatique (saisie de données, traitement de texte, etc.) ne sera effectué.

# ANNEXE

SM  
JUN 17, 2016 09:33

REQU 06/17/2016 09:45 5148733112  
N° FAX:

CRT

P.002

## ENTENTE POUR LES SERVICES ESSENTIELS

---

Entre : SOCIÉTÉ EN COMMANDITE CHARTWELL MASTER CARE,  
aussi connue sous le nom de APPARTEMENT DU MARQUIS

(ci-après « la Résidence »)

Et : SYNDICAT QUÉBÉCOIS DES EMPLOYÉES ET EMPLOYÉS  
DE SERVICE, SECTION LOCALE 298 (FTQ)

(Ci-après « le Syndicat »)

- Attendu que la Résidence 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 111.0.17 du Code du travail ;
- Attendu que les membres du syndicat déclencheront une grève à durée indéterminée à compter du 21 juin 2016, 00h01;
- Attendu que pendant la durée de la grève, les salariés accompliront leurs tâches habituelles à l'exception de celles mentionnées à l'entente ;
- 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 ;
- Attendu que le Syndicat reconnaît sa responsabilité d'assurer le maintien des services essentiels, du maintien du seuil minimum et d'informer les employés à cet égard ;

Les parties conviennent de ce qui suit :

---

1. Le temps de grève est établi sur la base du temps normalement travaillé par chaque personne salariée, chaque jour et pour chaque quart de travail. Le temps normalement travaillé est celui qui figure à l'horaire de travail avant la grève et il est entendu que le temps de grève ne devra pas représenter plus de 10% de temps de travail y prévu.

2. En tout temps, le Syndicat reconnaît que la résidence conserve son droit de gérer et administrer ses affaires en conformité avec la convention collective et les Lois en vigueur.
3. Les personnes salariées en grève le sont à tour de rôle dans chaque service ou département (selon l'appellation utilisée dans la convention collective) pendant chaque quart de travail de manière à assurer la continuité pendant et entre les quarts de travail ainsi que d'assurer la continuité des services et des soins. Tous les soins sont donnés de manière usuelle.
4. L'employeur s'engage à fournir au syndicat les horaires de travail de même que toutes les modifications pour les journées annoncées de grève 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.
5. Dans la mesure où le syndicat a les informations sur les horaires en temps utiles, celui-ci remettra à l'employeur au plus tard le vendredi 17 juin 2016 à midi une liste pour chacun des services concernés et par quart de travail indiquant le moment et la durée de grève pour chaque personne salariée qui fait la grève.
6. Le syndicat est responsable d'informer ses membres de la présente liste des services essentiels à maintenir lors de la grève.
7. Pour les unités prothétiques, de soins ou d'assistance des résidences que tous les soins et les services soient rendus de manière normale et usuelle sauf pour l'exercice du 10% de temps de grève, à tour de rôle. De plus, pour ces unités, une personne salariée qui est seule à exercer son titre d'emploi et qui doit assurer des soins de façon continue peut exercer son temps de grève sur son lieu de travail habituel si, en temps normal, elle ne quitte jamais son poste durant ses périodes de repos et de repas. Ceci pour éviter que des résidents soient laissés sans surveillance, ce qui entraînerait ainsi des risques importants pour leur santé ou leur sécurité.
8. Malgré ce qui précède, il est convenu qu'aucun salarié ne pourra interrompre le service lorsqu'il est à donner des soins professionnels ou personnels à un résident.
9. Un service débuté à un résident tel que l'aide à l'alimentation, à l'hygiène, à l'incontinence, aux médicaments et à l'habillement ne sera pas non plus interrompu en raison du début de temps de grève de la personne salariée.
10. Les parties s'entendent à l'effet que l'Annexe 1 fait partie intégrante de la présente entente.
11. Les personnes salariées dont les horaires de travail font partie du seuil minimum requis en vertu du *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés* (L.R.Q., c. S-4.2, r.5) doivent respecter l'obligation de répondre et agir

Les dispositions de la convention collective s'appliquent aux personnes salariées désignées pour assurer les services essentiels, y compris les articles relatifs aux temps de pause et de repas.

14. L'employeur s'engage à ne pas accepter dans l'établissement les services d'une personne à l'emploi d'un autre employeur ou ceux d'un entrepreneur pour remplir les fonctions d'une personne salariée faisant partie de l'unité de négociation en grève pendant plus de 90% du temps habituellement travaillé.
15. Le Syndicat s'engage à laisser le libre accès aux résidents, aux personnes visiteuses, aux fournisseurs ainsi qu'aux autres travailleurs de la résidence.
16. Seuls les cadres de la résidence en grève et les salariés ne faisant pas partie de l'unité de négociation en grève, peuvent continuer à effectuer le même travail pendant la grève. De plus, le personnel-cadre embauché avant le début de la période de négociation, peut effectuer les tâches prévues à l'Annexe 1 qui sont identifiées comme des tâches qui ne seront pas effectuées par le personnel en raison de la grève.
17. Les personnes salariées sont normalement affectées à leur unité de soins ou à leur catégorie de services habituels.
18. Le syndicat s'engage à respecter les temps de pauses.
19. Le Syndicat s'engage à ne pas faire usage de flûte, ou tout autre instrument provoquant des bruits, pouvant déranger les résidents et visiteurs, de 20h00 à 08h00 le lendemain. Il est entendu que toute manifestation ou bruit ou matériel utilisé en lien avec la grève doit se faire ou être utilisé à l'extérieur de la résidence et des limites du terrain de celle-ci.
20. Le Syndicat s'engage à ne créer aucun dommage à la propriété tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.
21. 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

préparé par le personnel-cadre du service alimentaire et celui-ci sera réchauffé ainsi que portionné par le personnel syndiqué. Un accommodement sera fait si une condition médicale l'exige ou si le menu retenu ne convient pas en raison d'allergies alimentaires.

- Les légumes seront préparés de manière à ce qu'ils ne représentent aucun danger pour les résidents lorsqu'ils les mangent.
- Le remplissage des salières, poivrières et sucriers se fera une journée sur deux selon l'horaire établi par l'employeur.

g) Autres

- La literie ne sera changée que la journée du bain hebdomadaire 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 ou que celle-ci traîne sur le sol ce qui pourrait compromettre la santé ou la sécurité des résidents. Les règles d'hygiène et de salubrité doivent en tout temps être respectées.
- Le linge personnel des résidents sera lavé une journée puis plié. Il sera distribué le lendemain.
- Le linge sera donc lavé une journée sur deux par rapport à une fois par jour.
- Le linge personnel autre que celui situé sur le plancher et qui n'a pas été rangé par les résidents sera ramassé une fois par semaine par la personne assignée à cette tâche et envoyé à laver avec le linge souillé.
- Le linge commun (serviettes, débarbouillettes, etc.) sera lavé et placé en vrac dans les bacs identifiés par l'employeur et facilement accessibles aux résidents.
- Les présences des résidents à la salle à manger seront prises manuellement et remises au Directeur des services alimentaires.

De façon spécifique, pour les titres d'emplois suivants :

a) Par les personnes préposées aux bénéficiaires de jour et de soir

- Les changements de culotte d'incontinence, la levée des résidents, la distribution de médicaments, l'aide à l'alimentation, les bains, les douches, les toilettes partielles 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 bain ou une douche ne doit pas interrompre le service à partir du moment où un résident a commencé à se dévêtir ou à être dévêtu.

b) Par les personnes préposées aux bénéficiaires de nuit

- Les changements de culotte d'incontinence, la levée des résidents, la distribution de médicaments, l'aide à l'alimentation, les toilettes partielles ou autres soins seront donnés de manière habituelle et il est entendu qu'un préposé aux bénéficiaires ou toute autre personne salariée assignée à faire une toilette partielle ne doit pas interrompre le service à partir du moment où un résident a commencé à se dévêtir ou à être dévêtu.

« Ces personnes salariées exercent leur temps de grève sur le lieu de travail habituel, mais ceux-ci doivent demeurer disponibles en tout temps pour répondre aux urgences. Si la personne salariée doit répondre aux urgences et que son temps de grève est diminué, les parties discuteront de la possibilité que la personne salariée reprenne son temps de grève dans les trois (3) jours suivants, à défaut de quoi elle est rémunérée pour le temps travaillé.

c) Par les infirmières auxiliaires de jour, de soir et nuit

- Aucune épuration de dossier ne sera effectuée.
- Les infirmières auxiliaires de nuit exercent leur temps de grève sur le lieu de travail habituel, mais ceux-ci doivent demeurer disponibles en tout temps pour répondre aux urgences. Si la personne salariée doit répondre aux urgences et que son temps de grève est diminué, les parties discuteront de la possibilité que la personne salariée reprenne son temps de grève dans les trois (3) jours suivants, à défaut de quoi elle est rémunérée pour le temps travaillé.

d) Par la réceptionniste

- Aucun traitement de texte fait en support direct aux cadres de la résidence ne sera effectué à l'exception des documents d'information habituellement produits et destinés à l'usage des résidents.