

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des relations du travail)

Région : Québec
Dossier : CQ-2016-6635
Dossier accréditation : AQ-1004-3019

Québec, le 22 novembre 2016

00DEVANT LE JUGE ADMINISTRATIF : Raymond Gagnon

Le Manoir Sully inc.
Employeur

c.

**Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement privés de la
région de Québec (CSN)**
Association accréditée

DÉCISION RECTIFIÉE

Le texte original a été rectifié le 22 novembre 2016 et la description des rectifications est annexée à la page 8.

[1] L'Employeur exploite une résidence pour personnes âgées, considérée comme un « service public » au sens du paragraphe 1.1^o de l'article 111.0.16 du Code du travail¹ (le Code).

¹ RLRQ, c. C-27.

[2] Le 25 novembre 2015, le Gouvernement du Québec adopte le décret n° 1049-2015 assujettissant les parties à l'obligation de maintenir des services essentiels en période de grève.

[3] Le 15 novembre 2016, le Tribunal reçoit un avis du Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement privés de la région de Québec (CSN), ci-après le Syndicat, indiquant qu'il exercera son droit à la grève le 25 novembre 2016 de 12 h à 17 h.

[4] Le même jour, le Syndicat fait parvenir une liste des services essentiels qu'il propose de maintenir pendant la durée de la grève. Il veut en discuter avec l'employeur le 18 novembre.

[5] Les parties se rencontrent en présence d'une conciliatrice du Tribunal le vendredi 18 novembre de même que le lundi 21 novembre afin de parvenir à une entente portant sur les services essentiels à maintenir.

[6] À midi le 21 novembre, la conciliatrice informe le Tribunal que les parties ont convenu d'une entente de services essentiels à maintenir sur les soins à fournir aux résidents. Toutefois, elles ne parviennent pas à une entente concernant le service à fournir à l'un des services du repas, au dîner et au souper.

[7] Les parties sont entendues en après-midi afin d'expliquer leur position respective et présenter les éléments de preuve reliés à la prestation habituelle des services aux résidents.

[8] Avec l'assentiment de l'Employeur, sont d'abord modifiés les paragraphes 4, 5, 7 et 9 de la liste précisant les services essentiels à être maintenus durant la grève (la Liste) que propose le Syndicat, ces paragraphes devant se lire ainsi qu'il suit :

4. L'Annexe 1 fournit, par service, les noms des personnes qui maintiennent les services essentiels durant la grève de même que leur titre d'emploi.

5. Les salariés au sens du Code du travail, autres que ceux aux soins, exerceront leur droit de grève de 12 h à 17 h.

7. L'employeur permet au Syndicat d'installer une toilette chimique en bordure de son terrain près des garages.

9. Si 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 demande de l'Employeur le personnel qualifié nécessaire pour faire face à la situation

[9] La preuve présentée et leurs arguments des parties portent essentiellement sur la quantité des services à fournir pour assurer les services essentiels alors que les salariés seront en grève pendant le deuxième service du dîner qui commence à 12 h 30 et le premier service du souper qui commence à 16 h 15.

[10] À cette question principale, objet du paragraphe 5 de la Liste, se greffent deux autres reliées au contenu du mémo que l'Employeur préparera à l'intention des résidents en prévision de la grève, (paragraphe 20 de la Liste) et sur la tenue d'une assemblée générale des membres du Syndicat (paragraphe 21 de la Liste) afin que ce dernier puisse les informer des modalités applicables lors de la grève

[11] Le Tribunal doit maintenant évaluer si les services qu'offre de fournir le Syndicat selon la Liste sont suffisants au sens de l'article 111.0.19 du *Code du travail* (le Code), et, dans la négative, formuler ses recommandations afin de modifier ou compléter cette liste.

LE PROFIL DU SERVICE PUBLIC

LA RÉSIDENCE

[12] Le Manoir Sully Inc. (le Manoir) est une résidence privée pour aînés de 265 appartements. Actuellement, 275 personnes âgées y demeurent. Le taux d'occupation est de 98 %. Le Manoir comprend trois bâtiments reliés par des passerelles ou corridors.

[13] Le bâtiment du 400, avenue Bélanger a 149 appartements et celui du 480, avenue Rousseau a 39 appartements. Y résident des personnes autonomes et en perte d'autonomie avec certaines limitations. Dans ces deux bâtiments, 36 résidents sont atteints de démence, souffrent de la maladie d'Alzheimer ou de Parkinson ou sont confus. Actuellement, 198 personnes âgées y demeurent. Ces personnes s'organisent soit seules ou avec l'aide du CLSC. Elles peuvent aussi utiliser les services à la carte de la résidence pour obtenir des soins réguliers.

[14] Le bâtiment du 500, avenue Rousseau a 79 appartements habités par 78 personnes en perte d'autonomie, de modérée à sévère. Parmi ces personnes, 25 résident à l'unité prothétique (dont cinq résidents ont besoin d'aide pour le changement des culottes d'incontinence par les infirmières ou préposés aux bénéficiaires).

[15] Le Manoir répond aux urgences (bracelet de sécurité pour chaque résident) et la responsable dirige le résident aux soins appropriés.

[16] Tous les résidents dînent et soupent à la salle à manger et environ 60 résidents y déjeunent. Au total, la résidence sert environ 600 repas par jour.

[17] Les salariés sont visés par un seul certificat d'accréditation.

LES EFFECTIFS

[18] Il y a huit cadres non syndiqués : une directrice générale, une adjointe administrative, une agente de location, une comptable, un chef cuisinier, un chef de maintenance et un responsable des soins et une adjointe.

[19] L'association accréditée représente les salariés syndiqués suivants répartis comme suit :

- Le service aux tables : 15 serveuses ;
- La cuisine : 5 cuisiniers et 4 plongeurs ;
- L'entretien ménager : 6 ;
- La maintenance : 3 ;
- La technicienne en loisir : 1 ;
- La réception : 2 ;
- Les préposés aux résidents : 4
- Les soins : 6 infirmières auxiliaires et 10 préposés (es) aux bénéficiaires.

[20] Le personnel est appelé à travailler dans l'ensemble du Manoir. Toutefois, le personnel dédié aux soins (chef infirmière, infirmière responsable et adjointe, préposés (es) aux bénéficiaires et préposés (es) aux résidents) travaille surtout au 500, avenue Rousseau où résident les personnes en perte d'autonomie.

LA CLIENTÈLE

[21] La moyenne d'âge est d'environ 87 ans. Parmi la clientèle de la rue Rousseau, 25 résidents sont en perte d'autonomie avancée et leur condition exige le service de soins. Il y a 95 résidents en perte de mobilité (équilibre précaire et faiblesse dans les jambes), 10 résidents se déplacent en fauteuil roulant et ont besoin d'aide de accompagnement pour les repas et 71 autres se déplacent à l'aide d'une marchette. Aussi, 45 résidents ont un diagnostic d'Alzheimer et 45 autres sont confus à différents degrés d'importance.

LES SERVICES MÉDICAUX ET LES SOINS D'HYGIÈNE

[22] Les besoins de gestion de la médication sont assurés auprès de 93 résidents par les infirmières et les préposés aux bénéficiaires. La distribution de la médication est faite soit au poste d'accueil, soit aux appartements. Le dosage est préparé à la pharmacie. Le CLSC dispense des bains à 60 résidents. De plus, 51 résidents reçoivent 82 bains par semaine par le préposé aux bains, d'autres bains sont donnés à l'unité de soins.

LE SERVICE AUXILIAIRE

[23] Les dîners et les soupers des trois immeubles sont préparés dans la cuisine du 400 avenue Bélanger. Le 500 avenue Rousseau possède 1 cuisine de service. Les résidents prennent leur repas dans les 2 salles à manger qui ont une capacité totale de 225 places.

[24] Le personnel responsable du ménage et de la buanderie travaille pour l'ensemble du Manoir.

[25] Le service de buanderie est offert à 25 résidents.

[26] L'entretien ménager (aspirateur, nettoyage de salle de bain, plancher, dessous du comptoir, rebord des fenêtres et calorifère) est inclus dans le prix de location ainsi que le service alimentaire.

LA PREUVE

[27] La preuve a porté essentiellement sur la prestation des services lors des repas du dîner et du souper.

[28] Le Manoir offre aux résidents deux services pour chacun de ces repas : à 11 h 15 et 12 h 30 pour le dîner; à 16 h 15 et 17 h 30 pour le souper.

[29] Une centaine de personnes se présentent habituellement au premier service et jusqu'à 150 au deuxième. Si elles utilisent une marchette ou autre aide pour leur déplacement, elles doivent normalement la laisser à l'entrée de la salle à manger.

[30] Le personnel de la cuisine prépare les assiettes et 4 personnes préparent les tables et assurent le service aux tables, de la soupe au dessert.

[31] Au repas du soir, le Manoir offre un bar à salades avec pain qu'il est possible de faire rôtir de même que des salades variées. Un peu plus de la moitié des personnes présentes à ce deuxième service se déplacent au bar afin de faire leur choix.

[32] À quelques occasions au cours de l'année (Noël, party hot-dog ou encore épiluchette) le Manoir convie les résidents à un repas spécial servi à tous au même moment. L'annonce en est faite quelques jours auparavant et les résidents y participent en grand nombre. Tout le personnel, cadre et syndiqué, collabore afin d'assurer le caractère festif de l'événement.

[33] De même, notamment lors d'épisodes de contagion, le Manoir peut décider d'assurer le service des repas directement dans les appartements des résidents. On opte alors pour la boîte à lunch individualisée.

[34] Dans tous les cas, ces repas sont préparés par le personnel du Manoir, selon une répartition des tâches et un calendrier en fonction du menu et du type de repas à être servis.

[35] On se préoccupe tout le temps que le repas soit conforme aux restrictions ou recommandations alimentaires applicables dans chaque cas particulier

LES MOTIFS DE LA DÉCISION

[36] L'Annexe 1 à la Liste détermine les périodes de travail et celles pendant lesquelles le personnel en soins infirmiers auxiliaires pourra exercer son droit de grève. Ces périodes, compte tenu de la durée de la grève et d'une présence continue du personnel, sont suffisantes pour assurer les services essentiels.

[37] À l'exception de l'unité de soins, où le repas continue à être servi comme à l'habitude, le service des repas en situation de grève n'est pas réglé.

[38] Le Syndicat y va de différentes propositions, toutes rejetées par l'Employeur.

[39] Ainsi, on peut, pendant la demi-journée de grève, regrouper tous les résidents lors d'un seul service à une même période, soit avant le déclenchement de la grève prévu pour midi, soit après la reprise du travail à 17 h 00. On le fait lors d'occasions spéciales comme au dîner de Noël ou encore lors des fêtes organisées à l'extérieur en été.

[40] On peut aussi apporter à l'ensemble des résidents, soit avant le déclenchement de la grève, soit à la reprise du travail, une boîte à lunch comme on l'a fait pendant plusieurs jours consécutifs en raison d'un épisode de contagion.

[41] Au terme de la présentation de ces différents scénarios, le Tribunal indique aux parties qu'il privilégie une approche qui assure aux résidents la prestation des services de repas aux mêmes heures habituelles. Cette approche répond aux préoccupations de l'Employeur voulant qu'une modification au programme quotidien des résidents soit de nature à leur causer du stress et de l'anxiété.

[42] Compte tenu de la durée de la grève, l'Employeur peut planifier un repas pour chacune des périodes durant lesquelles il y aura grève et le servir adéquatement. Le midi, la période de grève prévue à 12 h 00 suit un premier service et le travail reprend une demi-heure avant le début habituel du deuxième service du souper.

[43] Il appartient à l'employeur d'informer adéquatement les résidents de l'option qui leur est offerte de prendre leur repas du midi avant le déclenchement de la grève ou, dans le cas du souper, immédiatement après la reprise du travail. S'ils optent pour le repas servi pendant la grève, ils doivent savoir qu'il s'agira alors d'un repas froid et qu'une seule personne, en sus du chef cuisinier sera présente pour assister les personnes ne pouvant se mouvoir par elles-mêmes ou se servir elles-mêmes.

[44] Pour sa part, le Syndicat doit fournir les services de cette personne salariée durant toute la période du repas se déroulant pendant la grève afin d'assister les résidents se présentant à ce service et pouvant difficilement se mouvoir ou encore qui sont empêchés de prendre le repas par eux-mêmes ou avec l'aide de leur entourage immédiat.

[45] Finalement, ainsi que cela a pu être fait dans le passé, le Syndicat pourra tenir une assemblée générale de ses membres dans l'une des salles de l'Employeur afin d'informer ses membres de la teneur de la Liste et des recommandations du Tribunal, et ce, après l'avoir dûment avisé du moment et de la durée probable de telle rencontre.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE en partie insuffisants les services essentiels prévus à la liste du 21 novembre 2016;

RECOMMANDE au **Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement privés de la région de Québec (CSN)** de modifier la liste de services essentiels conformément aux recommandations et précisions indiquées par le Tribunal;

DÉCLARE que, si le **Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement privés de la région de Québec (CSN)** informe le Tribunal d'ici le mercredi 23 novembre 2016 à 16 h qu'il accepte de modifier la liste de services essentiels, conformément aux recommandations et précisions du Tribunal, la Liste telle que modifiée selon ses 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 débuter à 12 h et prendre fin à 17 h le vendredi 25 novembre 2016;

- DÉCLARE** que, si le **Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement privés de la région de Québec (CSN)** accepte de modifier la liste de services essentiels, conformément aux recommandations et précisions du Tribunal, les services essentiels à fournir durant la grève sont ceux énumérés à la liste 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** à **Le Manoir Sully inc.** et à **Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement privés de la région de Québec (CSN)** advenant qu'elles éprouvent des difficultés quant à la mise en application de la liste de services essentiels, d'en faire part au Tribunal dans les plus brefs délais afin que celui-ci puisse leur fournir l'aide nécessaire;
- DEMANDE** au **Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement privés de la région de Québec (CSN)** de faire connaître et d'expliquer aux salariés la teneur de la présente décision.

Raymond Gagnon

M. Marc-André Boivin
Pour l'employeur

M. Claude Demers
Pour l'association accréditée

Date de l'audience : 21 novembre 2016

/cl

Rectifications apportées le 22 novembre 2016 :

Des erreurs d'écriture ont été corrigées : dans les dispositifs pour qu'on puisse lire 23 novembre 2016 au lieu de 23 septembre; dans le nom du représentant de l'association accréditée; à la date de l'audience indiquée à la fin de la décision; et dans le titre des recommandations du Tribunal administratif du travail visant les services essentiels à maintenir. Finalement, la dernière page de l'annexe (page 14 de la décision) a été retirée.

**LES RECOMMANDATIONS DU
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL
VISANT LES SERVICES ESSENTIELS À MAINTENIR LORS DE LA GRÈVE
DE CINQ HEURES DEVANT DÉBUTER À 12 H ET PRENDRE FIN À 17 H
LE VENDREDI 25 NOVEMBRE 2016**

Fournir les services d'une personne durant toute la période des repas se déroulant pendant la grève afin d'assister les résidents se présentant à ce service et pouvant difficilement se mouvoir ou encore qui sont empêchés de prendre le repas par eux-mêmes ou avec l'aide de leur entourage immédiat

ANNEXE

LISTE PRÉCISANT LES SERVICES ESSENTIELS À ÊTRE MAINTENUS DURANT LA GRÈVE

LE MANOIR SULLY INC., société par actions incorporée
et ayant son siège social au 4115, rue Sherbrooke Ouest,
bureau 210, Westmount (Québec) H3Z 1K9

(ci-après désigné « l'Employeur »)

ET

**STT DES CENTRES D'HÉBERGEMENT PRIVÉS DE LA
RÉGION DE QUÉBEC (CSN)**
Association de salariés accréditée conformément au Code
du travail, ayant son siège social au 155, boulevard
Charest Est, Québec (Québec) G1K 3G6

(ci-après désigné « le Syndicat »)

(appelés collectivement « les Parties »)

-
- ATTENDU QUE** la résidence le Manoir Sully est un service public en vertu de 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, et ce, 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 à l'Employeur, grève devant être exercée le 25 novembre 2016 de 12 h à 17 h;
- ATTENDU QUE** les Parties se sont réunies pour négocier, avec l'aide du service de conciliation du Tribunal administratif du travail (TAT), une entente pour le maintien des services essentiels;
- ATTENDU QUE** les Parties s'entendent que les horaires en annexe de la présente constituent les services essentiels qui doivent être rendus durant cette grève du 25 novembre 2016;
- ATTENDU QUE** les cadres peuvent effectuer les tâches non effectuées par les salariés convenues dans la présente entente;
- ATTENDU QUE** la volonté des Parties est de ne pas mettre en danger la santé et la sécurité des résidents du Manoir Sully;

EN FOI DE QUOI, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. Pendant la grève, seuls les salarié-es qualifiés par les présentes doivent fournir les services essentiels, et ce, tel qu'énumérés à l'annexe 1.
2. Aucun bénévole ne pourra effectuer des tâches normalement accomplies par des salarié-es couverts par l'accréditation pendant la grève à l'exception des parents proches agissant comme aidant naturel.
3. Les horaires de travail pour la période de grève sont établis sur la base du temps normalement travaillé par chaque salarié-es;
4. L'annexe 1 illustre, par service, les horaires des personnes qui maintiennent les services essentiels durant la grève.
5. Tous les autres salariés au sens du *Code du travail* exerceront leur droit de grève de 12h à 17 h.
6. Le Syndicat s'engage à laisser libre accès aux résidents, aux visiteurs, aux cadres ainsi qu'aux fournisseurs et aux travailleurs de la construction durant la grève.
7. L'Employeur s'engage à laisser libre accès aux salarié-es pour l'utilisation des installations sanitaires durant la grève.
8. Les salarié-es occupent leurs titres d'emploi habituels.
9. Si 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 demande de l'Employeur, le personnel nécessaire pour faire face à la situation.
10. À cette fin, l'Employeur pourra communiquer avec :
 - Gilles Gagné
 - Raphaële Duplain... dont les numéros de cellulaire seront remis à l'Employeur.
11. Si un rappel au travail pendant le débrayage est nécessaire en raison d'une situation exceptionnelle et urgente, il est entendu que la personne salariée rappelée sera payée au taux normalement applicable et pour un minimum de 3 heures.
12. L'ensemble des salariés s'engage à ne pas interrompre un soin en raison du débrayage sauf si un cadre en fait la demande expresse et qu'il s'engage à poursuivre et à terminer le soin.
13. Les dispositions de la convention collective s'appliquent aux salarié-es désignés pour assurer les services essentiels, y compris les articles relatifs aux périodes de pause et de repas.

14. L'Employeur s'engage à ne pas accepter dans l'établissement des salarié-es couverts par le certificat d'accréditation détenu par le syndicat, s'ils n'ont pas été désignés par celui-ci et que les services essentiels sont assurés.
15. Deux personnes responsables sont désignées par l'Employeur pour assurer les communications :
- Josée Fournelle
 - Benoît Lizotte
- ... dont les numéros de cellulaire seront transmis privément.
16. Advenant que les parties éprouvent des difficultés dans l'application de la présente entente, elles s'entendent pour se réunir pour en discuter de bonne foi afin de trouver une solution négociée.
17. À cette fin, Gilles Gagné est la personne désignée par le Syndicat.
18. Si les parties ne trouvent pas une solution à l'amiable, elles contacteront le Tribunal administratif du travail dans les plus brefs délais afin qu'un conciliateur puisse fournir le support nécessaire afin d'aider les parties à s'entendre.
19. La présente entente demeure en vigueur jusqu'à la fin de la grève.
20. L'Employeur rédigera un mémo qui, après approbation du syndicat, sera communiqué aux résidents pour leur expliquer qu'une grève sera exercée le 25 novembre 2016.
21. L'Employeur donnera accès au Syndicat à une salle au Manoir pour la tenue d'une assemblée générale dans laquelle le Syndicat expliquera à ses membres les modalités pour l'exercice de la grève du 25 novembre 2016.

EN FOI DE QUOI, LES PARTIES ONT SIGNÉ CE 21 NOVEMBRE 2016.

GILLES GAGNÉ
PRÉSIDENT
STT DES CENTRES D'HÉBERGEMENT PRIVÉS DE LA RÉGION DE QUÉBEC (CSN)

BENOÎT LIZOTTE
LE MANOIR SULLY INC.

Numéro de dossier : AQ 1004-3019

Soins infirmières auxiliaires

Nom	Horaire de travail	12h00	12h15	12h30	12h45	13h00	13h15	13h30	13h45	14h00	14h15	14h30	14h45	15h00	15h15	15h30	15h45	16h00	
Mélanie Blouin	7h00 à 15h30	Exerce son droit de grève																	
Mélissa St-Cyr	15h30 à 23h30	Au travail																	
Kim Pouliot	7h00 à 17h00	Au travail																	
France Fortier, PAB au bain	13h30 à 22h00	L'horaire de travail de France est déplacé au vendredi matin.																	
Maya Ray Durga, PAB	6h00 à 15h00	Au Travail			Exerce son droit de grève			Au travail											