

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région : Mauricie–Centre-du-Québec

Dossier : CQ-2017-0195

Dossier accréditation : AQ-2001-6272

Québec, le 23 janvier 2017

DEVANT LA JUGE ADMINISTRATIF : Myriam Bédard

CSH-HCN Lessee (Notre-Dame) LP
Employeur

c.

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

DÉCISION

[1] 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.

[2] CSH-HCN Lessee (Notre-Dame) LP, connue jusqu'à récemment sous le nom de Résidence Notre-Dame, exploite une résidence pour personnes âgées.

[3] Le 12 janvier 2017, 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 26 janvier 2017, à 0 h 01. Cet avis est donné en vertu de l'article 111.0.23 du *Code du travail*, RLRQ, c. C-27, et est accompagné d'une liste de services essentiels.

[4] Il est le dernier d'une série d'avis de grève reçus depuis le mois de mai 2016 et relatifs à des grèves de différentes durées.

[5] Une séance de conciliation a lieu le 19 janvier 2017. Les parties conviennent alors d'une entente de services essentiels à maintenir pendant la grève.

[6] Il appartient au Tribunal d'évaluer la suffisance des services proposés à l'entente intervenue.

LE PROFIL

L'ENTREPRISE

[7] Il s'agit d'une résidence privée pour aînés, située à Victoriaville. La résidence est certifiée par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Elle compte 50 unités de 3½ pièces et 4½ pièces. Des 162 autres unités, 56 se retrouvent dans le bloc des unités de soins de la phase II, celles qui requièrent le plus de surveillance. La capacité totale d'hébergement est de 270 personnes, mais actuellement, environ 199 occupants sont desservis.

[8] Les unités sont réparties sur trois phases :

- Phase I : Consacrée à des résidents autonomes et des résidents semi-autonomes vivant dans des unités de 2½ pièces. Certains résidents requièrent des soins et des services.
- Phase II : Héberge des personnes en perte d'autonomie nécessitant plusieurs soins et services en réponse à leurs besoins et une surveillance continue.
- Phase III : Habitée par des personnes autonomes vivant dans des unités 3½ pièces et 4½ pièces. Certains résidents reçoivent des soins et des services.

[9] Toutes les unités sont munies de tirettes d'urgence.

LES EFFECTIFS DE L'ENTREPRISE

[10] Pour rendre ses services, l'entreprise compte plusieurs employés répartis sur trois quarts de travail (nuit, jour et soir), dont :

- 5 employés non syndiqués dont 1 infirmière autorisée directrice des soins infirmiers, 1 technicienne en administration, 1 responsable des loisirs,

1 conseillère en location, 1 directeur des services alimentaires, 1 directeur maintenance et 1 directrice générale;

- 47 employés syndiqués membres de l'association accréditée citée en rubrique dont 3 infirmières autorisées, 6 infirmières auxiliaires, 17 préposés aux bénéficiaires, 1 réceptionniste, 4 cuisiniers, 18 serveurs aux tables, 1 plongeur, 5 commis à l'entretien ménager et 2 concierges.

LA DESCRIPTION DE LA CLIENTÈLE

[11] La moyenne d'âge de la clientèle est de 85 ans. Il y a 52 résidents en perte d'autonomie à cause de problèmes cognitifs et/ou de mobilité réduite et/ou de perte de vision.

[12] Il y a 68 résidents qui se déplacent avec une marchette, 8 avec un fauteuil roulant et 35 avec une canne. De ce nombre, 22 ont besoin d'aide aux déplacements et 12 ont besoin d'aide à la mobilisation et aux transferts de façon régulière.

[13] Il y a 17 personnes qui présentent des problèmes cognitifs. Ces maladies se manifestent par de l'errance et un plus grand besoin d'encadrement de la part du personnel affecté aux soins. Enfin, il y a 14 résidents qui sont régulièrement incontinents et qui reçoivent de l'assistance à l'élimination par le personnel infirmier au besoin, mais au moins 4 fois par jour.

LES SERVICES MÉDICAUX/SOINS D'HYGIÈNE

[14] Les 52 résidents de la phase II et 22 autres dans les phases I et III ont besoin d'aide pour la gestion de leur médication, organisée en « Dispill » et distribuée et/ou administrée par le personnel affecté aux soins.

[15] Les soins infirmiers dispensés sont les suivants : prise de tension artérielle, pansements, distribution/administration de la médication, glucométrie, injections, organisation et suivi de la clinique médicale, bain thérapeutique, etc.

[16] Les soins d'hygiène ne sont pas inclus dans le coût de location pour les résidents de la phase II et 35 résidents reçoivent un bain par semaine. Ces bains sont donnés par les préposés aux bénéficiaires.

LES SERVICES AUXILIAIRES

[17] Le service alimentaire est inclus dans le coût de location pour les résidents des phases I et II pour les 3 repas et est optionnel pour ceux de la phase III. Les repas sont préparés par les salariés de l'entreprise et servis dans 2 salles à manger. La première, située dans la phase II pour les résidents des unités de soins, a une capacité de

30 personnes et la seconde, pour la partie autonome, est de 90. Chacune d'entre elles offre deux services de repas.

[18] Le service de buanderie pour les serviettes, débarbouillettes, tabliers, quelques literies, tapis, etc. est fait en sous-traitance.

[19] Le service d'entretien ménager et le nettoyage des surfaces sont quant à eux faits par les salariés de l'entreprise, tant dans les aires communes que dans certaines unités.

L'ANALYSE ET LES MOTIFS

[20] Selon l'article 111.0.19 du *Code du travail*, le Tribunal doit évaluer la suffisance de ces services qui sont l'objet de l'entente intervenue entre les parties le 19 janvier 2017.

[21] Les services ainsi convenus doivent assurer que la santé ou la sécurité des résidents ne soit pas mise en danger lors de la grève. Comme le Tribunal l'a souvent rappelé, cette évaluation doit être faite en considérant que la clientèle des résidences pour personnes âgées est vulnérable et souvent tributaire des soins et services qu'elle reçoit.

[22] La liste des services essentiels prévoit que les salariés exerceront la grève pendant 10 % de leur temps de travail et que tous les soins requis seront prodigués de manière usuelle sauf à l'égard des tâches qui ne seront pas effectuées et qui sont décrites à l'Annexe 1 de l'entente.

[23] 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, mais de manière à assurer la continuité entre les quarts de travail.

[24] De plus, s'ajoutent au 10 % de temps de grève les tâches qui ne seront pas accomplies, énumérées à l'Annexe 1.

[25] Lorsqu'une situation exceptionnelle et urgente, non prévue par la présente entente, intervient, mettant en cause la santé ou la sécurité des résidents, le Syndicat s'engage à fournir, à la demande de l'Employeur et selon les besoins, le personnel nécessaire pour faire face à cette situation.

[26] Après analyse, le Tribunal conclut que les services essentiels comme ils sont décrits à la liste et à l'Annexe 1 sont suffisants pour assurer la santé ou la sécurité des résidents durant la grève à durée indéterminée devant débiter le 26 janvier 2017, à 0 h 01.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE que les services essentiels qui sont prévus à l'entente du 19 janvier 2017, avec les précisions apportées dans la présente décision, sont suffisants pour 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 dans leur intégralité à l'entente du 19 janvier 2017, annexée à la présente décision, comme si ici tout au long récités;

RAPPELLE aux parties que dans les cas de difficultés de mise en application des services essentiels, les parties en discuteront pour tenter de trouver une solution. À défaut de solution, elles en feront part au Tribunal pour que celui-ci puisse leur fournir l'aide nécessaire.

Myriam Bédard

M^{me} Marie-Josée Castonguay
Pour l'employeur

M^{me} Lynda Michaud
Pour l'association accréditée

/ml

ANNEXE

LISTE POUR LES SERVICES ESSENTIELS PROPOSÉE PAR LA PARTIE SYNDICALE

CSH-HCN Lessee (Notre-Dame) LP

AQ-2001-6272

Conformément à l'article 111.0.18 du Code du travail vous trouverez ci-joint la liste des présences journalières des personnes salariées que nous représentons lesquelles sont dûment informées de la présente liste. En cas de grève, nous appliquerons les services essentiels comme suit :

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.
2. Les personnes salariées en grève le sont à tour de rôle dans chaque service et service de soins pendant chaque quart de travail de manière à ce que chaque personne ne soit jamais en grève plus de dix pour cent (10 %) de son quart de travail de manière également à assurer la continuité entre les quarts de travail. Tous les soins requis seront donnés de manière usuelle.
3. Le libre accès d'une personne aux services de l'établissement est assuré.
4. Les personnes salariées sont affectées à leur service de soins ou à leur service habituel.
5. L'employeur s'engage à fournir au syndicat les horaires de travail de même que toutes les modifications concernant les postes qui peuvent survenir. Ces informations sont transmises au syndicat le plus tôt possible.
6. Dans la mesure où le syndicat a les informations prévues sur les horaires dans le temps requis, celui-ci remettra à l'employeur au plus tard quarante-huit (48) heures avant le début de la grève, une liste pour chacun des services concernés par quart de travail en y indiquant le moment et la durée de la grève pour chaque personne salariée qui fait la grève. Cette liste demeure en vigueur tant et aussi longtemps que le syndicat ne transmet pas à l'employeur une liste révisée comportant les mêmes particularités.
7. Les changements de culotte d'incontinence, la levée et le coucher 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.
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.
8. Les personnes salariées dont les horaires de travail font partie du seuil minimal 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 aux urgences. 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. Dans l'impossibilité, le salarié est rémunéré pour le temps travaillé.
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.

.../2

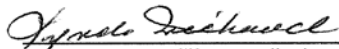
10. Les dispositions de la convention collective s'appliquent aux personnes salariées désignées pour assurer les services essentiels, y compris les articles relatifs aux temps de pause et de repas.
11. L'employeur et le syndicat s'engagent à respecter les horaires habituels de pauses.
12. L'employeur 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.
13. 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.
14. 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.
15. Afin d'éviter toute forme d'imbroglie relativement à l'application de l'entente, les parties conviennent d'identifier ses interlocuteurs;
Pour l'employeur : Marie-Josée Castonguay, Vice-présidente régionale,
Ressources humaines et relations de travail.
Pour le syndicat : Lynda Michaud, conseillère syndicale

Les parties s'échangeront leur numéro de cellulaire.

16. La présente entente n'est valable que pour un conflit respectant les dispositions du Code du travail ou de toute autre loi.
17. La présente n'est valable que pour la grève à durée indéterminée débutant le 26 janvier 2017.
18. Annexe 1 - Tâches qui ne seront pas effectuées en raison de la grève.

Espérant le tout conforme,

Syndicalement,


Personne conseillère syndicale
SQEES-298 (FTQ)

LM/mg

p.j. (1)
Le 19 janvier 2017


Employeur

Annexe 1**Tâches qui ne seront pas effectuées en raison de la grève**

De façon générale au niveau de :

a) Propreté des lieux physiques :

- La literie ne sera changée que la journée du bain hebdomadaire, 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.
- La literie sera placée de façon sécuritaire sur le lit pour ne pas compromettre la santé ou la sécurité des résidents.
- L'entretien ménager léger des chambres des résidents de la phase 1 et 3 sera effectué une fois par deux semaines, sauf en cas de situation exceptionnelle pouvant compromettre la santé ou la sécurité; par exemple, la présence de liquide ou de souillures sur le plancher.
- Les planchers des aires communes seront lavés une journée sur deux, sauf en cas de situation exceptionnelle pouvant compromettre la santé ou la sécurité; par exemple, la présence de liquide sur le plancher, sauf pour la salle à manger, la cuisine, la phase 2 et les chambres de bains publics qui seront lavées une fois par jour.
- L'aspirateur sur le tapis de l'entrée sera passé une fois par semaine, sauf en cas de situation exceptionnelle pouvant compromettre la santé ou la sécurité; par exemple, la présence de liquide ou de souillures sur le tapis.
- Le nettoyage et la désinfection des chaises roulantes seront effectués une fois par semaine sauf s'il doit être effectué en raison de souillures.

b) L'alimentation

- Aucun lavage de vaisselle ne sera effectué à l'exception des couverts nécessaires aux résidents de la phase 2 et de ceux qui prennent leur repas à leur unité à cause d'une condition médicale, ainsi que les chaudrons et ustensiles servant à la préparation des aliments qui seront lavés comme à l'habitude par les personnes accomplissant cette tâche.
- Aucun dessert ne sera préparé par les personnes salariées faisant partie de l'unité de négociation.
- Aucun dessert ne sera servi aux tables par un membre du personnel salarié, à l'exception des résidents de la phase 2 et de ceux ayant une condition médicale qui le requiert. Toutefois, les desserts pourront être placés sur un chariot afin de les rendre disponibles.

De façon spécifique, par titre d'emploi, les tâches non effectuées seront les suivantes :

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

- Aucun classement des observations, soins et planification des résidents (OSP) ne sera effectué dans les cartables 1-2-3-4 ainsi que les feuilles de médications, incontinence, etc.
- Aucune gestion ou forme de facturation, électronique ou manuelle, ne sera effectuée.
- L'accompagnement des résidents à leurs activités à titre d'exemple; coiffeuse, spectacle, messe, etc. ne sera plus effectué.
- Les objets ne seront pas ramassés dans les unités des résidents ou dans les espaces communs sauf s'ils présentent un danger de chute.
- Aucune collation ne sera distribuée à moins d'une condition médicale qui le requiert.
- Aucune mise en place de linge commun (serviettes, débarbouillettes, etc.) ne sera effectuée.

b) Par les infirmières et infirmières auxiliaires de jour et de soir et de nuit

- Aucun remplissage des trousses de premiers soins ne sera effectué sauf en cas de nécessité pour assurer la santé ou la sécurité des résidents.
- Aucun archivage ou épuration des dossiers ne sera effectué.

c) Pour la cuisinière ou aide-cuisinier

- Pour les repas, un seul menu sera préparé et 1 menu à la carte usuelle au choix (déjeuner, dîner et souper).
- Un accommodement sera fait si une condition médicale l'exige ou si le menu retenu ne convient pas en raison d'allergies alimentaires.
- Aucune commande ne sera placée lors de la livraison.
- Une sorte de soupe sera préparée par jour.
- Aucune entrée ne sera préparée sauf la soupe.
- Aucune préparation particulière de repas ou desserts pour les événements spéciaux (le dîner des anniversaires ou toute autre activité connexe).

d) Pour les préposés aux tables et à la plonge

- Aucun repas ne sera servi aux invités.
- Aucun remplissage (salières, poivrières, sucriers, etc.) ne sera effectué.
- Aucun pliage de guenilles ne sera effectué.
- Aucun lavage, pliage et installation de nappes pour les tables ne sera fait.

- e) **Pour la réceptionniste**
 - Aucun travail informatique (la saisie de données, traitement de texte, etc.) ne sera effectué.

- f) **Par les personnes préposées à l'entretien ménager léger de jour**
 - Aucun grand ménage du printemps ne sera effectué.
 - Aucun ménage des unités de la phase 1 et 3 ne sera fait suite au départ d'un résident.
 - Aucun ménage ne sera effectué dans les bureaux des cadres.
 - Aucun lavage de vitres ne sera effectué à moins de souillures.

- g) **Par les personnes préposées à la maintenance (travaux lourds) de jour et soir**
 - Aucun décapage, polissage, cirage de plancher ne sera effectué.
 - Aucune salle d'activité ne sera préparée.
 - Aucun bac de récupération ne sera vidé.
 - Aucun entretien extérieur ne sera effectué à l'exception des tâches pouvant présenter un danger pour la santé et la sécurité.
 - Aucun entretien de la piscine ne sera fait.
 - Aucun travail de peinture ne sera exécuté.