TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région :	Montérégie
Dossier :	CM-2017-3094
Dossier accréditation :	AM-2001-2141
Montréal,	le 15 juin 2017

DEVANT LA JUGE ADMINISTRATIVE : Judith Lapointe

6485979 Canada inc.
Employeur

c.

Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN)
Association accréditée

DÉCISION

---

[1] Le 26 novembre 2014, le Gouvernement du Québec adopte le décret n° 1054-2014 assujettissant les parties à l'obligation de maintenir des services essentiels en période de grève.

[2] 6485979 Canada inc. (Les Résidences Soleil-Manoir Dollard-des-Ormeaux) (l'**employeur**) exploite une résidence pour personnes âgées semi-autonomes.

[3] Le 6 juin 2017, le Tribunal administratif du travail (le **Tribunal**) reçoit un avis du Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN) (le **syndicat**) indiquant son intention de recourir à une grève d'une durée de douze

heures, le 18 juin 2017 de 7 h à 19 h. Cet avis est donné en vertu de l'article 111.0.23 du *Code du travail*[1](le **Code**). Le 8 juin 2017, le syndicat transmet sa liste de services essentiels.

[4] Le 13 juin suivant, malgré l'avis de convocation à une séance de conciliation et à une audience qui suit le cas échéant, dûment transmis par le Tribunal, seuls les représentants du syndicat se sont présentés. Devant l'absence de l'employeur, le Tribunal a été contraint d'accepter sa participation par téléphone, ce qui n'a pas facilité le processus. Ce dernier ne peut que déplorer un tel comportement.

[5] Par ailleurs, les parties sont parvenues à s'entendre sur les services essentiels à maintenir pendant la grève proposée. Il appartient maintenant au Tribunal d'évaluer la suffisance des services proposés à cette entente.

LE PROFIL

L'ENTREPRISE

[6] L'établissement visé est une résidence privée non conventionnée pour personnes âgées semi-autonomes. Elle compte actuellement 178 appartements (1/2, 2/2, 3/2 et 4/2) munis d'interphone et de sonnette d'urgence. Des services sont inclus au bail tels que : sécurité 24 heures, entretien ménager et literie. Des soins et des services sont également offerts à la carte.

LES EFFECTIFS DE L'ENTREPRISE

[7] Pour fournir les soins et les services à sa clientèle, l'entreprise emploie :

1 Directeur;
1 directrice-adjointe;
1 responsable des soins;
1 directeur du service alimentaire – chef;
1 directeur adjoint service alimentaire;
1 responsable réception;
1 conseillère en hébergement;
1 animatrice en loisirs;
1 responsable de la maintenance;
35 salariés membres du syndicat cité au dossier répartis comme suit :
9 infirmières auxiliaires, 5 préposés aux résidents, 7 réceptionnistes, 3 aides-cuisiniers, 2 aides alimentaires, 4 plongeurs, 5 préposés à l'entretien ménager.

---

1 RLRQ, c. C-27.

LA DESCRIPTION DE LA CLIENTÈLE

[8] La résidence héberge actuellement 103 résidents, dont 58 personnes autonomes ou en légère perte d'autonomie et 45 personnes en perte d'autonomie. L'âge de la clientèle varie de 61 à 102 ans pour une moyenne d'âge de 87 ans.

[9] Parmi eux, 4 se déplacent en fauteuil roulant, 43 en marchettes et 30 avec l'aide d'une canne. L'aide aux déplacements est faite par les préposés aux résidents.

[10] Quatre accompagnements aller-retour pour les repas, 10 accompagnements aller-retour pour les bains (94 accompagnements aller-retour par semaine).

[11] Il y a 16 résidents avec des troubles cognitifs diagnostiqués qui vivent des moments de confusion. Ces personnes requièrent une surveillance étroite. Nous avons également 16 personnes avec des troubles auditifs (appareil).

LES SOINS MÉDICAUX/SOINS D'HYGIÈNE

[12] Les changements de culottes sont faits au besoin par les préposés aux résidents.

[13] Aux services des soins, le service des soins d'hygiène est inclus dans le coût de location et dispensé par les préposés aux résidents. Il y a 15 résidents qui requièrent de l'assistance pour les bains, 3 résidents qui reçoivent des toilettes partielles.

[14] La distribution de la médication est dispensée à plus de 504 occasions par semaine aux résidents par les infirmières auxiliaires ou les préposés aux résidents.

[15] Les soins infirmiers prodigués sont notamment : le contrôle et le suivi du dossier médical, la distribution et le rappel de la médication, l'aide à l'habillement, la prise des signes vitaux, les sondes, les injections, les gouttes, les crèmes, les prélèvements sanguins, les pansements, l'aide aux levers et couchers.

[16] Il y a aussi quatre résidents qui reçoivent tous les jours de l'aide pour l'habillement, deux résidents ont de l'aide quotidiennement pour mettre les bas supports. Ces tâches sont accomplies par les préposés aux résidents.

[17] Autres soins et services : 7 injections par mois, 7 insulines par jour, 6 glycémies par jour, 10 signes vitaux par mois.

LES SERVICES AUXILIAIRES

[18] Le service alimentaire est inclus dans tous les appartements 1/2 et 2/2, et optionnel pour les appartements 3/2 et 4/2. Les 3 repas sont préparés sur place par les salariés de l'entreprise. Il y a actuellement 82 résidents qui se prévalent du service alimentaire et quelques résidents requièrent de l'assistance pour manger. De plus, il y a des repas préparés pour les visiteurs, les clients à la carte ainsi que les repas des employés. La distribution des cabarets est assurée par les salariés de la cuisine ou les préposés aux résidents.

[19] Le service de buanderie (effets personnels) ou literie (literie et serviettes) est inclus pour une grande partie des résidents ou également offert de façon optionnelle à la carte pour la clientèle. Cette tâche est assumée à l'interne par les préposés aux résidents ou les préposés à l'entretien ménager.

[20] Tous les jours, par sécurité, une vérification des présences est effectuée pour tous les résidents. En cas de non-réponse à l'interphone, on procède alors à des vérifications physiques de la présence des résidents à leur appartement pour les repas.

[21] En plus de l'accueil, un préposé voit à l'autorisation d'accès à la porte principale, aux accès secondaires, aux portes de garage, à l'accès des visiteurs, répond aux téléphones, donne des renseignements et répond aux appels d'urgence ou d'aide par jour (résident qui actionne la cloche d'appel qu'on visite pour assurer la sécurité).

[22] L'entretien ménager des appartements est inclus au bail pour une fréquence de deux fois par mois pour tous les résidents et certains ont un entretien ménager additionnel à diverses fréquences. L'entretien des aires communes est inclus, ce service est également rendu par les préposés à l'entretien ménager.

[23] L'entretien des installations est partagé par les salariés, un cadre ou un sous-traitant, le tout selon les spécialités requises.

LES MOTIFS DE LA DÉCISION

[24] Conformément à l'article 111.0.19 du Code, le Tribunal doit évaluer la suffisance des services qui sont l'objet de l'entente intervenue entre les parties le 13 juin 2017.

[25] Les services ainsi convenus doivent assurer que la santé ou la sécurité des résidents ne soit pas mise en danger lors de la grève. Le Tribunal réitère que 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.

[26] En particulier, le Tribunal note que 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.

[27] Après analyse, le Tribunal conclut que les services essentiels comme ils sont décrits à l'entente sont suffisants pour assurer la santé ou la sécurité des résidents durant la grève du 18 juin 2017 qui doit débuter à 7 h pour se terminer à 19 h.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE que les services essentiels qui sont prévus à l'entente du 13 juin 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 13 juin 2017, annexée à la présente décision, comme si ici 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.

Judith Lapointe

M[me] Johanne Lahaise
Pour l'employeur

M[me] Diane Ford
Pour l'association accréditée

/ct

Services essentiels : STT de Centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN)
Section Résidences Soleil, Manoir Dollard-des-Ormeaux
Grève du 18 juin 2017, de 7 h à 19 h

LISTE DES SERVICES ESSENTIELS

1. Le temps de grève est de 10 % du quart de travail par salariée qui est programmée pour travailler les heures de travail entre 7 h et 19 h le dimanche 18 juin 2017 excluant l'infirmière auxiliaire de soir.

   Le temps de grève s'exercera à tour de rôle, de manière à assurer la continuité des soins et des services aux résidents.

2. Les changements des culottes d'incontinence, la levée des résidents, l'aide à l'alimentation, les bains et les douches ou autres soins seront donnés de manière habituelle. Une tâche commencée ne doit pas être interrompue et doit être accomplie avant que la personne préposée aux résidants exerce son droit de grève.

3. **Tâches administratives** :

a) Aucune tâche administrative se rapportant aux services à la carte offerts aux résidents ne sera effectuée par les salarié-es syndiqué-es pendant toute la durée de la grève, notamment :

- aucune facturation
- aucun encaissement sauf pour les repas
- aucun formulaire administratif ne sera rempli et signé dans l'ensemble des départements
- aucun encaissement d'argent ne sera effectué sauf pour les repas
- aucun rapport de Bris d'équipement sauf si la situation s'avère urgente, dans ce cas des rapports verbaux peuvent être faits auprès de la personne responsable

b) Les cartes de pointage seront poinçonnées à l'horodateur (punch card) pour les salarié-es syndiqué-es en tenant compte de la période de départ pour le dîner et au retour de la période de grève;

c) Aucun salarié-e syndiqué-e ne participera aux activités spéciales, par exemple : danse sociale, pique-niques, jeux de société ou autres événements organisés par l'employeur.

4. **Soins**

Les soins sur l'unité seront assurés de façon habituelle et sans ralentissement de travail.

- aucun salarié-e syndiqué-e n'effectuera de photocopies des formulaires de nature administrative sauf si requis pour les soins.

5. **Entretien (certaines de ces tâches touchent aussi les PAR)**

a) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue de lavage de vitres incluant, mais ne limitant pas aux murs vitrés des bureaux administratifs et/ou de miroirs;

b) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue de lavage de mur ou de fenêtres;

Services essentiels : STT de Centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN)
Section Résidences Soleil, Manoir Dollard-des-Ormeaux
Grève du 18 juin 2017, de 7 h à 19 h

• plans de travail

8. Plonge et aide-cuisinier et aide alimentaire

Tâches qui ne seront pas effectuées

a) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue le lavage de la hotte;
b) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue de nettoyage des armoires et des tablettes, sauf en cas de déversement de liquide ou de souillure due à de la nourriture renversée;
c) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue de lavage des murs et des réfrigérateurs et congélateurs sauf en cas de déversement de liquide ou de souillure due à de la nourriture renversée;
d) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue le nettoyage des chaises, pattes de chaise et pattes de table de la salle à manger sauf en cas de déversement de liquide ou de souillure due à de la nourriture renversée. Cette tâche est normalement effectuée une fois par semaine par l'entretien ménager;
e) Aucun salarié-e syndiqué-e ne lavera les assiettes ou bols, tasses, verres (couverts) et ustensiles à l'exception de celle utilisée et nécessaire aux usagers avec motricité/dextérité réduite, Nous proposons l'utilisation de couverts et ustensiles jetables;
f) Aucun salarié-e syndiqué-e ne remplira les salières, poivrières, sucre, etc. ou les condiments (qui sont en sachets);
g) Aucun salarié-e syndiqué-e ne démarrera la cafetière;
h) Aucun salarié-e syndiqué-e ne fera le remplissage des comptoirs pendant la durée de la grève;
i) Aucun salarié-e syndiqué-e ne descendra le recyclage pour la durée de la grève.

9– Tâches qui seront effectuées

a) Nettoyer les tables après déjeuners et les dîners;
b) Préparer les cabarets seulement pour les résidents qui doivent manger dans leur chambre pour des raisons de mobilité et/ou de restriction de santé physique ou cognitive. Les cabarets sont ensuite livrés par les PAB.

Services à la carte

c) Préparer le café et le thé;
d) Les salarié-es syndiqué-es n'accompagneront que les résidents pour des raisons de mobilité et/ou de restriction de santé physique ou cognitive (apporter les cabarets aux tables);
e) Le service derrière les comptoirs;
f) Nettoyer certains espaces de travail pour des raisons de salubrité et de sécurité;
g) Nettoyer les chaudrons;
h) Laver les planchers à la fin de la journée;
i) Déballer les commandes et ranger les produits périssables;

Services essentiels : STT de Centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN)
Section Résidences Soleil, Manoir Dollard-des-Ormeaux
Grève du 18 juin 2017, de 7 h à 19 h

c) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue d'entretien des bureaux administratifs, du bureau du médecin, du salon de coiffure, du dépanneur, du bureau de l'animatrice, de la chapelle;

d) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue l'entretien des salons quel que soit l'étage, du fumoir, de la piscine, de la bibliothèque, de la salle de jeux, etc.;

e) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue l'entretien et le nettoyage des logements après le départ d'une ou d'un résident;

f) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue des tâches reliées aux grands ménages du printemps et de l'été;

g) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue de petit ménage et époussetage à la carte.

6. Entretien général *(maintenance)*

a) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue de changement de néons et d'ampoules dans les espaces communs;

b) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue de travail de peinture;

c) Aucun salarié-e syndiqué-e n'installe les balançoires et/ou les autres équipements de loisirs à l'intérieur comme à l'extérieur;

d) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue l'entretien de la piscine, des portesjardins et/ou des vitres extérieures et intérieures;

e) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue de travail extérieur (gazon, raclage du terrain, ramassage les feuilles mortes, etc.), y compris le déneigement, y incluant le déneigement des voitures des résidents, à l'exception de l'épandage des abrasifs (sel et sable) pour assurer la sécurité des allées piétonnières;

7. Réception

a) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectue de tâches administratives notamment les inscriptions de données dans les registres suivants :
- demandes des résidents (les résidents seront référés à l'administration)
- réservations lors de fêtes ou d'évènements spéciaux (référés à l'administration)
- chèques de loyer
- choix de sorties des résidents
- emménagements et déménagements
- registres des clés pour les employé-es

b) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectuera les mises à jour des données à l'ordinateur notamment les suivants :
- bases de données
- livraison de cabarets
- liste des appartements à nettoyer
- journal hebdomadaire de la résidence
- mémos, affiches

Services essentiels : STT de Centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN)
Section Résidences Soleil, Manoir Dollard-des-Ormeaux
Grève du 18 juin 2017, de 7 h à 19 h

j) Préparation des viandes et légumes (cuisson sur les plaques);
k) Préparation des salades;
l) Services au comptoir;
m) Préparation repas du souper;

10– Tâches qui ne seront pas effectuées par les aide-cuisiniers

Production :

a) Aucun salarié-e syndiqué-e ne fera pas préparation des desserts (ceux-ci se font les lundis mercredis et vendredis;
b) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectuera les tâches du cuisinier : préparation des sauces, des poissons, etc.;
c) Aucun salarié-e syndiqué-e ne fera ne rangera les aliments non périssables;
d) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectuera de commande de nourriture ou savons et/ou d'autres produits et ustensiles nécessaires à la cuisine;
e) Aucun salarié-e syndiqué-e ne remplira les armoires de l'aire de service de la salle à manger (serviettes de table, biscuits soda, sucre, biscuits sucrés, thé, café, contenant à mono-usage [styromousse], beurre, etc).

11-Préposé-es aux résidents

Tâches qui ne seront pas effectuées

a) Aucun salarié-e syndiqué-e n'offrira le service de bains thérapeutique (service payé à la carte) sauf pour les résidents ayant de problèmes de mobilité ou ceux ayant des problèmes de santé et/ou cognitifs;
b) Aucun salarié-e syndiqué-e ne livrera des diners aux chambres à moins que pour des raisons de mobilité ou de santé physique cognitives un résident ne puisse se rendre à la cafétéria;
c) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectuera la lessive, le pliage et la livraison de vêtements personnels des résidents qui ont ce service à la carte;
d) Aucun salarié-e syndiqué-e ne videra les boites de recyclage pour la durée de la grève;
e) Aucun salarié-e syndiqué-e ne participera à la réception ou au rangement de matériel;
f) Aucun salarié-e syndiqué-e n'effectuera d'inventaire.

Tâches qui seront effectuées

a) Le nettoyage des chambres de bain;
b) Dans les chambres auxquelles elles sont normalement affectées ramasseront tout objet et/ou dégats/déversements qui pourraient représenter un risque d'accident ou pour la santé physique des résidents;
c) Faire les toilettes partielles;
d) Ramassage des cabarets des repas aux appartements et on les ramène à la cuisine;

Services essentiels : STT de Centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN)
Section Résidences Soleil, Manoir Dollard-des-Ormeaux
Grève du 18 juin 2017, de 7 h à 19 h

e) Le ramassage, la lessive, pliage et livraison de literie;
f) Répondre et participer à des urgences;
g) Aider/accompagner que les résidents qui ont des problèmes de santé physiques et/ou cognitifs à se rendre à la cafétéria et à retourner à leurs chambres;
h) Assisteront les infirmières auxiliaires dans des situations d'urgences.

12-Les Collations

Ce sont les résidents qui se servent à la cafétéria lorsqu'ils veulent une collation.

- Cependant, pour toute la durée de la grève, les salarié-es syndiqué-es continuent à rendre disponible les collations habituelles en salle à manger comme la pratique habituelle hors grève
- Aucun salarié-e syndiqué-e ne fera la livraison de collation aux chambres ou ailleurs dans la résidence

13– Calendriers

Les horaires de travail pour la période de grève sont établis sur la base du temps normalement travaillé par chaque salarié-es;

14– Modalités d'application

- L'employeur a fourni au syndicat les horaires de travail avant le début de la grève
- Aucun bénévole ne pourra effectuer des tâches normalement accomplies par des salarié-es syndiqué-es couverts par l'accréditation pendant la grève, à l'exception des parents proches agissants comme aidant naturel
- En cas d'absence d'une salariée à l'horaire de travail pendant la durée de la grève, dans un premier temps, l'Employeur procédera au remplacement selon la méthode de remplacement habituelle avec sa liste de remplacement, le tout conformément à la convention collective
- Dans un deuxième temps, le Syndicat s'engage à collaborer de manière à ce que les services essentiels soient assurés
- Le Syndicat s'engage à laisser accès à la Résidence aux résidents, visiteurs, fournisseurs qui s'y présentent
- Pour ce faire, l'Employeur rémunère à son taux régulier et pour un minimum de 3 heures le ou les syndiqué-es affecté-es aux recherches pour les remplacements;
- 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
- L'Employeur s'engage à donner accès aux installations sanitaires durant la grève aux salarié-es prévu-es à l'horaire de travail le 18 juin 2017
- Les salarié-e-s occupent leurs titres d'emploi habituels ou celui prévu à l'horaire
- 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

Services essentiels : STT de Centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN)
Section Résidences Soleil, Manoir Dollard-des-Ormeaux
Grève du 18 juin 2017, de 7 h à 19 h

fournir, à la demande de l'Employeur, le personnel qualifié nécessaire pour faire face à la situation

- À cette fin, selon l'horaire de travail, l'Employeur communique avec :

1– Léonardo Rodriguez

2- Chardine Dumay :

... dont les numéros de cellulaire seront remis à l'Employeur.

Les personnes suivantes seront libérées la journée de la grève en vertu de l'article 7.03 de la convention collective :

1– Léonardo Rodriguez

2- Chardine Dumay

- 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

- L'ensemble des salarié-es syndiqué-es s'engagent à ne pas interrompre un soin en raison du débrayage sauf si un cadre en fait la demande expresse et que le cadre s'engage à poursuivre et à terminer le soin

- Les dispositions de la convention collective s'appliquent aux salarié-es désigné-es pour assurer les services essentiels, y compris les articles relatifs aux périodes de pause et de repas

- L'Employeur s'engage à ne pas accepter dans l'établissement des salarié-es couverts par le certificat d'accréditation détenu par le Syndicat, ou par une autre accréditation pour faire le travail des grévistes

- La personne responsable désignée par l'Employeur pour assurer les communications est Madame Johanne Lahaise.

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.

Si les parties ne trouvent pas une solution à l'amiable, elles contacteront le TAT dans les brefs délais afin qu'une conciliatrice puisse fournir le support nécessaire afin d'aider les parties à s'entendre.

La présente entente demeure en vigueur jusqu'à la fin de la grève.

Services essentiels : STT de Centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN)
Section Résidences Soleil, Manoir Dollard-des-Ormeaux
Grève du 18 juin 2017, de 7 h à 19 h

L'Employeur affiche, en temps utiles, mais avant le 18 juin 2017 les horaires de grève aux horodateurs, de même, le Syndicat affiche les horaires de grève sur le babillard syndical dans la salle des employés.

Les manifestations ou le piquetage ne sera pas fait sur le terrain de la résidence.

L'exécution des travaux mentionnés à l'entente doit être effectuée selon la cadence normale, sans ralentissement et selon les procédés usuels.

La présente entente est valide pour la grève annoncée du 18 juin 2017 entre 7 :00 et 19 :00.

EN FOI DE QUOI, LES PARTIES ONT SIGNÉ À MONTRÉAL LE 13 JUIN 2017

M. Guy Trignard, Président du Syndicat régional STTCHGM

M. Eddy Savoie, Président Résidences Soleil Manoir Dollard des Ormeaux