

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL
(Division des services essentiels)

Région : Mauricie–Centre-du-Québec

Dossier : CQ-2017-1439

Dossier accréditation : AM-2000-1744

Québec, le 22 mars 2017

DEVANT LA JUGE ADMINISTRATIF : Hélène Bédard

Société en commandite 600 Bousquet
Employeur

et

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

DÉCISION

[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] Le 10 mars 2017, le Tribunal administratif du travail (le **Tribunal**) reçoit un avis du Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ) indiquant son intention de recourir à une grève d'une durée indéterminée à compter du

24 mars 2017 à 0 h 01. Cet avis est donné en vertu de l'article 111.0.23 du *Code du travail*¹.

[3] Le Syndicat transmet ensuite au Tribunal et à l'employeur une liste de services essentiels qu'il entend maintenir lors de la grève. Avec l'aide de la conciliatrice du Tribunal, les parties conviennent d'une entente de services essentiels qui est finalisée, le 21 mars 2017.

[4] Selon l'article 111.0.19 du Code, il appartient au Tribunal d'évaluer la suffisance des services proposés à cette liste.

LE PROFIL

[5] La Société en commandite 600 Bousquet, située à Drummondville, est une résidence privée pour aînés certifiée par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Elle compte 128 chambres, toutes munies de sonnettes d'urgence, pour une capacité totale de 130 résidents.

Effectifs

[6] Pour fournir ses services, l'entreprise compte 1 directrice générale, 1 adjoint administratif, 1 chef cuisinier, 1 infirmier auxiliaire directeur des soins, 1 homme de maintenance, 1 animatrice et 32 membres de l'association accréditée citée en rubrique. Ces salariés syndiqués se répartissent comme suit : 4 infirmières auxiliaires, 12 préposés aux bénéficiaires, 2 aides-cuisiniers, 6 serveurs, 4 plongeurs, 2 commis à l'entretien ménager et 2 concierges.

Description de la clientèle

[7] La moyenne d'âge de la clientèle est de 80 ans, le plus jeune ayant 52 et le plus âgé 99 ans. Il y a 25 résidents autonomes et 81 en perte d'autonomie qui ont besoin d'aide pour certaines activités de la vie quotidienne.

[8] De ce nombre, 3 se déplacent en fauteuil roulant, 38 avec une marchette et 4 avec une canne. Il y en a 8 qui ont besoin d'aide pour se déplacer régulièrement. Cette aide est assurée par les préposés pour les repas, les soins d'hygiène et les activités.

Il y a 12 cas d'Alzheimer et 25 cas de confusion qui ont besoin de surveillance quant à l'orientation. Il y a aussi 17 résidents qui sont incontinents. Tous ces résidents se font changer par les préposés et les infirmières auxiliaires.

¹ RLRQ, c. C-27.

Services médicaux/Soins d'hygiène

[9] Il y a 71 résidents qui ont besoin d'aide pour la gestion de leur médication dont les dosettes sont préparées par la pharmacie et distribuées par les infirmières auxiliaires et les préposés formés.

[10] Les soins infirmiers dispensés sont l'injection d'insuline, les tests de glycémie, les injections de B12, les pansements et les soins de sonde. Il y a 26 résidents diabétiques qui reçoivent des injections 1 fois par jour et 5 résidents 2 fois ou plus par jour.

[11] Il y a 56 résidents qui se font donner le bain 1 ou 2 fois par semaine par les préposés de l'entreprise. Ce service est offert sur une base optionnelle.

Services auxiliaires

[12] Le service alimentaire est inclus dans le coût de location pour les trois repas préparés par les salariés de l'entreprise dans une salle à manger d'une capacité de 84 personnes. Il y a 11 résidents qui se font servir leur cabaret à leur chambre. Ces tâches sont accomplies par les préposés.

[13] Le service de buanderie, de la literie ainsi que l'entretien ménager (chambres et aires communes) sont inclus dans le coût de location et accomplis par les salariés de l'entreprise. La lessive des effets personnels est un service à la carte.

LES MOTIFS DE LA DÉCISION

[14] Pour évaluer la suffisance 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.

[15] En l'instance, la grève se déroulera dans le milieu de vie permanent des résidents qui, pour plusieurs, sont vulnérables et captifs des soins et services dispensés par l'employeur. Le Tribunal doit donc tenir compte de ces éléments dans son évaluation.

[16] Les parties ont convenu d'une entente de services essentiels qui prévoit que les personnes salariées exerceront la grève durant 10 % de leur temps de travail. Le Tribunal comprend 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, et ce, pour chaque quart de travail.

[17] À ce 10 % de temps de grève, s'ajoutent des tâches qui ne seraient pas accomplies, soit de façon générale soit plus spécifiquement selon les titres d'emploi des

salariés. Ces tâches sont décrites à l'Annexe 1 intitulée « *Tâches qui ne seront pas effectuées en raison de la grève* ».

[18] Après analyse, le Tribunal juge que les services tels qu'ils sont décrits à l'entente et à l'Annexe 1 sont en partie suffisants pour assurer la santé ou la sécurité des résidents durant la grève prévue pour le 24 mars 2017. Pour les rendre suffisants, le Tribunal apporte les précisions et la recommandation suivantes.

[19] D'abord, 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.

[20] Le Tribunal rappelle 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 terminée avant que le salarié ne puisse exercer son temps de grève. C'est ainsi 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.

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

[22] Le Tribunal comprend également que le libre accès d'une personne à la résidence sera assuré et que cela inclut les fournisseurs, les visiteurs et les cadres.

[23] Pour ce qui est de la liste des « *Tâches qui ne seront pas effectuées en raison de la grève* », le Tribunal comprend que les desserts ou collations qui sont habituellement servis aux résidents en raison d'une condition médicale, soit à la chambre ou à la table, seront servis pendant la grève.

[24] On prévoit aussi à cette liste que « *les poubelles dans les bureaux des représentants de l'employeur et dans le service alimentaire ne seront pas vidées* ». Pour ce qui est du service alimentaire, uniquement, le Tribunal considère que même si les cadres peuvent vider les poubelles, il y a lieu d'adopter la pratique usuelle à cet égard pour garantir l'hygiène et la salubrité des lieux de façon à ne pas compromettre la santé des résidents.

[25] Pour cette raison, le Tribunal recommande de modifier l'entente pour prévoir que les salariés videront les poubelles du service alimentaire de la façon usuelle.

[26] Le Tribunal spécifie que 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.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE **en partie suffisants** les services prévus à l'entente du 21 mars 2017 afin que la santé ou la sécurité des résidents ne soit pas mise en danger;

RECOMMANDE **aux parties** de modifier l'entente conformément à la modification indiquée par le Tribunal en ce qui concerne les poubelles du service alimentaire;

DÉCLARE que, si les parties informent le Tribunal, d'ici jeudi le 23 mars 2017, à 11 h 30 qu'elles acceptent de modifier l'entente conformément à la recommandation du Tribunal, l'entente telle que modifiée 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 conformément à la recommandation et aux 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 la recommandation 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. Luc Bergeron
Pour l'employeur

M. Luc Charpentier
Pour l'association accréditée

ANNEXE

ENTENTE SUR LES SERVICES ESSENTIELS

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE 600 BOUSQUET – AM-2000-1744

Liste des services essentiels proposée par le Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ) pour la grève générale illimitée débutant le 24 mars 2017.

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 exercera la grève pendant dix pour cent (10%) du temps normalement travaillé.
2. Les personnes salariées du service des soins et du service alimentaire exerceront leur temps de grève à tour de rôle, par titre d'emploi. Les personnes salariées des autres services exerceront leur temps de grève de manière à ce qu'il y ait toujours au moins une personne de chaque titre d'emploi au travail, sauf si la personne salariée est la seule de son titre d'emploi pour le quart de travail. Les présentes dispositions s'appliquent pendant chaque quart de travail, de manière à assurer la continuité des soins en tout temps.
3. Dans les unités prothétiques ou d'assistance des résidences, tous les soins seront rendus de manière normale et usuelle sauf pour l'exercice du 10% de grève, à tour de rôle. Si une personne salariée est seule à exercer son titre d'emploi et qu'elle doit assurer des soins de façon continue, elle n'exercera pas son droit de grève si en temps normal elle ne quitte jamais son poste durant ses périodes de repos et de repas.
4. Le libre accès d'une personne aux services de l'établissement est assuré. Le libre accès à la résidence inclut les fournisseurs, les visiteurs et les cadres.
5. Les personnes salariées sont affectées à leur unité de soins ou à leur catégorie de services habituels.
6. Les changements de culottes d'incontinence, la levée des résidents, la distribution de médicaments, les bains et les douches, l'aide à l'alimentation et tout autre soin seront donnés de la manière habituelle et seront complétés avant que le salarié n'exerce son temps de grève.
7. 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.

8. 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.
9. 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 et requis pour répondre à la situation.
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. Le syndicat s'engage à respecter les horaires habituels de pauses.
12. 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, à l'exception de celles exclues par une entente ou une décision (voir l'annexe 1).
13. Le syndicat s'engage à maintenir les personnes salariées faisant partie de l'unité de négociation en grève dans leur département habituel selon l'horaire prévu au paragraphe 7.
14. Le syndicat informera ses membres de la présente liste des services essentiels à maintenir en cas de grève.
15. Le nettoyage préventif des fauteuils roulants sera effectué une fois par semaine sauf s'il doit être fait en raison de souillures ou de son utilisation par un nouveau résident.
16. Le syndicat s'assurera que les résidents aient un changement de vêtements propres en tout temps en cas de souillures.
17. Il est entendu qu'aucun préposé aux bénéficiaires ou toute autre personne salariée attitrée à donner un bain ou une douche ne doit interrompre le service à partir du moment où le résident a commencé à se dévêtir ou à être dévêtu.
18. Afin d'assurer une application adéquate des services essentiels, des personnes responsables des communications seront désignées ainsi que les moyens mis en place pour assurer ces communications.
19. La présente liste n'est valable que pour un conflit respectant les dispositions du Code du travail ou de toute autre loi.

20. La présente liste est applicable uniquement pour la grève générale illimitée débutant le 24 mars 2017 et ne lie pas les parties quant aux services essentiels à rendre lors de futures grèves.

21. Annexe 1 - Tâches qui ne seront pas effectuées en raison de la grève.

EN FOI DE QUOI, les parties, par elles-mêmes ou par leurs représentants qui se déclarent dûment autorisés, ont signé.

Luc Charpentier
Syndicat québécois des employées et employés
de service, section locale 298 (FTQ)

Date

Luc Bergeron
Société en commandite 600 Bousquet

Date

Annexe 1

Tâches qui ne seront pas effectuées en raison de la grève

De façon générale, pour tous les titres d'emploi, les tâches suivantes ne seront pas effectuées :

- a) Entretien ménager et propreté des lieux physiques :
- La literie ne sera changée que la journée du bain hebdomadaire s'il y a lieu, 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.
 - De plus la literie sera placée de façon sécuritaire sur le lit pour ne pas compromettre la santé ou la sécurité des résidents
 - Le linge personnel des résidents sera lavé une journée puis plié et distribué le lendemain.
 - Le linge sera donc lavé une journée sur deux par rapport à une fois par jour.
 - L'entretien ménager des chambres des résidents sera effectué de façon habituelle sauf pour les planchers ils seront balayés et lavés une semaine sur deux par rapport à une fois par semaine, 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, y compris les salles à manger, seront lavés une journée sur deux par rapport à une fois par jour, 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 salles à manger seront balayés une fois par jour, sauf en cas de situation exceptionnelle pouvant compromettre la santé ou la sécurité; par exemple, la présence de papiers sur le plancher pouvant entraîner une chute.
 - Les poubelles dans les bureaux des représentants de l'employeur et dans le service alimentaire ne seront pas vidées. Cependant, elles pourront être vidées par un représentant de l'employeur embauché avant le début de la phase de la négociation.
 - L'aspirateur sur les tapis sera passé une journée sur deux par rapport à une fois par jour, sauf en cas de situation exceptionnelle pouvant compromettre la santé ou la sécurité; par exemple, la présence de liquide sur le plancher.
 - Aucun lavage de vitres ne sera effectué.
 - Aucun époussetage ne sera effectué.

- Aucun « grand ménage » ne sera effectué dans les chambres des résidents.
- 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 clairement identifiés, lesquels doivent être facilement accessibles aux résidents.
- Le ramassage des « traîneries » dans les chambres des résidents ou dans les aires communes ne vise que le linge. Tout autre objet ou aliment sera ramassé ainsi que le linge qui pourrait représenter un danger de chute ou d'accident.

b) L'alimentation

- Aucun lavage de vaisselle, excluant les assiettes du repas principal, ne sera effectué à l'exception de la vaisselle utilisée pour servir les repas aux résidents. La vaisselle non utilisée par les résidents les ainsi que les assiettes du repas principal pourront être lavée par un représentant de l'employeur embauché avant le début de la phase de la négociation. De façon plus précise, les ustensiles, chaudrons ou poêlons servant à la préparation des aliments ainsi que les verres et tasses utilisés pour servir les repas aux personnes résidentes seront lavés par les personnes plongeuses de la façon usuelle.
- Aucun dessert ou collation ne sera préparé et servi aux tables à l'exemption des chambres des résidents, à l'exception des résidents recevant une médication contre le diabète. Toutefois, des desserts pourront être placés sur un chariot afin de les rendre disponibles aux résidents. Il est entendu par un représentant de l'employeur embauché avant le début de la phase de la négociation peut préparer un dessert.
- Pour les repas, seulement 2 menus seront préparés et servis aux tables, donc aucun menu à la carte ne sera disponible. Un accommodement sera fait si une condition médicale l'exige.
- La livraison de cabarets aux chambres sera effectuée seulement pour les résidents qui ont une condition médicale qui l'exige en cas de doute sur la capacité du résident le cabaret sera livré.
- Les légumes seront préparés de manière à ce qu'ils ne représentent aucun danger pour les résidents lorsqu'ils les mangent.
- Aucun remplissage de salières, poivrières, confitures et sucriers ne sera effectué.
- Les machines à café ne seront pas remplies.
- Le service aux tables, sauf pour les desserts, sera effectué de manière usuelle et sans ralentissement. Toutefois, les desserts pourront être placés sur un chariot afin de les rendre facilement disponibles aux résidents.

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

c) Autre :

- Aucune gestion ou forme de facturation, électronique ou manuelle, ne sera effectuée.

De façon spécifique, pour les titres d'emplois suivants, tout en incluant les tâches spécifiées ci-dessus, les tâches suivantes ne seront pas effectuées :

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

- La literie ne sera changée que la journée du bain hebdomadaire s'il y a lieu, au plus une fois par semaine, sauf si elle doit être remplacée en raison de souillures et le lit ne sera pas fait quotidiennement à moins que la literie ne doive être changée.
- Les « traîneries » ne seront pas ramassées dans les chambres des résidents ou dans les espaces communs, sauf si l'emplacement présente un danger de chute; par exemple, si les « traîneries » sont situées sur le plancher.
- Le linge personnel des résidents de même que la literie non souillée seront ramassés et placés sur le bureau du résident.
- Aucun dessert ne sera servi aux tables par un membre du personnel salarié ou cadre, à l'exception des résidents recevant une médication contre le diabète.
- 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, lesquels doivent être facilement accessibles aux résidents.
- Aucune vaisselle ne sera lavée.

b) **Par les personnes préposées aux bénéficiaires de nuit**

- Aucune vaisselle ne sera lavée.
- 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, lesquels doivent être facilement accessibles aux résidents.
- Le temps de grève s'effectuera dans la salle de repos afin de pouvoir répondre aux urgences, s'il y a lieu. Si une personne salariée est seule à exercer son titre d'emploi et qu'elle doit assurer des soins de façon continue, elle n'exercera pas son droit de grève si en temps normal elle ne quitte jamais son poste durant ses périodes de repos et de repas.

c) **Par les infirmières auxiliaires de jour et de soir**

- Aucun archivage ou épuration des dossiers de résidents ne sera effectué. Il est entendu que les dossiers seront maintenus à jour.

d) **Par les infirmières auxiliaires de nuit**

- Le temps de grève s'effectuera dans la salle de repos afin de pouvoir répondre aux urgences, s'il y a lieu. Si une personne salariée est seule à exercer son titre d'emploi et qu'elle doit assurer des soins de façon continue, elle n'exercera pas son droit de grève si en temps normal elle ne quitte jamais son poste durant ses périodes de repos et de repas.

e) **Par la préposée à la maintenance**

- Aucun montage de salle ne sera effectué.
- Aucun travail de peinture ne sera effectué.