

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

Région : Outaouais  
Dossier : CM-2019-3651  
Dossier accréditation : AM-2001-5490

Montréal, le 11 juillet 2019

---

**DEVANT LA JUGE ADMINISTRATIVE : Irène Zaïkoff**

---

**Chartwell, Domaine Notre-Dame, résidence pour retraités**  
Employeur

et

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

---

**DÉCISION**

---

**APERÇU**

[1] Chartwell, Domaine Notre-Dame, résidence pour retraités (l'employeur) exploite une résidence privée pour aînés.

[2] Le Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ) (le syndicat) est accrédité auprès de l'employeur pour représenter :

**« toutes les personnes salariées au sens du Code du travail à l'exclusion des conseillers et conseillères en hébergement, de l'agent de location, des animateurs(trices) et de l'adjointe administrative. »**

[3] Les parties sont assujetties au maintien des services essentiels en période de grève<sup>1</sup>.

[4] Le 27 juin dernier, le syndicat transmet au Tribunal un avis afin de recourir à la grève du 14 juillet, 00 h 01, au 20 juillet 2019, 23 h 59<sup>2</sup>. À cet avis est jointe une liste des services essentiels qu'il entend maintenir pendant la grève.

[5] Au terme d'une conciliation à laquelle les parties ont été convoquées, celles-ci sont parvenues à une entente, comprenant une Annexe 1, portant notamment sur les services essentiels devant être assurés pendant la grève.

[6] Selon l'article 111.0.19 du Code, il appartient au Tribunal d'évaluer la suffisance des services proposés à l'entente et à l'Annexe 1.

## PROFIL DE L'ENTREPRISE

### ENTREPRISE

[7] L'employeur est une résidence pour aînés certifiée par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Elle compte 223 places dont 202 sont actuellement occupées. La résidence comporte 74 unités de soins prothétiques.

### EFFECTIFS

[8] Le personnel est composé de : 1 directeur général, 1 adjointe administrative, 1 directrice des soins, 1 coordonnatrice des soins, 1 directeur de maintenance, 1 directeur des Services alimentaires, 1 conseiller en location, 2 animatrices, ainsi que 103 salariés membres du syndicat. Ceux-ci sont répartis comme suit : 16 infirmières auxiliaires, 48 préposés aux résidents, 4 agentes administratives, 4 aides-cuisiniers, 14 préposés aux Services alimentaires, 6 préposés à la plonge, 6 préposés à l'entretien ménager léger et buanderie, 3 préposés à la maintenance et 2 préposés à l'entretien ménager lourd et gardien de nuit.

### CLIENTÈLE

[9] La moyenne d'âge de la clientèle est de plus de 80 ans et varie entre la mi-cinquantaine et la centaine.

---

<sup>1</sup> Décret n° 174-2019 adopté par le Gouvernement du Québec le 27 février 2019.

<sup>2</sup> Cet avis est donné en vertu de l'article 111.0.23 du *Code du travail*, RLRQ, c. C-27 (le Code).

[10] Moins de 20 % des résidents sont autonomes et plus d'un tiers sont en grande perte d'autonomie. Plus de la moitié doit se déplacer en déambulateur ou en fauteuil roulant. Environ le tiers souffre de démence et 20 % de confusion. Ceux-ci requièrent une surveillance constante de l'ensemble du personnel.

[11] Près de 30 % des résidents souffrent d'incontinence régulière qui requiert fréquemment les services d'un préposé aux résidents, et ce, sur chaque quart, chaque jour.

### SERVICES MÉDICAUX ET SOINS D'HYGIÈNE

[12] Environ la moitié des résidents ont besoin d'aide pour la gestion, la distribution et l'administration de la médication ou le contrôle de leur état de santé (prise de glycémie). De plus, environ 40 % des résidents se font donner un bain par semaine.

[13] Les résidents ont accès aux soins 24 heures sur 7 pour toute urgence. Afin d'assurer cet accès, il y a en tout temps, 2 infirmières auxiliaires et 10 préposés aux résidents sur le quart de jour, 2 infirmières auxiliaires et 7 préposés sur le quart de soir, 1 infirmière auxiliaire et 5 préposés sur le quart de nuit.

### SERVICES AUXILIAIRES

[14] Les Services alimentaires comportent 3 repas et 2 collations par jour, servis dans la salle à manger ou apportés dans les chambres par les préposés aux résidents.

[15] L'entretien ménager dans les chambres et les aires communes est effectué par les salariés représentés par le syndicat. Le Service de literie et de buanderie est majoritairement fourni pour les unités de soins.

### LES MOTIFS

[16] 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 : la santé ou la sécurité des résidents ne doit pas être mise en danger lors de la grève.

[17] Rappelons que la clientèle des résidences pour aînés est vulnérable et souvent captive des soins et des services dispensés par l'employeur. Le Tribunal doit donc tenir compte de ces éléments dans son évaluation.

[18] Par ailleurs, le Tribunal n'a pas à déterminer si tous les services proposés sont essentiels, mais doit plutôt décider s'ils sont suffisants pour assurer la santé et la sécurité de la population.

## LE POURCENTAGE DE TEMPS DE GRÈVE ET SES MODALITÉS

[19] L'entente prévoit que chaque personne salariée exerce la grève pendant 10 % du temps normalement travaillé.

[20] De plus, des modalités pour l'exercice du droit de grève sont prévues. Elles visent notamment à assurer la continuité des soins, qui doivent être donnés de la façon usuelle et ne doivent pas être interrompus par l'exercice du droit de grève.

[21] Les modalités prévues à l'entente sont complétées par des dispositions à l'Annexe 1 pour les préposés aux bénéficiaires de jour et de soir (article 4), pour les préposés aux bénéficiaires de nuit, notamment dans les unités prothétiques ou d'assistance (article 5) et pour les infirmières auxiliaires (article 7).

[22] Après analyse, le pourcentage du temps de grève et ses modalités d'exercice sont jugés adéquats pour assurer la santé et la sécurité des résidents.

## LES TÂCHES NON EFFECTUÉES

[23] Au pourcentage de temps de grève soumis par les parties, s'ajoutent des tâches qui ne seraient pas accomplies, soit de façon générale, soit de façon plus spécifique selon les titres d'emploi, pendant toute la durée de la grève. Ces tâches sont prévues à l'Annexe 1, intitulée : « *Tâches non effectuées en raison de la grève.* »

[24] Le Tribunal précise que toutes les tâches qui ne sont pas mentionnées à l'Annexe 1 doivent être effectuées, et ce, de façon normale et usuelle.

[25] Sous réserve de cette précision, il appert que les tâches non effectuées ne sont pas de nature à compromettre la santé ou la sécurité des résidents.

## CONCLUSION

[26] Le Tribunal, après analyse de l'entente intervenue entre les parties, juge que les services essentiels tels que décrits à l'entente et à l'Annexe 1 sont suffisants pour assurer la santé et la sécurité des résidents durant la grève prévue du 14 au 20 juillet 2019 compte tenu des particularités de cette résidence. Il n'a pas à se prononcer sur les éléments de l'entente ne portant pas sur les services essentiels.

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

**DÉCLARE** que les services essentiels qui sont prévus à l'entente du 4 juillet 2019, avec les précisions apportées dans la présente décision, sont suffisants pour que la santé ou la sécurité de la population ne soit pas mise en danger lors de la grève débutant le 14 juillet à 00 h 01 et se terminant le 20 juillet 2019 à 23 h 59;

**DÉCLARE** que les services essentiels à fournir pendant la grève débutant le 14 juillet à 00 h 01 et se terminant le 20 juillet 2019 à 23 h 59 sont ceux énumérés dans leur intégralité à l'entente du 4 juillet 2019 et à l'Annexe 1, annexées à la présente décision, comme si ici tout au long récitée, en plus des précisions contenues dans la présente décision;

**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 dans les plus brefs délais pour 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.

---

Irène Zaïkoff

M<sup>me</sup> Véronique Laroche  
Pour l'employeur

M. Raymond Boucher  
Pour l'association accréditée

Date de la mise en délibéré : 11 juillet 2019

/ga

**ENTENTE**  
Services essentiels

Entre : **Chartwell Domaine Notre-Dame**  
Accréditation : AM-2001-5490  
  
(Ci-après désigné l' « L'Employeur »)

Et : **Syndicat québécois des employées et employés de service,  
section locale 298 (FTQ)**  
  
(Ci-après désigné le « Syndicat »)

---

Liste des services essentiels proposée par le SQEES-298 (FTQ) pour la grève débutant le 14 juillet à 00h01 et se terminant le 20 juillet à 23h59.

**Les parties conviennent de ce qui 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. Chaque personne salariée exerce la grève pendant dix (10 %) pour cent du temps normalement travaillé.
2. Les personnes salariées en grève le sont à tour de rôle dans chaque service ou unité de soins pendant chaque quart de travail de manière à assurer la continuité entre les quarts de travail ainsi que d'assurer la continuité des soins. Tous les soins sont donnés de manière usuelle.
3. Les personnes salariées sont affectées à leur unité de soins ou à leur catégorie de services habituels.
4. 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.
5. 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. Les personnes salariées désignées doivent satisfaire aux exigences normales de la tâche.

6. 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 requis pour répondre à la situation.
7. 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.
8. Le Syndicat s'engage à respecter les horaires habituels des pauses.
9. 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, dans leur département habituel selon l'horaire prévu au paragraphe 5, à l'exception de celles exclues par une entente ou une décision (voir l'annexe 1).
10. Le libre accès d'une personne aux services de l'établissement est assuré et inclut les fournisseurs, les visiteurs et les cadres.
11. 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 quatre-vingts (90 %) pour cent du temps habituellement travaillé.
12. L'Employeur s'engage à ne pas accepter dans l'établissement les services de cadres embauchés avant et après le jour où la phase des négociations a commencé pour remplir les fonctions d'une personne salariée faisant partie de l'unité de négociation en grève.
13. Le Syndicat informe ses membres de la présente liste des services essentiels à maintenir lors de la grève.
14. Aucune flûte ou tout autre instrument provoquant des bruits ne sera utilisé de 20h00 à 8h00.
15. Les parties désignent les personnes suivantes pour assurer les communications :
  - Employeur : Véronique Laroche, conseillère ressources humaines
  - Syndicat : Raymond Boucher, conseiller syndical

Celles-ci s'échangeront leur numéro de téléphone cellulaire avant la grève.

16. La présente entente n'est valable que pour ce conflit en respect des dispositions du Code du travail ou de toute autre loi.
17. Les parties s'entendent pour discuter préalablement de tout litige afin de trouver ensemble une solution et s'engagent à informer rapidement le Tribunal administratif du travail de toute mésentente quant à l'application des services essentiels.

Pièce jointe (Annexe 1)

En foi de quoi, les parties ont signé à Gatineau, ce 4 juillet 2019.

\_\_\_\_\_  
Raymond Boucher  
Conseiller syndical

\_\_\_\_\_  
Véronique Laroche  
Conseillère en ressources humaines

**ANNEXE 1**  
**TÂCHES NON EFFECTUÉES EN RAISON DE LA GRÈVE**

**1. Entretien ménager et propreté des lieux physiques**

- Les planchers des aires communes, y compris les salles à manger, seront lavés une (1) journée sur deux (2) au lieu d'une (1) 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.
- L'aspirateur sur le tapis de l'entrée sera passé une (1) journée sur deux (2) au lieu d'une (1) 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.
- Le nettoyage préventif des fauteuils roulants sera effectué une (1) fois par semaine sauf s'il doit être fait en raison de souillures ou de son utilisation par un nouveau résident.
- Aucun lavage de vitres ne sera effectué sauf s'il y a présence de liquide corporel pouvant causer des problèmes de salubrité et d'hygiène.
- Aucun époussetage ne sera effectué.
- Aucun « grand ménage » ne sera effectué dans les chambres des résidents.

**2. L'alimentation**

**Lavage de vaisselle :**

- a) Aucun lavage de vaisselle ne sera effectué à l'exception des couverts nécessaires aux résidents de l'unité de soins, de l'unité d'assistance, de ceux qui prennent leur repas à leur chambre ou appartement à cause d'une condition médicale et ceux qui malgré leur handicap (demandant de la vaisselle ou des ustensiles adaptés) prennent leur repas en salle à manger. Les verres, tasses, ustensiles et assiettes utilisés pour servir les repas à ces résidents seront utilisés et lavés de la façon usuelle.
- b) Aucun lavage de vaisselle utilisée pour les autres résidents prenant leur repas à la salle à manger ne sera effectué à l'exception des ustensiles, chaudrons ou poêlons et de la vaisselle servant à la préparation des aliments qui sera lavée comme à l'habitude par les personnes normalement attirés à cette tâche. Ceux-ci seront également responsables de disposer des assiettes jetables et de sortir les poubelles.

▪

- Les verres, tasses, assiettes utilisées pour servir les repas aux personnes à motricité réduite seront utilisés et lavés de la façon usuelle.
- Les tables seront montées pour tous les repas, et le service aux tables sera effectué de manière usuelle et sans retard, à l'exception des desserts. Ces derniers seront placés sur un chariot afin de les rendre facilement accessibles aux résidents.
- Aucun dessert ou collation ne sera servi aux chambres des résidents par un membre du personnel salarié ou cadre, à l'exception des résidents ayant une condition médicale qui l'exige.
- Un seul menu et un seul repas à la carte seront préparés pour chaque repas. Aucun autre menu ou repas à la carte ne sera préparé. Un accommodement sera fait si une condition médicale l'exige ou si le menu ne convient pas en raison d'allergie alimentaire.
- Le remplissage de salières, poivrières et sucriers sera effectué au trois (3) jours.
- Aucune nappe ne sera placée sur les tables dans les salles à manger. Des napperons de papier pourront cependant être placés sur les tables.

### 3. Autres

- Aucune gestion ou forme de facturation, électronique ou manuelle ne sera effectuée.
- La literie ne sera changée que la journée du bain hebdomadaire, au plus une (1) 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 sauf pour les résidents à mobilités réduites ou dont la condition médicale l'exige
- Le linge personnel des résidents de même que la literie non souillée ne seront pas ramassés et rangés à l'endroit approprié, sauf si leur emplacement représente un danger de chute; par exemple, si le linge est par terre. Le linge personnel qui n'est pas ainsi rangé sera ramassé une (1) fois par semaine par la personne assignée à cette tâche, chaque dimanche matin, et envoyé à laver avec le linge souillé.
- Le linge personnel des résidents sera lavé une journée puis plié et distribué le lendemain. Un changement de vêtements propres sera en tout temps disponible en cas de souillures;
- Le linge sera donc lavé une (1) journée sur deux (2) au lieu d'une (1) fois par jour.

- 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.
- Les « traîneries » ne seront pas ramassées dans les chambres des résidents ou dans les espaces communs, sauf pour les résidents à mobilités réduites ou dont la condition médicale l'exige ou si l'emplacement présente un danger de chute; par exemple, si les « traîneries » sont situées sur le plancher, ceci ne vise que le linge seulement. Tout autre objet ou aliment sera ramassé, ainsi que le linge si cela présente un danger de chute ou d'accident.

**De façon spécifique, pour les titres d'emploi suivants :**

**4. Préposé(e) 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 et les douches 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.
- Aucune vaisselle ne sera lavée sauf pour les résidents dont la condition médicale l'exige.

**5. Préposé(e) aux bénéficiaires de nuit**

- Les changements de culotte d'incontinence, la levée des résidents, la distribution de médicaments, l'aide à l'alimentation, 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.

**Unités prothétiques ou d'assistance**

Tous les soins et les services sont rendus de manière normale et usuelle, sauf pour l'exercice du dix (10 %) pour cent de grève, à tour de rôle. Le temps de grève s'effectue 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 sa période de repos et de repas.

- Aucune vaisselle ne sera lavée, sauf pour les résidents dont la condition médicale l'exige.

6. **Infirmières auxiliaires de jour et de soir**

- Aucun archivage ou épuration de dossiers des résidents ne sera effectué.

7. **Infirmières auxiliaires de nuit**
  - Aucun archivage ou épuration de dossiers des résidents ne sera effectué.
  - Le temps de grève s'effectue 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 sa période de repos et de repas.
8. **L'animatrice de loisirs**
  - La durée de l'activité proposée sera réduite de la durée de la période de grève.
  - Aucune activité ne sera organisée à un lieu autre que la résidence lors des journées de grève.
9. **Réceptionniste**
  - Aucun travail informatique (saisie de données, traitement de texte, etc.) ne sera effectué.
10. **Cuisinier/cuisinière**
  - Lorsque la cuisinière en service est une personne salariée visée par l'unité de négociation, soit deux (2) jours par semaine, aucun dessert ne sera préparé ni servi aux résidents.
11. **Aide-cuisinier/aide-cuisinière**
  - Aucun lavage de vaisselle ne sera effectué à l'exception de la vaisselle servant à la préparation des aliments.
  - Aucun remplissage (salières, poivrières, sucriers, etc.) ne sera effectué, mais il est entendu que l'employeur peut effectuer ces tâches.
  - Aucun dessert ne sera servi aux tables ni aux chambres des résidents par un membre du personnel salarié ou cadre, à l'exception des résidents recevant une médication contre le diabète.
12. **Préposé(e) à l'entretien ménager lourd et gardien(e) de nuit**
  - Les planchers des aires communes 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.

- L'aspirateur sur le tapis de l'entrée 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.