

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région : Montérégie
Dossier : CM-2017-2826
Dossier accréditation : AM-2000-8976

Montréal, le 25 mai 2017

DEVANT LE JUGE ADMINISTRATIF : Yves Lemieux

CSH Ste-Marthe inc.
Employeur

c.

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

DÉCISION

[1] Le 24 février 2016, le Gouvernement du Québec adopte le décret n° 138-2016 assujettissant les parties à l'obligation de maintenir des services essentiels en période de grève.

[2] Le 17 mai 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 30 mai suivant à 0 h 01.

[3] Le syndicat a joint à son avis de grève la liste des services essentiels qu'il entend maintenir lors de la grève.

[4] Le même jour de la réception de l'avis de grève, le Tribunal convoque les parties pour une séance de conciliation suivie d'une audience, s'il y a lieu, pour le 23 mai, à 9 h 30. Lors de la séance de conciliation, les parties conviennent d'une entente de services essentiels à maintenir pendant la grève.

LE PROFIL

L'ENTREPRISE

[5] Le CSH Ste-Marthe inc. (**l'employeur**) exploite une résidence pour personnes âgées et le syndicat y est accrédité pour représenter les salariés décrits à l'unité de négociation.

[6] La résidence est certifiée par le Ministère de la Santé et des Services sociaux. Elle compte 20 studios en unité de soins, 2 commerces, 8 chambres avec boudoir et cuisinettes, 53 chambres sans cuisine et 109 studios sans cuisine pour une capacité d'hébergement de 200 personnes. Actuellement, environ 183 occupants sont desservis.

LES EFFECTIFS DE L'ENTREPRISE

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

- 8 employés non syndiqués dont 1 directrice générale, 1 directeur de la maintenance, 1 directeur service alimentaire, 1 adjointe administrative et 1 responsable des loisirs, 1 directrice de soins de santé, 1 conseillère en location, 1 animatrice;

- 53 employés syndiqués, membres de l'association accréditée citée en rubrique, dont 10 auxiliaires, 11 préposés aux bénéficiaires, 4 commis à l'entretien ménager léger, 1 buandière, 4 préposés à la maintenance lourde, 5 réceptionnistes, 4 cuisinières, 1 aide-cuisinière et 13 serveuses en salle à manger ou plongeur.

LA DESCRIPTION DE LA CLIENTÈLE

[8] La moyenne d'âge de la clientèle est de 87 ans, le plus jeune ayant 70 ans et le plus vieux 100 ans.

[9] Il y a 51 résidents autonomes, 139 résidents avec des pertes d'autonomie légère à modérée et 18 résidents vivants à l'unité des soins (unité de soins protégée)

nécessitant des soins d'hygiène, une gestion de médication, d'incontinence et d'aide pour l'habillement. Les résidents de l'unité de soins ont un grand besoin de surveillance dans leurs déplacements et dans leurs soins personnalisés relativement à leur degré de perte cognitive.

[10] Dans la résidence, 6 résidents circulent en tout temps en fauteuil roulant, 103 ont besoin d'une aide technique pour circuler (marchette, déambulateur ou une canne) et 31 ont reçu un diagnostic d'Alzheimer.

LES SERVICES MÉDICAUX / SOINS D'HYGIÈNE

[11] Dans la résidence, 12 résidents reçoivent le service à l'incontinence, 1 autre reçoit le service de changement de sonde et de sac collecteur, 52 ont besoin d'aide pour la gestion de leur médication qui est préparée par la pharmacie, vérifiée par les auxiliaires et distribuée par les préposés aux bénéficiaires ou par les auxiliaires. Vingt-trois (23) reçoivent l'aide à l'hygiène soit 1 bain par semaine et 20 reçoivent l'aide à l'hygiène partielle, 1 fois par jour.

LES SERVICES AUXILIAIRES

[12] Le service alimentaire est inclus dans le coût de location pour les 3 repas qui sont préparés 5 jours par semaine par le directeur du services alimentaire, et cuisinière et aide-cuisinière, 2 jours par semaine par un cuisinier et un aide-cuisinier. Ces repas sont servis par les préposés aux tables dans une salle à manger d'une capacité de 180 personnes dont 32 ont besoin d'aide pour chercher les desserts. De plus, à la salle à manger de l'unité des soins, 18 résidents reçoivent de l'aide aux repas. Enfin, 2 résidents ont leurs repas servis à leur appartement.

[13] Le service de buanderie est offert aux 2 semaines pour la literie pour tous les résidents, mais optionnel pour les effets personnels et les serviettes. Seulement 9 résidents se prévalent de ce service.

[14] L'entretien ménager est effectué une fois par semaine et est inclus dans le coût de location pour les appartements, les studios et les aires communes. Ces tâches sont accomplies par les préposés à l'entretien ménager de l'entreprise.

L'ANALYSE ET LES MOTIFS

[15] Selon l'article 111.0.19 du Code, il appartient au Tribunal d'évaluer la suffisance des services qui sont l'objet de l'entente intervenue entre les parties le 23 mai 2017.

[16] Le Tribunal rappelle aux parties que les critères établis pour évaluer la suffisance d'une liste ou d'une entente de services essentiels à maintenir en cas de grève, sont ceux

prévus au Code, à savoir que les services ainsi convenus doivent assurer que la santé ou la sécurité des résidents ne soit pas mise en danger lors de la grève. Inutile de spécifier que la clientèle des résidences pour personnes âgées est des plus vulnérables et souvent captive des soins et services dispensés par l'employeur.

[17] L'entente des services essentiels (l'**entente**) dont l'Annexe 1 fait partie, prévoit notamment que les salariés exerceront la grève à tour de rôle dans chaque service à chaque quart de travail à raison de 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.

[18] 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.

[19] Les parties ont décrit à l'Annexe 1 de l'entente, les tâches qui ne seront pas accomplies, soit de façon générale, soit plus spécifiquement selon les titres d'emploi.

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

[21] Ainsi, 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 accomplie avant que le salarié ne puisse exercer son temps de grève.

[22] 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 qualifié nécessaire pour faire face à cette situation.

[23] Après analyse, le Tribunal conclut que les services essentiels prévus à l'entente sont suffisants pour assurer la santé ou la sécurité des résidents durant la grève à durée indéterminée devant débuter le 30 mai 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 23 mai 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 23 mai 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;
- 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.

Yves Lemieux

M^{me} Danielle Allard
Pour l'employeur

M. Simon Christin
Pour l'association accréditée

Date de l'audience : 23 mai 2017

/ct

ENTENTE POUR LES SERVICES ESSENTIELS

**CSH Ste-Marthe inc.
AM-2000-8976**

Madame,
Monsieur,

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 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 le vendredi 26 mai treize heures (13 :00) 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, ainsi que prodiguer et vaquer aux soins des résidents. Elles exerceront leur droit de grève au poste de garde de l'unité de soins. 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.
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 : Geneviève Leduc, conseillère sénior
Ressources humaines et relations de travail.
Pour le syndicat : Simon Christin, conseiller syndical
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 30 mai 2017.
18. Annexe 1 - Tâches qui ne seront pas effectuées en raison de la grève.



Espérant le tout conforme,

Syndicalement,

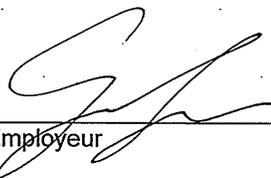


Personne conseillère syndicale
SQEES-298 (FTQ)

SC/ag

p. j. (1)

Le 23 mai 2017



Employeur

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

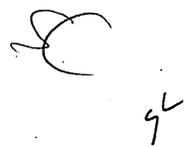
De façon générale au niveau de :

a) Propreté des lieux physiques :

- La literie ne sera changée et lavée que la journée où le résident reçoit son 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 sera effectué une fois par deux semaines, à l'exception de l'unité de soins, et sauf en cas de situation 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 pouvant compromettre la santé ou la sécurité; par exemple, la présence de liquide sur le plancher, sauf pour les salles à manger et la cuisine 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 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 deux semaines 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 l'unité de soins et de ceux qui prennent leur repas à leur unité à cause d'une condition médicale, ainsi que les chaudrons, poêlons 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 ou portionné par les personnes salariées faisant partie de l'unité de négociation, cependant ils seront disposés dans un contenant approprié.
- Aucun dessert ne sera servi aux tables par un membre du personnel salarié à l'exception des résidents de l'unité de soins et de ceux ayant une condition médicale qui le requiert.
-



Toutefois, les desserts pourront être placés sur un chariot afin de les rendre disponibles.

- La livraison de cabarets aux chambres sera effectuée seulement pour les résidents qui ont une condition médicale qui l'exige

c) **Autres**

- Le linge personnel des résidents sera lavé une journée puis plié et distribué le lendemain.
- 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.

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, soin et planification des résidents (OSP) ne sera effectué dans les cartables ainsi que les feuilles de médications, incontinence, etc.
- Aucune gestion ou forme de facturation, électronique ou manuelle, ne sera effectuée. Toute commande de gants ou protections devra être faite par la personne directrice des soins infirmiers ou un autre membre du personnel cadre.
- L'accompagnement des résidents à leurs activités à titre d'exemple; coiffeuse, spectacle, messe, etc. ne sera plus effectué.
- Les objets, 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 fois par semaine par la personne assignée à cette tâche, chaque dimanche matin, et envoyé à laver avec le linge souillé.
- Aucune collation ne sera distribuée à l'exception de l'unité de soins ou à moins d'une condition médicale qui le requiert
 - 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.
- La livraison de cabarets aux chambres sera effectuée seulement pour les résidents qui ont une condition médicale qui l'exige.

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

E gl

- Aucun remplissage des trousseaux 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.
 - Toute commande de gants ou protections devra être faite par la personne directrice des soins infirmiers ou un autre membre du personnel cadre.
- c) **Par la personne 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.
 - 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 personnes préposées 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 personne réceptionniste**
- Aucun travail informatique (la saisie de données, traitement de texte, etc.) ne sera effectué, à l'exception de la mise à jour de la liste d'incendie
 - Aucune gestion ou forme de facturation, électronique ou manuelle, ne sera effectuée.
 - Aucun suivi concernant les baux 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 ne sera fait suite au départ d'un résident, à l'exception de l'unité de soins.
 - Aucun ménage ne sera effectué dans les bureaux des cadres.
 - Aucun lavage de vitres ne sera effectué à moins de souillures.
 - L'entretien ménager léger des chambres des résidents sera effectué une fois par deux semaines, sauf en cas de situation pouvant compromettre la santé ou la sécurité; par exemple, la présence de liquide ou de souillures sur le plancher.



g) Par les personnes salariées à la maintenance

- Les planchers des aires communes seront lavés une journée sur deux, sauf en cas de situation pouvant compromettre la santé ou la sécurité; par exemple, la présence de liquide sur le plancher, sauf pour les salles à manger et la cuisine qui seront lavées une fois par jour.
- Aucun bac de récupération ne sera vidé sauf en cas de situation pouvant compromettre la santé ou la sécurité.
- L'aspirateur sur le tapis de l'entrée sera passé une fois par semaine, sauf en cas de situation pouvant compromettre la santé ou la sécurité; par exemple, la présence de liquide ou de souillures sur le tapis

h) Par les personnes préposées à la maintenance lourde,

- Aucun décapage, polissage, cirage de plancher ne sera effectué.
- Aucune salle d'activité ne sera préparée.
- Aucun bac de récupération ne sera vidé sauf en cas de situation pouvant compromettre la santé ou la sécurité.
- Aucun travail de peinture ne sera exécuté.
- L'aspirateur sur le tapis de l'entrée sera passé une fois par semaine, sauf en cas de situation pouvant compromettre la santé ou la sécurité; par exemple, la présence de liquide ou de souillures sur le tapis
- Les planchers des aires communes seront lavés une journée sur deux, sauf en cas de situation pouvant compromettre la santé ou la sécurité; par exemple, la présence de liquide sur le plancher, sauf pour les salles à manger et la cuisine qui seront lavées une fois par jour.
-

i) Par la personne préposée à la buanderie

- La literie des résidents qui n'ont pas de bain hebdomadaire sera lavée et changé une journée par trois (3) semaines, sauf en cas de souillures.