

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région : Montréal
Dossier : CM-2017-5958
Dossier accréditation : AM-2001-5009
Montréal, le 24 novembre 2017

DEVANT LA JUGE ADMINISTRATIVE : Mylène Alder

CSH-HCN Lessee (Rive-Sud) LP
Employeur

et

**Syndicat des travailleuses et travailleurs des résidences et centres d'hébergement
privés de la Montérégie-CSN**
Association accréditée

DÉCISION

[1] Le Tribunal doit évaluer la suffisance des services essentiels prévus dans une entente conclue le 23 novembre 2017 entre le Syndicat des travailleuses et travailleurs des résidences et centres d'hébergement privés de la Montérégie-CSN (le **Syndicat**) et CHS-HCN Lessee (Rive-Sud) LP (l'**Employeur**), et ce, conformément à l'article 111.0.19 du *Code du travail*¹(le **Code**).

¹ RLRQ, c. C-27.

[2] 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.

[3] L'Employeur exploite la Villa Rive-Sud, une résidence privée pour personnes âgées située à Longueuil (la **résidence**).

[4] Le Syndicat est accrédité pour représenter « *toutes et tous les salariés au sens du Code du travail à l'exception de la personne responsable des loisirs, de la personne conseillère en location et de la personne technicienne administrative* » qui travaillent à la résidence.

[5] Le 17 novembre 2017, le Tribunal reçoit un avis du Syndicat indiquant son intention de recourir à une grève à durée déterminée le 29 novembre 2017, de 12 h 01 à 16 h 59.

[6] Le 20 novembre 2017, le Syndicat envoie au Tribunal une liste des services essentiels qu'il propose de maintenir lors de cette grève.

[7] Le 23 novembre 2017, le Syndicat et l'Employeur concluent une entente sur les services essentiels à maintenir lors de la grève, qu'ils transmettent au Tribunal pour évaluation de sa suffisance.

PROFIL DE L'ÉTABLISSEMENT

LA RÉSIDENCE

[8] La résidence compte 223 unités munies de sonnettes d'urgence pour personnes âgées. La capacité totale d'hébergement est de 274 résidents et le taux d'occupation est actuellement de 96 %.

La clientèle

[9] La moyenne d'âge de la clientèle est de 84 ans, variant de 70 à 102 ans. L'Employeur estime que 184 résidents sont complètement autonomes et 90, en perte d'autonomie.

[10] Quelques résidents se déplacent en fauteuil roulant et plusieurs, avec une marchette. Trois résidents requièrent de l'aide régulière pour se déplacer à la salle à manger et à certaines activités.

[11] Une vingtaine de résidents présente une perte cognitive. Selon la gravité de la confusion, l'aide est apportée par le personnel.

[12] Par ailleurs, trois résidents souffrent d'incontinence connue. Un de ceux-ci requiert des services pour le changement de culotte de protection.

Les effectifs

[13] L'accréditation du Syndicat regroupe 5 réceptionnistes, 2 cuisiniers, 4 aides-cuisiniers, 8 préposés en salle à manger, 2 préposés en cuisine (plongeurs), 1 préposé à l'entretien ménager, 6 préposés à la maintenance, 6 infirmières auxiliaires et 3 préposés aux services de soins (PAB). Certains services d'assistance sont desservis par des préposés aux bénéficiaires venant d'une agence extérieure selon les besoins.

[14] De plus, 7 cadres travaillent à la résidence, soit une directrice générale, une directrice des services de santé, une directrice des services alimentaires, une directrice de maintenance, une adjointe administrative, une conseillère en location et une responsable des programmes

Services de soins

[15] Les services de soins offerts à la clientèle de la résidence sont les suivants : aide à la mobilisation et aux transferts, aide à mettre et enlever les bas supports, aide à l'habillement (deux fois par jour), bain et douche à l'appartement, hygiène partielle, déplacements intérieurs, soins prescrits (crèmes et onguents), gestion et administration des médicaments et des prescriptions, désinfection et pose de pansements mineurs, évaluation de l'état de santé, test de glycémie, injection B12 et autres, prélèvement sanguin, signes vitaux, gestion des rendez-vous, stomie, suivi anticoagulant, visite de contrôle et autres soins requis par la clientèle.

Services alimentaires

[16] La résidence offre des repas aux résidents en service continu. La très grande majorité des résidents prend ses repas dans la salle à manger de la résidence. Actuellement, les repas de deux résidents sont servis à leur unité respective.

Services d'entretien ménager et autres

[17] L'entretien de 101 appartements et des aires communes est fait par le préposé à l'entretien ménager. L'entretien des installations et équipements est fait par les préposés à la maintenance. Par ailleurs, 10 résidents utilisent les services de buanderie.

ANALYSE ET DISPOSITIF

LA SUFFISANCE DES SERVICES ESSENTIELS

[18] L'article 111.0.19 du *Code* prévoit que le Tribunal doit évaluer la suffisance des services essentiels prévus dans une entente intervenue entre les parties. Ces services doivent assurer que la santé ou la sécurité des résidents ne soit pas mise en danger lors de la grève qui débutera le 29 novembre 2017, à 12 h 01, pour se terminer le même jour à 16 h 59.

[19] L'entente intervenue entre les parties sur les services essentiels en l'espèce est reproduite à l'annexe A de la présente décision. Elle décrit ce que les parties estiment être les services à maintenir pendant une grève d'une durée de cinq (5) heures.

[20] Dans son évaluation, le Tribunal doit tenir compte du fait que la clientèle des résidences pour personnes âgées est souvent vulnérable et dépendante, à divers degrés, des services et des soins dispensés par le personnel des résidences.

[21] Après analyse, le Tribunal juge que les services essentiels tels qu'ils sont décrits à cette entente sont en partie insuffisants pour assurer la santé ou la sécurité des résidents durant la grève prévue le 29 novembre 2017. Pour les rendre suffisants, le Tribunal apporte les précisions et les recommandations qui suivent.

[22] De manière générale, dans l'entente du 23 novembre 2017, les parties qualifient certaines tâches de « *non essentielles* ». Or, il revient plutôt au Tribunal de faire cette qualification, le cas échéant.

[23] Cela étant, 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.

[24] Le Tribunal recommande d'ajouter une clause après le paragraphe 2 de l'entente pour prévoir que toute personne salariée assignée à donner un bain, une douche ou un soin d'hygiène partielle n'interrompe pas 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, sa douche ou son soin d'hygiène.

[25] En ce qui concerne les desserts, le Tribunal estime qu'il y a lieu de prévoir qu'il en soit servi à tout résident dont la condition médicale l'exige. Ainsi, il est recommandé de remplacer le paragraphe b) de l'article 8 de l'entente par le suivant : « *Aucun dessert ne sera préparé. Un dessert devra toutefois être servi à tout résident ayant une condition médicale qui l'exige.* »

[26] Enfin, les paragraphes a) et b) de l'article 10 de l'entente, en plus de référer à ce que les parties considèrent être des services essentiels (voir le commentaire du Tribunal plus haut), doivent être modifiés. L'article 10 omet des soins et services que le Tribunal juge essentiels dans les circonstances, à savoir les changements de culottes d'incontinence, la levée des résidents, les douches et soins d'hygiène partielle. Les paragraphes a) et b) de l'article 10 devraient ainsi être remplacés par un seul paragraphe, comme suit :

«Les changements de culotte d'incontinence, la levée des résidents, la distribution des médicaments, l'aide à l'alimentation, les bains, les douches et soins d'hygiène partielle ou tout autre soin seront donnés de manière habituelle. Il en est de même de la désinfection des surfaces, telles que main passantes aux étages, chutes à déchets, interrupteurs, leviers, poignées de porte, salles de bain communes, rampes d'escalier et ascenseurs, ainsi que la réponse aux urgences. »

[27] Le Tribunal comprend par ailleurs que lors d'une situation de force majeure ou en cas d'urgence, le Syndicat fournira, à la demande de l'Employeur, le nombre de personnes salariées qualifiées requis pour répondre à la situation.

[28] 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.

EN CONSÉQUENCE, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE **en partie insuffisants** les services essentiels prévus à l'entente du 23 novembre 2017 afin que la santé ou la sécurité des résidents ne soit pas mise en danger;

RECOMMANDE **au Syndicat des travailleuses et travailleurs des résidences et centres d'hébergement privés de la Montérégie-CSN et à CSH-HCN Lessee (Rive-Sud) LP** de modifier les services essentiels contenus à cette entente conformément aux recommandations indiquées par le Tribunal;

DÉCLARE que, si le **Syndicat des travailleuses et travailleurs des résidences et centres d'hébergement privés de la Montérégie-CSN et CSH-HCN Lessee (Rive-Sud) LP** informent le Tribunal d'ici le lundi 27 novembre 2017 à 16 h qu'ils acceptent de modifier cette entente de services essentiels conformément aux recommandations et précisions du Tribunal, cette entente 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 mercredi 29 novembre prochain;

- DÉCLARE** que, si le **Syndicat des travailleuses et travailleurs des résidences et centres d'hébergement privés de la Montérégie-CSN** et **CSH-HCN Lessee (Rive-Sud) LP** acceptent de modifier l'entente de services essentiels conformément aux recommandations et précisions du Tribunal, les services essentiels à fournir durant la grève sont ceux énumérés à l'Annexe A telle que modifiée selon les recommandations et 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 la liste des 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 des travailleuses et travailleurs des résidences et centres d'hébergement privés de la Montérégie-CSN** de faire connaître et expliquer aux salariés la teneur de la présente décision.

Mylène Alder

M^{me} Nathalie Pinsonneault
Pour l'Employeur

M. Jacques Tricot
Pour l'Association accréditée

Date de la prise en délibéré : 23 novembre 2017

**LES RECOMMANDATIONS DU
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL
VISANT LES SERVICES ESSENTIELS À MAINTENIR
LORS DE LA GRÈVE DU 29 NOVEMBRE 2017 À 12 H 01**

1. Le Tribunal recommande de modifier la liste des services essentiels décrite à l'entente du 23 novembre 2017 de la façon suivante :

- a) Ajouter une clause après le paragraphe 2 de l'entente, comme suit :

«Il est entendu qu'un préposé aux résidents ou toute personne salarié attitrée à donner un bain ou une douche ou un soin d'hygiène partielle ne doit pas interrompre le service à partir du moment où un résident a commencé à se dévêtir ou être dévêtu. »

- b) Remplacer le paragraphe b) de l'article 8 de l'entente par le suivant :

« Aucun dessert ne sera préparé. Un dessert devra toutefois être servi à tout résident ayant une condition médicale qui l'exige. »

- c) Remplacer les paragraphes a) et b) de l'article 10 de l'entente par le suivant :

«Les changements de culotte d'incontinence, la levée des résidents, la distribution des médicaments, l'aide à l'alimentation, les bains, les douches et soins d'hygiène partielle ou tout autre soin seront donnés de manière habituelle. Il en est de même de la désinfection des surfaces, telles que main passantes aux étages, chutes à déchets, interrupteurs, leviers, poignées de porte, salles de bain communes, rampes d'escalier et ascenseurs, ainsi que la réponse aux urgences. »

ANNEXE A**Entente sur les services essentiels**

pour la grève prévue le 29 novembre 2017
de 12 h 1 à 16 h 59
au CHP Villa Rive-Sud (Chartwell)

intervenue entre Chartwell; l'employeur et
Syndicat des Travailleuses et travailleurs des résidences et centres
d'hébergements privés de la Montérégie-CSN; le syndicat :

1. Le temps de grève s'exercera à tour de rôle, de manière à assurer la continuité des soins et des services aux résidents. (Le salarié sera rémunéré selon les heures réellement travaillées)
2. De manière générale, l'ensemble des soins, tels que l'aide à l'alimentation, l'aide aux bains, la distribution des médicaments et les autres soins seront donnés de manière habituelle. Une tâche commencée ne doit pas être interrompue et doit être complétée avant que la personne exerce son droit de grève.
3. L'accès aux repas sera maintenu, mais ne sera lavée que la vaisselle nécessaire à la préparation des repas (ustensiles, chaudrons, etc.). Pour le reste, aucune vaisselle (plonge) des résidents ne sera lavée.
4. Réception :
 - a) Aucune tâche de la réceptionniste n'est considérée comme essentielle, à l'exception du suivi des cloches d'urgence. Comme ces alertes avertissent aussi l'infirmière sur la pagette, nous considérons que le suivi par la réceptionniste n'est pas essentiel.
 - b) Si la direction juge que le travail de la réceptionniste doit être fait, pour les besoins de l'administration, nous rappelons que le tribunal a déjà statué sur le fait que les cadres pouvaient effectuer le travail des salariés syndiqués pendant la grève. Un cadre peut donc s'installer à la réception et faire le travail de la réceptionniste.



5. Entretien ménage (femmes de ménage) :

- a) Étant donné le manque de main d'œuvre pour ce travail, peu de salariées effectuent les tâches actuellement. Ce travail est fait habituellement par des agences et donc continuera de pouvoir être fait.
- b) Néanmoins, pour la salariée syndiquée (1), le ménage n'est pas considéré comme un service essentiel et ne sera donc pas fait. Aucun ménage ne sera fait chez les résidents (lavage plancher, salle de bain, époussetage des comptoirs) ni dans les aires communes (passages). De même pour les bureaux.
- c) Le service de buanderie pour les résidents en perte d'autonomie sera considéré comme un service essentiel et sera donc effectué.

6. Entretien ménageur Lourd (nuit) :

Le salarié fait partie du seuil minimum (loi 16, 100% du temps).

Les tâches essentielles sont :

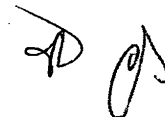
- Lavage plancher RC chaque 2 jrs
- Lavage plancher SAM chaque jour
- Salle de bain commune faire chaque jour

7. Préposé à la maintenance :

- a) Aucune tâche de la maintenance n'est considérée essentielle dans le cadre des services essentiels.
- b) Le préposé à la maintenance est amené à répondre à des « urgences » dans le cadre de son travail. Si tel était le cas durant la grève, l'employeur contactera la personne responsable du syndicat pour les urgences et avec l'accord de celle-ci, le préposé à la maintenance rentrera travailler pour la durée nécessaire, selon les conditions prévues à la convention collective. Cependant, il nous faut bien spécifier une « urgence » dans le cadre des services essentiels : ajustement fenêtre, une ampoule brûlée, une télévision déréglée, etc. sont autant de situations difficiles, mais qui ne mettent nullement en danger les usagers et donc ne sont pas considérés comme des urgences de services essentiels.

8. Cuisines (plongeur, aide-cuisinier, cuisinier)

- a) Ne sont considérées essentielles que les tâches se rapportant directement à la confection des repas :
 - nettoyer certains espaces de travail pour des raisons de salubrité et de sécurité;
 - nettoyer les chaudrons;
 - laver les planchers en fin de journée;



- déballer les commandes et ranger les produits périssables;
- préparation des viandes et légumes (cuissons sur les plaques);
- préparation des salades;
- préparation du repas du midi et du soir.

b) Les desserts ne sont pas considérés comme essentiels et ne seront pas préparés.

c) Ne seront par exemple lavés que les ustensiles et chaudrons liés au repas. Aucun salarié syndiqué ne lavera les assiettes ou bols, tasses, verres et ustensiles (couverts) à l'exception de celle utilisée et nécessaire aux usagers avec motricité/dextérité réduite.

9. Serveuses en salle à manger :

- a. Est considéré comme essentiel, le montage des tables ainsi que le déblayage des tables après les dîners et soupers.
- b. Les serveuses de la salle à manger feront le service aux tables, mais seront en équipes réduites. Donc la priorité sera donnée aux personnes ayant des difficultés à se déplacer ou qui se déplacent avec des équipements (marchette, par exemple). Il restera une personne sur les deux serveurs prévus le midi et deux sur les trois prévus le soir.
- c. Aucun remplissage des salières/poivrières ni préparation des paniers à pain, paniers laitiers, plateaux à jus, pichets d'eau, ainsi que les silex à café.
- d. Aucune commande de livraison ne sera prise et aucune livraison de repas aux appartements de résidents ne sera effectuée durant toute la durée de la grève.

10. Préposée aux résidents :

La préposée aux résidents fait partie du seuil minimum (loi 16, 100% du temps)

- a) Parmi l'ensemble des tâches des préposés aux résidents, les seules qui sont considérées comme essentielles sont les bains, désinfection des surfaces, telles que main passantes aux étages, chutes à déchets, interrupteurs, leviers, poignées de porte, salles de bains communes, rampes d'escalier et ascenseurs. Ainsi que la réponse aux urgences (même procédure que plus haut).
- b) Tout le reste n'est pas considéré comme essentiel.



11. Les infirmières auxiliaires :

Fait partie du seuil minimum (loi 16, 100% du temps)

- a) Toutes les tâches liées aux soins et paramétrées par l'Ordre des infirmières seront effectuées. Par exemple, la distribution des médicaments, répondre aux cloches d'urgence, surveillance lors de toilette partielle, faire les pansements, vérification des dispill, etc.
- b) Le reste des tâches, à contenu plus administratif, ne sera pas fait.

12. Les modalités :

- a. L'employeur fournira au syndicat les horaires de travail soixante-douze (72) heures avant le début de la grève;
- b. En cas d'absence d'une salariée prévue à l'horaire de travail pendant la durée de la grève, l'employeur contactera le syndicat et avec son accord, procédera au remplacement selon sa méthode habituelle, le tout conformément à la convention collective;
- c. Le syndicat s'engage à laisser libre accès aux résidents, aux visiteurs, aux cadres, ainsi qu'aux fournisseurs durant la grève;
- d. L'employeur s'engage à donner accès aux salariés en grève pour l'utilisation des installations sanitaires durant la grève;
- e. Les salariés occupent leur titre d'emploi habituel;
- f. 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;
- g. À cette fin, selon l'horaire de travail, l'employeur communique avec :
-Jacques Tricot au 514 795-3597 de jour, de soir et de nuit.
- h. 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 trois (3) heures tel que prescrit par la convention collective;
- i. L'ensemble des salariés s'engagent à ne pas interrompre un soin en raison du débrayage,
- j. Les dispositions de la convention collective s'appliquent aux salariés désignés pour assurer les services essentiels, y compris les articles relatifs aux périodes de pause et de repas;
- k. L'employeur s'engage à ne pas accepter, dans l'établissement, des salariés couverts par le certificat d'accréditation détenu par le Syndicat, ou par une autre accréditation, pour faire le travail des grévistes;
- l. La personne désignée par l'employeur pour assurer les communications est :

4



-Christian Bougie 438-777-9657

- m. 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;
- n. Si les parties ne trouvent pas de solution à l'amiable, elles contacteront le TAT dans les plus brefs délais afin qu'une conciliatrice puisse fournir le support nécessaire pour aider les parties à s'entendre;
- o. La présente entente demeure en vigueur jusqu'à la fin de la grève;
- p. L'employeur rend l'horaire de grève accessible aux salariés avant le début de celle-ci. Le syndicat l'affichera au babillard syndical.

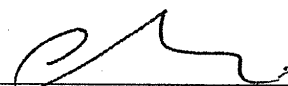
En foi de quoi, les parties ont signé à Montréal, ce 23 novembre 2017

Syndicat



Jacques Tricot
Conseiller syndical CSN

Employeur



Christian Bougie
RH Chartwell