

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région : Montréal
Dossier : 1374865-71-2407
Dossier accréditation : AM-2000-8003

Montréal, le 10 juillet 2024

DEVANT LE JUGE ADMINISTRATIF :

Christian Reid

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

et

Le Citadin 2022 inc.
Employeur

DÉCISION

L'APERÇU

[1] Le Citadin 2022 inc., l'employeur, exploite une résidence privée pour aînés (Le Citadin).

[2] Le Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN), le syndicat, y est accrédité pour représenter :

« Tous les salariés au sens du Code du travail, à l'exclusion du responsable du service des soins, du chef cuisinier, du responsable de la maintenance, du responsable de l'entretien ménager, du responsable de la sécurité, du responsable du service aux tables, de l'adjointe administrative, la responsable en réadaptation physique et la conseillère clinique. »

De : **Le Citadin 2022 inc.**
750, avenue Saint-Croix
Saint-Laurent (Québec) H4L 3Y2
Établissements visés :
7675, rue Lespinay
Saint-Léonard (Québec) H1S 3C6
7705, rue Lespinay
Saint-Léonard (Québec) H1S 3E9
Dossier accréditation : AM-2000-8003

[3] À la suite d'une décision rendue par le Tribunal le 4 août 2023¹, les parties sont assujetties à l'obligation de maintenir des services essentiels en cas de grève en vertu de l'article 111.0.17 du *Code du travail*, le Code.

[4] La dernière convention collective en vigueur entre les parties est échuée depuis le 31 décembre 2020.

[5] Le 11 juin 2024, le Tribunal reçoit un premier avis du syndicat indiquant son intention de recourir à une grève d'une durée de 5 jours. Les parties s'entendent alors sur les services essentiels à maintenir. Par décision du 19 juin 2024, ceux-ci sont jugés suffisants par le Tribunal pour que la santé ou la sécurité publique ne soit pas mise en danger durant la grève³.

[6] Comme prévu, il y a grève du 26 au 30 juin 2024.

[7] Le 2 juillet 2024, le Tribunal reçoit un nouvel avis du syndicat indiquant son intention de recourir à une grève d'une durée déterminée à compter du 12 juillet 2024,

¹ *Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN) c. Le Citadin 2022 inc. et Résidence Le Citadin S.E.C. T.A.T. 1326664-71-2306, 4 août 2023, J. Despatis.*

² RLRQ, c. C-27.

³ *Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN) et Le Citadin 2022 inc., 2024 QCTAT 2113.*

à 0 h 01, jusqu'au 18 juillet suivant, à 23 h 59. Cet avis est donné en vertu de l'article 111.0.23 du Code.

[8] Le même jour, le syndicat fait parvenir au Tribunal une liste des services essentiels qu'il entend maintenir pendant la grève. Elle est en tout point conforme à l'entente intervenue précédemment entre les parties et qui a été approuvée le 19 juin 2024 par décision du Tribunal. Ladite liste est reproduite en annexe de la présente décision.

[9] Le 5 juillet, comme prescrit par le Code et avec l'aide du service de conciliation du Tribunal, les parties négocient les services à maintenir pendant la durée de la grève.

[10] Au terme de cette conciliation, les parties s'entendent pour maintenir les services essentiels prévus à la liste soumise par le syndicat, sauf concernant un aspect, celui des bains à donner aux résidents non-autonomes.

[11] L'employeur soutient que comme à l'habitude, ces derniers devraient recevoir un bain au cours de la semaine de grève. Quant au syndicat, il prétend que dans le cadre d'une grève limitée de 7 jours, le fait de ne pas recevoir un bain, mais de bénéficier deux fois par jour d'une toilette partielle est suffisant pour assurer la santé ou la sécurité des résidents concernés.

[12] Le Tribunal a tenu une audience le 8 juillet 2024. À cette occasion, chaque partie a présenté un témoin ainsi que ses observations quant à la question de la suffisance des services essentiels à maintenir lors de la grève à venir.

[13] Selon l'article 111.0.19 du Code, il appartient au Tribunal d'évaluer la suffisance des services essentiels proposés par le syndicat.

LE PROFIL DE L'EMPLOYEUR

[14] La résidence est située à Saint-Léonard et est composée de deux pavillons pour personnes âgées.

[15] Au total, on y retrouve 181 unités de logement, dont 150 pour des résidents autonomes et semi-autonomes selon la répartition suivante :

- 3 appartements studio;
- 13 appartements 2½;
- 116 appartements 3½; et
- 18 appartements 4½.

[16] On y retrouve aussi 31 unités de logement pour des usagers en hébergement de types Ressources Intermédiaires (RI) selon la répartition suivante :

- 25 appartements studio;
- 6 appartements 3½.

[17] La moyenne d'âge des résidents est de 88 ans, variant de 77 ans à 104 ans.

Les effectifs

[18] Les effectifs cadres et non-syndiqués se composent d'une directrice générale, une directrice adjointe/responsable en location, une directrice de soins, une conseillère en location, deux chefs cuisiniers, une responsable de salle à manger, une secrétaire et un responsable de maintenance et entretien.

[19] Les salariés syndiqués se composent d'une infirmière auxiliaire, de dix-neuf préposés aux bénéficiaires, de deux préposées entretiens légers, de deux préposés à l'accueil et de quatre aides générales.

Services médicaux et soins d'hygiène

[20] Les 31 usagers en hébergement de type RI sont non-autonomes. Ils ont besoin d'aide pour la gestion de leurs médicaments, lesquels sont préparés sous forme d'unidose et distribués par l'infirmière auxiliaire et les préposées aux bénéficiaires.

[21] Les soins d'hygiène pour ces mêmes 31 usagers sont donnés par les préposées aux bénéficiaires.

[22] Relativement aux résidents autonomes et semi-autonomes, le service alimentaire et l'entretien ménager léger de l'unité d'habitation sont optionnels.

[23] Une animatrice assure le service pour la clientèle dans les deux pavillons.

L'ANALYSE

[24] Afin d'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, soit la santé ou la sécurité de la population. En l'espèce, il s'agit essentiellement de celles des résidents concernés.

[25] Dans son évaluation, le Tribunal doit garder à l'esprit que la clientèle d'une résidence pour personnes âgées est vulnérable et souvent captive des soins et des services dispensés par l'employeur.

[26] Après avoir analysé la liste soumise par le syndicat reproduite en annexe, le Tribunal juge que les services essentiels qui y sont proposés sont suffisants pour garantir que la santé ou la sécurité publique, en l'occurrence celle des résidents, ne sera pas mise en danger par la grève.

Les soins d'hygiène des résidents non-autonomes

[27] Le désaccord qui subsiste entre les parties à propos des bains à donner pendant la grève ne concerne que les résidents en hébergement de type RI, lesquels sont non-autonomes.

[28] Selon le témoin de l'employeur, ceux-ci sont en ce moment au nombre de 30. Ils sont répartis à peu près également sur deux étages d'un même pavillon. Plusieurs de ces résidents souffrent de démence ou d'Alzheimer. Plus de la moitié nécessite une aide pour se déplacer, soit avec un fauteuil roulant soit avec une marchette. Plus de la moitié sont aussi incontinents et portent des culottes protectrices devant être changées plusieurs fois par jour. Enfin, deux de ces résidents sont en ce moment alités.

[29] Les soins d'hygiène de ces résidents sont assurés par des préposés aux bénéficiaires dont le nombre par quart de travail est le suivant :

- Quart de jour : Deux proposés aux bénéficiaires par étage;
- Quart de soir : Deux préposés aux bénéficiaires par étage;
- Quart de nuit : Un préposé aux bénéficiaires par étage.

[30] En temps normal, chacun de ces résidents bénéficie d'un bain par semaine selon un horaire fixe. Par exemple, si le bain pour une résidente donnée est prévu pour le lundi à 15 h, il en sera ainsi pour le reste de l'année. Ces bains se déroulent habituellement dans une salle privée avec bain thérapeutique comprenant un appareil (ou chaise) de lavage. Le bain comprend le lavage de tout le corps, y compris des cheveux.

[31] Lorsqu'un résident refuse de prendre un bain au jour prévu selon l'horaire, il ne lui est proposé d'en prendre un nouveau que la semaine suivante selon le même horaire, sauf circonstances exceptionnelles.

[32] Par ailleurs, ces résidents bénéficient en tout temps de deux toilettes partielles par jour, lesquelles sont généralement prodiguées au lavabo de leur salle de toilette

personnelle. Celle du matin est plus complète et comprend le nettoyage du visage, des bras, des aisselles, des parties génitales ou intimes, du dessous des seins et du dos. Celle du soir est habituellement limitée à laver de nouveau les parties génitales et intimes.

[33] Lors de la précédente grève, laquelle s'est déroulée du 26 au 30 juin 2024, la liste des services essentiels à assurer sur laquelle les parties se sont entendues et qui a été approuvée par le Tribunal précisait que les toilettes partielles des résidents continueraient d'être effectuées par les salariés, mais non les bains. C'est donc dire que l'équivalent de 5 résidents sur 7, donc approximativement 20, n'ont pu bénéficier d'un bain au cours de cette grève de 5 jours.

[34] Selon la preuve entendue, à la suite de celle-ci, l'employeur n'a pris aucune mesure afin que ces résidents obtiennent un bain plus rapidement que selon l'horaire habituel. Dans les faits, un délai de 14 jours s'est écoulé pour ces derniers entre le bain qu'ils ont pu prendre avant la grève et celui prit après.

[35] De même, il appert qu'aucun enjeu relié à leur santé ou sécurité n'est survenu au cours de la précédente grève, notamment résultant de l'absence d'un bain hebdomadaire. En fait, la témoin de l'employeur a évoqué la situation d'une résidente avec une plaie au siège, mais il s'avère que cette plaie, dont l'origine est inconnue, était présente bien avant le début de la grève. Par ailleurs, la témoin du syndicat, laquelle s'est occupée de cette résidente au cours de la grève, a affirmé que cette dernière a pu bénéficier des toilettes partielles quotidiennes, que des crèmes ont été appliquées sur sa plaie et qu'il s'en est même suivi une amélioration de sa condition.

[36] Ainsi, même si l'absence de bain au cours d'une période d'une semaine pour les résidents non-autonomes n'est pas idéale et est susceptible d'affecter leur niveau de confort, puisque ces derniers bénéficient quotidiennement de deux toilettes partielles, dont une relativement complète, il n'existe pas de preuve permettant de conclure que la santé ou la sécurité de ces résidents sera mise en danger par la grève de 7 jours à venir.

[37] Par ailleurs, pour arriver à cette conclusion, le Tribunal tient compte aussi des éléments suivants :

- Depuis la précédente grève, tous les résidents concernés ont pu bénéficier d'au moins une ou deux séquences de bain hebdomadaire.
- Le Tribunal comprend que les salariés continuent d'assurer des tournées ou des vérifications de l'hygiène des résidents au même rythme qu'en temps normal et que si une situation particulière survient, par exemple une incontinence surabondante, ils feront le nécessaire sans tarder pour s'assurer que le résident bénéficie d'une toilette en conséquence.

- Le Tribunal comprend aussi que les salariés demeurent vigilants quant à l'apparition de plaies et de rougeurs sur la surface de la peau des résidents et continuent de leur appliquer des crèmes lorsque requis.

[38] L'employeur a notamment argué que le droit pour toute personne à la sauvegarde de sa dignité prévu à la *Charte des droits et libertés de la personne*⁴ impliquait la nécessité pour les résidents concernés de recevoir un bain au cours de la période de grève à venir. Or, cet argument est difficilement réconciliable avec le fait que celui-ci n'a pas jugé opportun, à la suite de la précédente grève, de prendre des mesures afin que ceux n'ayant pas eu leur bain hebdomadaire n'en soient pas privés pendant une période de 14 jours.

[39] Quoi qu'il en soit, comme mentionné précédemment, afin d'évaluer la suffisance d'une liste ou d'une entente de services essentiels à maintenir en cas de grève, les seuls critères que le Code impose au Tribunal sont ceux de la santé ou de la sécurité publique.

[40] Enfin, il y a lieu de préciser que la présente décision se limite à décider que la santé ou la sécurité des résidents concernés n'est pas en jeu si ces derniers ne reçoivent pas un bain hebdomadaire dans le cadre d'une grève d'une durée limitée de 7 jours. Toute grève chez l'employeur dont la durée serait supérieure devrait nécessairement nécessiter une nouvelle évaluation des risques.

Les précisions en lien avec les autres aspects de la liste

[41] Le Tribunal constate que la liste prévoit qu'un soin à donner à un résident doit être terminé avant que le membre du syndicat ne puisse exercer son droit de grève. En outre, les salariés s'engagent à ne pas interrompre un soin au moment du déclenchement de la grève, sauf si un cadre lui en fait une demande expresse et que ce dernier s'engage à poursuivre et terminer ledit soin.

[42] Pour les résidents concernés, les soins à donner incluent notamment l'administration des traitements et des médicaments, la toilette partielle, le changement des culottes d'incontinence, l'aide pour habiller les résidents semi-autonomes et l'accompagnement pour les repas et à la toilette.

[43] Les salariés en grève s'engagent aussi à effectuer les tournées de surveillance et à répondre aux urgences.

[44] Les repas du dîner et du souper des résidents avec soins (RI) continueront d'être préparés par les salariés.

⁴ RLRQ, c. C-12, art. 4.

[45] Il est aussi prévu que les cadres contribuent au maintien des soins à raison d'un minimum de quatre heures par cadre qualifié par journée de grève et que ces derniers assureront notamment la préparation et la distribution des déjeuners pour les résidents avec soins (RI).

[46] Enfin, l'entente prévoit que si une situation exceptionnelle et urgente non prévue à l'entente survient et que celle-ci met en cause la santé ou la sécurité des résidents, le syndicat s'engage à fournir, à la demande de l'employeur, le personnel nécessaire pour faire face à la situation.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE que les services essentiels qui sont prévus à la liste du **2 juillet 2024** annexée à la présente décision, avec les précisions apportées à la présente décision, sont suffisants pour que la santé ou la sécurité de la population ne soient pas mises en danger lors de la grève débutant le **12 juillet 2024, à 00 h 01**, et se terminant le **18 juillet 2024, à 23 h 59**;

DÉCLARE que les services essentiels à fournir pendant la grève débutant le **12 juillet 2024 à 00 h 01**, et se terminant le **18 juillet 2024, à 23 h 59**, sont ceux énumérés à la liste du **2 juillet 2024**, jointe à la présente décision, comme tout au long récitée, en plus des précisions contenues à la présente décision;

RAPPELLE aux parties que, si elles éprouvent des difficultés quant à la mise en application des services essentiels prévus à la liste du **2 juillet 2024**, jointe à la présente entente, 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 centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN)** de faire connaître et expliquer aux salariés la teneur de la présente décision.

Christian Reid

M^e Rosalie Arseneau
M. Olivier Lachance
Pour l'association accréditée

M^{me} Megan Trentin
M. Marc-André Boivin
Pour l'employeur

Date de la mise en délibéré : 8 juillet 2024

CR/sh

Liste des services essentiels

Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN), association de salariés accréditée conformément au Code du travail, ayant son bureau à Terrebonne au 466 boulevard des Seigneurs, bureau 106, J6W-1T3 (ci-après désigné « le syndicat ») ;

Considérant que la résidence Le Citadin (Le Citadin 2022 inc.) est un service public visé par l'article 111.0.16 du *Code du travail* ;

Considérant que la résidence Le Citadin est un centre d'hébergement privé se décrivant comme une résidence pour retraités autonomes et semi-autonomes ;

Considérant que les résidents du Citadin s'alimentent seuls et ne requièrent pas l'aide des membres du Syndicat, sauf pour les 2 étages avec soins ;

Considérant que les résidents du Citadin se déplacent, sans l'aide des membres du Syndicat, sauf exception ;

Considérant que la résidence le Citadin, située au 7675 rue Lespinay à Montréal, comporte deux étages dédiés aux soins et que des services externes du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal sont offerts aux personnes en ayant besoin ;

Considérant que le Syndicat a fait parvenir un avis de grève générale qui sera exercée à compter de 00 h 01 le 12 juillet 2024 jusqu'au 18 juillet 2024 à 23 h 59 ;

EN FOI DE QUOI, LE SYNDICAT ET L'EMPLOYEUR SONT D'AVIS QUE LA LISTE DE SERVICES ESSENTIELS SUIVANTE AINSI QUE LES MODALITÉS QUI Y SONT PRÉVUES ASSURENT LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ PUBLIQUE :

1. Le temps de grève est établi sur la base du temps normalement travaillé par chaque personne salariée, à chaque jour et lors de chaque quart de travail ;
2. Les personnes salariées en grève le sont selon l'horaire établi, sauf exception, pendant chaque quart de travail de façon que chaque personne puisse effectuer son piquetage ;
3. Il est entendu que le soin doit être terminé avant que le membre du Syndicat ne puisse exercer son droit de grève ;
4. Les membres du Syndicat s'engagent à poinçonner lors du début de leur quart de travail, lors de leur sortie en grève, lors de leur retour au travail et lors de la fin de chaque quart de travail ;

5. Les membres du Syndicat s'engagent à ne pas interrompre un soin au déclenchement de la grève, sauf si un cadre en fait la demande expresse et qu'il s'engage à poursuivre et terminer ledit soin ;
6. L'Employeur ne pourra utiliser les services d'un cadre pour remplir les fonctions d'une personne salariée faisant partie de l'unité de négociation en grève si cette personne cadre a été embauchée après la phase de négociations ;
7. Aucun bénévole et/ou sous-traitant ne pourra effectuer des tâches normalement accomplies par des personnes salariées couvertes par l'unité d'accréditation ;
8. Même pendant la grève, la résidence conserve son droit de gérer et d'administrer ses affaires suivant les lois en vigueur ;
9. Le Syndicat s'engage à laisser libre accès aux cadres, aux résidents, aux visiteurs ainsi qu'aux fournisseurs ;
10. L'Employeur s'engage à participer à l'accomplissement des tâches visées par la liste de services essentiels, de manière à permettre aux salariés d'exercer réellement leur droit de grève et conformément aux principes jurisprudentiels établis par les tribunaux ;
11. Les membres du Syndicat sont affectés à leurs titres d'emploi habituels ;
12. 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 seront disponibles comme à l'habitude ;
13. En cas d'absence d'un membre du Syndicat prévu à l'horaire de travail, l'employeur fonctionnera de la manière habituelle, et ce en respect de la convention collective ;
14. Lorsqu'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 nécessaire pour faire face à la situation ;
15. Les dispositions de la convention collective s'appliquent aux membres du Syndicat désignés pour assurer les services essentiels, y compris les articles relatifs aux temps de pause et de repas ;
16. Advenant que les parties éprouvent des difficultés dans l'application des services essentiels à maintenir, elles s'entendent pour discuter préalablement de tout litige afin de trouver ensemble une solution. Si elles ne trouvent pas de solutions, elles doivent en faire part au Tribunal administratif du travail, division des

services essentiels, dans les plus brefs délais afin qu'un conciliateur puisse fournir le support nécessaire afin d'aider les parties à s'entendre.

17. Véronique Girouard, présidente du Syndicat des travailleuses et travailleurs des centres d'hébergement du Grand Montréal (CSN) sera la représentante à contacter pour toutes précisions ou questions. En cas d'indisponibilité, l'employeur pourra contacter monsieur Olivier Lachance ;

18. L'Employeur s'engage à désigner deux représentants à contacter pour toutes précision, question ou mésententes quant à la présente entente et à en informer le Syndicat ;

SERVICE ALIMENTAIRE

Tâches effectuées par les membres du Syndicat :

- a) Préparer un repas pour le dîner et un repas pour le souper pour les résidents sur les 2 étages avec soins ;
- b) Portionner les repas préparés pour les résidents sur les 2 étages avec soins ;
- c) Laver des chaudrons, de gros ustensiles et autres instruments servant à préparer, cuire, mélanger les repas mentionnés précédemment ;
- d) Nettoyer les plans de travail après utilisation ;
- e) Vider les poubelles 2 fois par jour à la cuisine ;

Les tâches n'ayant pas été mentionnées ne seront pas effectuées par les membres du Syndicat. Pour être effectuées, les autres tâches telles que les préparations complémentaires et spécifiques, la distribution de la nourriture, la gestion de l'inventaire et des commandes, un entretien plus complet, etc. devront être effectuées par des cadres.

ENTRETIEN MÉNAGER

Tâches effectuées par les membres du Syndicat :

- a) Assurer le lavage de la cuvette de toilettes et du lavabo pour les résidents des 2 étages de soins ;

Les tâches n'ayant pas été mentionnées ne seront pas effectuées par les membres du Syndicat.

Pour être effectuées, les autres tâches telles que l'entretien supplémentaire, le ménage des aires communes, etc. devront être effectuées par des cadres.

ACCUEIL ET SÉCURITÉ

Tâches effectuées par les membres du Syndicat :

- a) Ouverture des portes ;
- b) Surveillance des caméras ;
- c) Assurer le suivi des cloches d'urgence.
- d) Répondre au téléphone afin de traiter les urgences. En l'occurrence, lorsqu'un cadre se trouve à l'accueil, il veillera à transmettre uniquement les demandes urgentes aux membres du Syndicat. Lorsqu'un membre du Syndicat s'occupe de l'accueil, il réfèrera uniquement les urgences quant à la santé et la sécurité des résidents. En cas de demande non-urgente, il sera demandé à l'appelant de rappeler le lendemain entre 9h et 16h;

Les tâches n'ayant pas été mentionnées ne seront pas effectuées par les membres du Syndicat.

Pour être effectuées, les autres tâches telles que l'accueil et la réponse aux demandes d'information, la tenue des registres, etc. devront être effectuées par des cadres.

SOINS

Tâches effectuées par les membres du syndicat :

- a) Participer à l'administration des traitements et des médicaments pour les résidents des 2 étages avec soins et des résidents concernés sur les autres étages ;
- b) Poursuivre la rédaction des rapports concernant les résidents;
- c) Assurer la toilette partielle des résidents (soit le lavages des aisselles, sous la ceinture, du visage, crèmes médicamenteuses) sur les 2 étages avec soins et le changement des culottes d'incontinence pour les résidents concernés sur les 2 étages avec soins ;
- d) Habiller les résidents semi-autonomes éprouvant des difficultés sur les 2 étages avec soins ;
- e) Accompagner dans leurs déplacements les résidents sur les 2 étages avec soins à la salle à manger de l'étage pour les repas, effectuer la surveillance des résidents au cours dudit repas et les accompagner à la toilette;
- f) Faire les tournées de surveillance ;

g) Répondre aux urgences.

Les tâches n'ayant pas été mentionnées ne seront pas effectuées par les membres du Syndicat.

Les cadres contribueront au maintien des soins en raison d'un minimum de 4 h par cadre qualifié et cela par journée de grève.

Les tâches effectuées par les cadres seront :

- Participer à l'administration des traitements et des médicaments pour les résidents des 2 étages avec soins et des résidents concernés sur les autres étages ;
- La préparation et distribution du petit-déjeuner pour les résidents sur les 2 étages avec soins;
- Le lavage des vêtements et serviettes des résidents sur les 2 étages avec soins;
- Vider les poubelles dans les chambres et les chariots pour les résidents sur les 2 étages avec soins;
- Faire le lit des résidents sur les 2 étages avec soins.

ANIMATION ET LOISIRS

Aucune tâche reliée aux activités sociales organisées pour les résidents et leurs familles ne sera effectuée par les salariés de l'unité d'accréditation.