

# TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des relations du travail)

Région : Richelieu-Salaberry

Dossier : CM-2019-2396

Dossier accréditation : AM-2001-8022

Montréal, le 26 août 2020

---

**DEVANT LA JUGE ADMINISTRATIVE : Karine Blouin**

---

**Syndicat des employés du CISSSMO - SCFP 3247**  
Partie demanderesse

c.

**Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest**  
Partie défenderesse

---

## DÉCISION

---

### APERÇU

[1] En décembre 2018, le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest (le CISSSMO ou l'employeur) crée la page Facebook « *incapacité de remplacement en hébergement, Programme TC-TGC* » afin de pallier la pénurie de main-d'œuvre dans les résidences à assistance continue (les RAC).

[2] Le 24 avril 2019, le Syndicat des employés du CISSSMO - SCFP 3247 (le syndicat) dépose un grief pour contester cette pratique.

[3] Le 2 mai suivant, il dépose une plainte fondée sur l'article 12 du *Code du travail*<sup>1</sup> (le Code) alléguant que l'employeur entrave ses activités en implantant un système

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. C-27.

parallèle d'octroi de quarts de travail qui contourne les règles de la convention collective. Ce faisant, ce dernier négocie directement avec les salariés, faisant fi du rôle de négociateur unique du syndicat.

[4] Il demande à ce que l'employeur cesse d'octroyer des quarts de travail par ce moyen, qu'il applique les seules conditions de travail prévues à la convention collective et requiert des dommages punitifs de 100 \$ par jour d'utilisation de la page Facebook.

[5] L'employeur nie avoir posé des gestes d'entrave. Il soutient que sa page Facebook est un moyen de dernier recours pour éviter qu'un quart de travail soit « à découvert » dans les RAC où il ne peut y avoir aucun bris de services auprès des personnes vulnérables qui y résident.

[6] Il allègue qu'après avoir épuisé les règles entourant l'octroi des quarts de travail prévues à la convention collective, il n'a d'autre choix que d'utiliser son droit de gestion et d'imposer des heures (temps) supplémentaires obligatoires (le TSO). Plutôt que d'avoir recours à cette mesure, il fait tout simplement appel au volontariat pour combler ces quarts de travail par l'intermédiaire de cette page Facebook.

[7] Il estime que la question de savoir si sa façon d'exercer son droit de gestion est raisonnable ou juste sera tranchée par l'arbitre saisi du grief.

### QUESTION EN LITIGE

[8] Le Tribunal doit décider de la question suivante :

**Le CISSSMO a-t-il entravé les activités du syndicat en attribuant des quarts de travail à ses salariés par sa page Facebook?**

[9] Il faut répondre par l'affirmative à cette question. Certes, l'employeur a tenté, par la mise en place de ce nouveau système, d'éviter l'imposition de TSO à ses salariés. Or, ce faisant, il contourne l'application de la convention collective en créant unilatéralement de nouvelles conditions de travail, alors que le syndicat est l'agent négociateur unique. Cela équivaut à s'entendre individuellement avec ses salariés, sans la participation du syndicat. Il entrave donc les activités de ce dernier.

### CONTEXTE

#### LES RAC

[10] Les 17 RAC dont l'employeur a la responsabilité sont des milieux de vie et de réadaptation qui hébergent des personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Ces dernières ont aussi de graves troubles de

comportement. Ces résidences offrent des services 24 h / 24, 7 jours par semaine. Il s'agit d'usagers très vulnérables qui peuvent présenter un danger pour eux-mêmes et pour les autres.

[11] Les RAC offrent à leurs usagers un séjour en réadaptation intensive de 18 à 36 mois durant lequel ils recevront différents services leur permettant de réduire leurs troubles de comportement et ainsi de se retrouver par la suite dans un milieu de vie plus naturel et moins contraignant, comme une famille d'accueil.

[12] Dans ces résidences qui nécessitent de nombreuses interventions physiques ainsi que le suivi strict d'un plan d'intervention, il doit y avoir un ratio de 1 intervenant pour 1 ou 2 usagers, selon le profil des ceux qui y sont hébergés. Aucun bris de service n'est permis auprès de ces personnes vulnérables.

[13] Le syndicat représente notamment une partie des salariés de catégorie 2 qui travaillent dans les RAC (environ 400 membres), soit le personnel paratechnique et service auxiliaire et de métier.

## LA PÉNURIE DE MAIN-D'ŒUVRE DANS LES RAC ET LES QUARTS DE TRAVAIL À DÉCOUVERT

[14] Depuis quelques années, il y a un problème de pénurie de main-d'œuvre reconnu par le syndicat dans les RAC. En effet, il est difficile de pourvoir aux postes vacants parce qu'il s'agit de milieux de vie dans lesquels des services de dernière ligne, exécutés dans un contexte difficile pour les salariés, sont offerts.

[15] Lorsqu'un salarié s'absente du travail, la gestion du remplacement (la GAR) applique les règles prévues à la convention collective pour combler le quart de travail à découvert. Le salarié qui l'obtiendra peut alors être payé à taux régulier si ses heures de travail hebdomadaires ne sont pas complétées ou à taux majoré « *en temps supplémentaire* » dans le cas contraire. Nous y reviendrons.

[16] La gestion des RAC se fait par les chefs de programme qui sont remplacés par les coordonnateurs de garde pour les quarts de travail de soir, de nuit et de fin de semaine. Comme la majorité des quarts de travail à découvert se retrouvent dans ces dernières périodes, c'est au coordonnateur de garde que revient la responsabilité de les combler.

[17] Si la GAR ne peut trouver un remplaçant selon la procédure prévue à la convention collective, elle fait appel aux chefs de programme ou aux coordonnateurs de garde. Une demande de personnel est aussi faite simultanément à une agence de placement de personnel et à Garda qui envoie des agents de sécurité uniquement pour la surveillance et l'aide physique permettant de diriger les usagers désorganisés vers des chambres ou salles.

[18] Si le coordonnateur de garde n'arrive pas à combler le quart de travail en communiquant avec les salariés déjà sur place et qu'aucun personnel d'agence ou de Garda n'est disponible, l'employeur impose du TSO aux salariés afin d'éviter tout bris de service.

[19] Pour mieux comprendre la gestion des listes de rappel et l'offre de travail à « *temps supplémentaire* », il y a lieu de faire un survol de certaines modalités de la convention collective ainsi que de la lettre d'entente à ce sujet<sup>2</sup>.

## LA LISTE DE RAPPEL

[20] La liste de rappel est notamment utilisée pour pourvoir aux postes temporairement dépourvus de leur titulaire et pour satisfaire aux besoins découlant d'un surcroît temporaire de travail<sup>3</sup>.

[21] La liste de rappel comprend entre autres les salariés titulaires d'un poste à temps partiel qui indiquent une disponibilité additionnelle à leur poste et les salariés non titulaires de postes.

[22] Pour être inscrits sur la liste de rappel, les salariés doivent respecter plusieurs contraintes prévues à la matière 6 de la convention collective ainsi qu'à une lettre d'entente.

[23] Ils doivent notamment s'y inscrire à l'aide d'un formulaire sur lequel ils indiquent leurs disponibilités minimales (au moins 3 à 4 jours sur 14 jours, selon les périodes) en précisant le titre d'emploi, les journées de la semaine, les quarts de travail (au moins deux, incluant 1 fin de semaine sur 2) et les points de service pour lesquels ils veulent travailler (au moins 2).

[24] Ensuite, cette disponibilité ne peut être modifiée qu'après une période de 2 mois et un préavis de 14 jours précédant l'affichage du prochain horaire.

[25] L'employeur informe le syndicat de cette liste et des disponibilités exprimées par les salariés ainsi que de sa décision de retirer un salarié de la liste. Dans ce cas, il lui indique les motifs de cette décision<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Il sera question des clauses de la convention collective de novembre 2019 et de l'entente en vigueur jusqu'en novembre 2019, mais les clauses de la convention précédente sont similaires même si les modalités peuvent varier quelque peu.

<sup>3</sup> Clause 6.01 de la convention collective.

<sup>4</sup> Clause 6.03 de la convention collective.

[26] L'employeur comble les affectations en suivant l'ancienneté des personnes inscrites sur la liste de rappel et selon les disponibilités qui y sont indiquées<sup>5</sup>.

[27] Le salarié qui ne respecte pas sa disponibilité peut voir son nom rayé de la liste de rappel pour une période allant jusqu'à 3 mois<sup>6</sup>.

[28] L'appel se fait par téléphone et si le salarié refuse le quart de travail ou à défaut de réponse dans un délai raisonnable, le suivant est appelé<sup>7</sup>.

[29] Pour les affectations de moins de 14 jours, l'employeur établit, après consultation avec le syndicat, des délais de rappel différents selon le temps entre le processus d'octroi du quart de travail et son début effectif<sup>8</sup>.

### LES MODALITÉS RELATIVES À LA PRISE DU "TEMPS SUPPLÉMENTAIRE"

[30] C'est la matière 10 de la convention collective ainsi que la lettre d'entente qui prévoit la répartition des heures supplémentaires de travail, soit le « *temps supplémentaire* ».

[31] Ainsi, si du travail à taux majoré doit être exécuté, l'employeur doit l'offrir aux salariés qui ont préalablement inscrit leurs disponibilités sur le registre de « *temps supplémentaire* »<sup>9</sup>, à tour de rôle, de façon à le répartir équitablement selon l'ordre suivant<sup>10</sup> :

1. Aux salariés qui sont titulaires de postes ou qui détiennent une affectation de 14 jours et plus à l'intérieur du service et qui font habituellement le travail;
2. Aux autres salariés répondant aux exigences normales de la tâche.

[32] Dans le cas d'imprévu ou d'urgence, l'employeur offre le « *temps supplémentaire* » équitablement aux salariés sur place. Le tour de rôle de la personne qui accepte du « *temps supplémentaire* » de moins de 4 heures n'est pas modifié<sup>11</sup>.

---

<sup>5</sup> Clauses 6.04 de la convention collective et 6.12 de la lettre d'entente.

<sup>6</sup> Clause 6.08 de la lettre d'entente.

<sup>7</sup> *Idem*, clause 6.12.

<sup>8</sup> 6.04 A de la convention collective.

<sup>9</sup> *Idem*, clause 10.03.

<sup>10</sup> *Idem*, clause 10.01.

<sup>11</sup> Clause 10.02 de la convention collective et clause 10.01 de la lettre d'entente.

[33] L'employeur rend disponibles au syndicat la compilation du tour de rôle et les heures effectuées en « *temps supplémentaire* ». <sup>12</sup>

[34] Si un salarié refuse le quart de travail ou ne respecte pas les modalités relatives aux disponibilités qu'il a indiquées, il est considéré avoir fait le travail « *en temps supplémentaire* » aux fins du tour de rôle <sup>13</sup>.

[35] L'employeur et le syndicat peuvent convenir de toute autre modalité susceptible de faciliter la gestion du « *temps supplémentaire* ». <sup>14</sup>

## LE PLAN D'ACTION

[36] Dans le cadre d'un plan d'action continu, mais qui s'est accéléré en 2019, l'employeur tente d'améliorer ses services dans les RAC. Il y est notamment prévu de réaménager les lieux physiques, d'attirer et de retenir le personnel, de réviser le programme d'accueil, de former les salariés déjà à l'emploi, de réviser les titres d'emploi et les horaires.

[37] Des comités de travail, qui doivent consulter les différents syndicats, sont mis sur pied pour atteindre ces objectifs.

[38] C'est dans ce contexte qu'a été créée la page Facebook.

## LA CRÉATION DE LA PAGE FACEBOOK

[39] Dans le cadre du plan d'action, Annie Couture, directrice adjointe de la direction des programmes déficiences, consulte les chefs de programme et les coordonnateurs de garde pour trouver des solutions à la pénurie de main-d'œuvre dans les RAC.

[40] Alexandre Léger, coordonnateur de garde consulté dans ce processus, explique que plusieurs salariés communiquaient entre eux par Facebook par le passé afin de se partager de l'information relative aux quarts de travail à découvert. Certains salariés appelaient alors le coordonnateur de garde pour l'obtenir afin d'éviter le TSO à l'un de leurs collègues. Or, l'information dont ces derniers disposaient n'était pas nécessairement à jour et le quart était parfois déjà pourvu.

---

<sup>12</sup> Clause 10.03 de la convention collective.

<sup>13</sup> *Idem*, clause 10.04.

<sup>14</sup> *Idem*, clause 10.10.

[41] S'inspirant de cette initiative des salariés, les coordonnateurs de garde ont proposé de créer une page Facebook qui procurerait une information juste à tous ses membres au sujet des quarts de travail à découvert.

[42] En décembre 2018, la page Facebook est créée aux fins d'y faire des tests de fonctionnement. Finalement, elle ne sera mise officiellement en fonction qu'en avril 2019.

[43] Le 16 avril 2019, une note de service intitulée « *Groupe Facebook pour disponibilités en RAC* » est transmise à tous les salariés, des anciennes composantes de l'employeur désormais fusionnées, qui sont en poste, en remplacement ou sur la liste de rappel. Cela ne vise donc pas seulement les salariés qui travaillent en RAC, mais bien tous les salariés de la direction des programmes déficiences, soit environ 1900 personnes. Il s'agit de salariés de catégories 2, 3 et 4 représentés par différents syndicats.

[44] Pour madame Couture, il s'agit d'une façon d'avoir accès à un plus grand nombre de salariés qualifiés en mesure d'offrir des soins plutôt que d'avoir recours à des agents de Garda qui s'occupent uniquement de la sécurité, laissant les autres tâches aux salariés en place.

[45] Cette note, envoyée à tous, annonce la création de la page Facebook comme moyen de joindre les salariés lorsqu'il y a une incapacité de remplacement dans une RAC en raison de la pénurie de main-d'œuvre qui touche ce secteur. Madame Couture y explique la façon de s'y inscrire ainsi que les modalités d'attribution des quarts de travail dans cette situation de dernier recours. Nous y reviendrons.

[46] À ce jour, la page Facebook compte environ 250 membres.

## LE FONCTIONNEMENT DE LA PAGE FACEBOOK

[47] Monsieur Léger explique qu'une fois informé par la GAR que la liste de rappel n'a pas permis de combler le quart de travail (ni à taux régulier ni à taux majoré), le coordonnateur de garde communique avec les salariés qui sont sur place et leur offre le travail. Si aucun salarié n'accepte de travailler, le quart est affiché sur la page Facebook en même temps que des demandes qui sont transmises à Garda et à une agence de main-d'œuvre.

[48] Si un salarié est intéressé, il doit communiquer avec le coordonnateur de garde et les demandes faites à l'agence et à Garda sont annulées.

[49] Comme l'indique la note de service du 16 avril 2019 et la page Facebook, une fois les démarches de remplacement prévues à la convention collective effectuées, le quart de travail affiché sur la page Facebook est attribué par le coordonnateur de garde, selon

son jugement, à la première personne qui manifeste son intérêt et qui répond aux exigences. Le quart de travail ainsi effectué ne compte ni pour le tour de rôle de « *temps supplémentaire* » ni pour les prochaines attributions de travail<sup>15</sup>.

[50] Madame Couture précise que c'est comme « *si ce quart n'avait jamais existé* ». Cela se fait à l'extérieur de la convention collective, dit-elle.

[51] Quant aux exigences requises, madame Couture et monsieur Léger expliquent que le coordonnateur de garde vérifie si la personne volontaire a toujours un lien d'emploi avec l'employeur, s'il ne s'agit pas d'un troisième quart de travail consécutif (ce qui serait trop dangereux pour elle et les autres) et si elle a reçu une orientation (une courte formation) dans le RAC visé par le besoin de main-d'œuvre.

[52] S'il n'y a qu'un salarié volontaire et qu'il n'a pas suivi l'orientation, il se verra tout de même offrir le quart de travail puisque c'est aussi le cas du personnel d'agences et les agents Garda (qui s'occupent de tâches liées à la sécurité).

[53] Bien qu'il ne soit jamais arrivé que plus d'un salarié demande à obtenir un quart de travail à découvert, les coordonnateurs de garde se sont tout de même dotés de critères à appliquer. Monsieur Léger précise que le salarié qui accepte de faire le quart de travail complet et qui a suivi l'orientation est priorisé sur celui qui ne veut en faire qu'une partie et que c'est le premier qui se manifeste qui l'obtiendra, peu importe l'ancienneté.

[54] Depuis la mise en place de la page Facebook en avril 2019, seuls 11 quarts de travail ont été attribués grâce à ce système.

[55] Madame Couture reconnaît qu'un salarié qui n'a pas manifesté sa disponibilité selon les règles prévues à la convention collective ou qui a refusé un quart peut quand même obtenir ceux offerts par la page Facebook. Elle explique que c'est en raison du fait qu'il s'agit d'un volontaire qui accepte de « *dépanner* » et qui évite l'imposition d'un TSO à un collègue de travail. Il ne faut pas qu'il soit brimé par l'application de la convention collective, dit-elle.

[56] Selon Caroline Poirier, agente de gestion de personnel responsable des conseils aux gestionnaires en matière d'interprétation de la convention collective, si un salarié est lésé par le processus d'attribution de quarts de travail par la page Facebook, il a accès à la procédure de « *manque à gagner* » de la convention collective. C'est-à-dire qu'il peut déposer un grief et il sera payé si c'est lui qui aurait dû l'obtenir.

---

<sup>15</sup> Ce dernier élément est inscrit seulement sur la page Facebook.



## LA CONSULTATION DU SYNDICAT

[57] En décembre 2018, une fois l'ébauche de la note de service terminée, madame Poirier la transmet à Yves Robert, représentant syndical. Elle lui présente le projet comme une idée créative pouvant permettre d'éviter l'imposition du TSO à des salariés à bout de souffle et de mettre à risque des usagers vulnérables, sans interférer avec l'application de la convention collective.

[58] Dès le lendemain, monsieur Robert lui fait part de ses préoccupations, par courriel, après avoir consulté les autres membres de l'exécutif syndical, il soulève un enjeu de confidentialité en ce qui concerne la vie privée des salariés lors de leur abonnement à la page Facebook.

[59] Madame Poirier lui écrit le même jour pour le rassurer quant aux informations demandées aux salariés, soit uniquement leur nom, leur titre d'emploi et le programme auquel ils sont affectés.

[60] Dans un deuxième courriel du 14 décembre 2018, même s'il félicite l'audace et la créativité de l'employeur, monsieur Robert souligne que les membres de son exécutif s'inquiètent de différents aspects, dont les suivants.

[61] D'abord, ils s'interrogent sur l'accessibilité aux quarts de travail offerts par la page Facebook en donnant des exemples, comme le cas où un salarié, qui n'est pas membre de la page, constate que le quart a été donné par ce système, alors qu'il n'aurait pas été appelé par la liste de rappel même s'il est disponible ou bien celui où un salarié ne voit pas le quart de travail offert parce qu'il est au travail et ne peut consulter son cellulaire.

[62] Ensuite, ils se demandent si, par ce projet, on « *dénature le principe conventionné de la liste de rappel et disponibilité en temps supplémentaire, car en s'abonnant à Facebook certaines personnes qui n'ont pas de disponibilités en temps normal viennent indirectement mettre une forme de dispo sans contraintes* » [Transcription textuelle]. Ils soulèvent alors la possibilité de tout simplement mettre fin aux contraintes prévues à la convention collective et appeler tous les salariés pour combler les quarts sans les pénaliser.

[63] Ils ajoutent que ce système peut générer des « *manques à gagner* » (dont il a été question précédemment) lors de l'attribution de quart de travail puisqu'il existe déjà des lacunes dans la manière prévue par la convention collective.

[64] Ils proposent finalement de créer un groupe texto afin de joindre tous les salariés, plutôt qu'une partie d'entre eux.

[65] Pour madame Poirier, à la lecture de cette réponse, il n'y a pas d'avenues possibles, le syndicat ne collabore pas. Elle estime qu'il s'agit du droit de gestion de

l'employeur et ne donne donc pas suite aux questionnements, appréhensions et propositions du syndicat.

## ANALYSE

### LE DROIT

[66] L'article 12 du Code prévoit « *qu'aucun employeur ni aucune personne agissant pour un employeur ou une association d'employeurs, ne cherchera d'aucune manière à dominer, entraver ou financer la formation ou les activités d'une association de salariés, ni à y participer* ».

[67] Il s'agit là d'un moyen d'assurer la protection du droit d'association et de l'autonomie syndicale. En effet, le syndicat détient le monopole de représentation de ses membres et il est ainsi l'interlocuteur obligé avec lequel l'employeur doit négocier.<sup>16</sup>

[68] Depuis 2012, le recours civil visant à redresser une violation de l'article 12 du Code est dévolu au Tribunal<sup>17</sup> et ses pouvoirs lui permettant de corriger la situation se trouvent à l'article 9 de la *Loi instituant le Tribunal administratif du travail*<sup>18</sup> (la LITAT) ainsi qu'à l'article 111.33 du Code.

[69] L'auteur Jean Gérin-Lajoie définit l'entrave de la manière suivante<sup>19</sup> :

[...] Quand il est considéré isolément, le mot « *entraver* » est vague à souhait. En pratique, il défend de « *mettre des bâtons dans les roues* » ou de s'ingérer dans la formation ou dans le fonctionnement d'un syndicat par des agissements qui sont illégaux en vertu d'autres interdictions précisées dans le Code.

[70] Dans tous les cas, il faut vérifier si l'employeur fait fi du monopole de représentation du syndicat en s'ingérant dans sa gestion de la négociation<sup>20</sup>.

[71] Il appartient au syndicat de démontrer, selon la prépondérance de preuve, que l'employeur a entravé ses activités<sup>21</sup>. Toute entrave, qu'elle soit mineure ou majeure, doit

---

<sup>16</sup> *Syndicat des professionnelles et professionnels en soins infirmiers et cardiorespiratoires de Drummondville (FIQ) c. Centre de santé et de services sociaux Drummond*, 2010 QCCRT 0613, par. 29 et 30.

<sup>17</sup> Auparavant, c'est la Cour supérieure qui exerçait cette compétence. Une contravention à l'article 12 du Code pouvait aussi donner lieu à une plainte pénale dont disposait le Tribunal du travail, mais depuis 2012, ces plaintes sont entendues à la Cour du Québec, chambre criminelle et pénale.

<sup>18</sup> RLRQ, c. T-15.1.

<sup>19</sup> *Les relations du travail au Québec*, 2<sup>e</sup> éd., Gaëtan Morin Éditeur ltée, 2004, p. 50.

<sup>20</sup> *Delastek inc. c. Unifor, section locale 1209*, 2015 QCCRT 0439. Requête en révision rejetée, 2016 QCTAT 978, par. 152.

<sup>21</sup> *Plourde c. Compagnie Wal-mart du Canada inc.*, 2009 CSC 54.

être sanctionnée et le Tribunal doit tenir compte du contexte qui entoure les gestes reprochés<sup>22</sup>.

[72] Pour qu'il y ait entrave, le texte de l'article 12 du Code exige la preuve d'une intention de nuire, qui n'est pas de nature pénale et qui peut se traduire par un acte d'imprudance grave ou un geste délibéré dès lors qu'un employeur raisonnable ne pouvait en ignorer les conséquences<sup>23</sup>. Il n'est d'ailleurs pas nécessaire que la tentative d'entrave ait porté fruit, il suffit qu'il y ait eu tentative d'entrave.<sup>24</sup>

## L'APPLICATION AUX FAITS

### **Le CISSMO a-t-il entravé les activités du syndicat en attribuant des quarts de travail à ses salariés par sa page Facebook?**

#### La compétence du Tribunal

[73] L'employeur ne demande pas spécifiquement au Tribunal de décliner compétence au profit de l'arbitre de griefs, mais il soutient toutefois que c'est à ce dernier de déterminer s'il contrevient à la convention collective ou s'il exerce son droit de gestion équitablement.

[74] Le Tribunal peut disposer de la plainte qui lui est soumise même si le litige est visé par un grief puisqu'il lui appartient de décider s'il y a une contravention à l'article 12 du Code qui interdit toute forme d'ingérence qui pourrait affecter le droit à la protection du droit d'association et à l'autonomie de l'action syndicale<sup>25</sup>.

[75] Il ne s'agit pas ici de l'application ou de l'interprétation de la convention collective qui relève de l'arbitre de griefs, mais bien de vérifier si la création d'un système d'attribution de quarts de travail, soit la page Facebook, constitue une entrave dans les activités du syndicat.

---

<sup>22</sup> *Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ) c. Services à domicile de la région de Matane*, 2011 QCCRT 0149.

<sup>23</sup> *Syndicat des employées et employés professionnels-les et de bureau, section locale 574 (SEPB) CTC-FTQ c. Librairie Renaud-Bray inc.*, 2017 QCTAT 2985; *Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec inc. c. Gouvernement du Québec*, 2013 QCCRT 0226; Yann BERNARD, André SASSEVILLE et Bernard CLICHE, dans Robert P. GAGNON, *Le droit du travail au Québec*, 7<sup>e</sup> éd., Les Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2013, p. 434.

<sup>24</sup> *Alliance des intervenantes en milieu familial de Québec, Rive-Nord Rive-Sud (CSQ) c. James*, 2012 QCCRT 0076, par. 104 et 105.

<sup>25</sup> *Syndicat des professionnel (les) en soins de santé du Sud-Ouest et de Verdun (FIQ) c. Centre de santé et de services sociaux du Sud-Ouest-Verdun*, 2017 QCTAT 2000, par. 46.

### Une page Facebook qui contourne les règles prévues à la convention collective

[76] L'employeur soutient avoir trouvé un moyen créatif de combler les quarts de travail à découvert par le volontariat, évitant ainsi d'imposer du TSO à ses employés, le tout après avoir épuisé les mécanismes prévus à la convention collective.

[77] Selon lui, comme il est en situation d'urgence et qu'aucun salarié n'a été recruté par la manière prévue à la convention collective, il se verrait obligé, à défaut d'utiliser cette nouvelle pratique, d'imposer du TSO, ce qui relève de son droit de gestion. Puisqu'il est rendu à cette étape et que la convention collective a été respectée, l'octroi de quarts de travail sur une base volontaire et par le biais de la page Facebook relève aussi de son droit de gestion.

[78] Il est vrai qu'à première vue, ce système peut sembler une solution acceptable tant du point de vue de l'utilisateur qui sera pris en charge par une personne formée et compétente en matière de soins que de celui du salarié épuisé à qui l'on n'imposera pas du TSO.

[79] Or, les modalités d'attribution du travail sont au cœur des conditions de travail prévues à la convention collective (matières 6 et 10). Même les cas d'urgences où le travail est attribué aux salariés travaillant sur place ainsi que la possibilité pour l'employeur et le syndicat de convenir d'autres modalités pour faciliter la gestion du « *temps supplémentaire* » sont déterminés par celle-ci<sup>26</sup>. Il ne s'agit pas ici d'imposer du TSO, mais bien d'octroyer un quart de travail en allégeant ses conditions d'obtention prévues à la convention collective.

[80] L'annexe A.1 de la *Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic*<sup>27</sup> prévoit d'ailleurs que les modalités relatives à la prise du « *temps supplémentaire* », au rappel au travail et à la disponibilité sont des matières qui doivent être négociées à l'échelle locale ou régionale dans le secteur qui nous occupe.

[81] En créant un système parallèle à la convention collective, l'employeur fait fi du monopole de représentation du syndicat en décidant de conditions de travail différentes pour les salariés qui seront inscrits à sa page Facebook, alors qu'il s'agit de matières qui doivent être négociées collectivement.

[82] La page Facebook permet à ses membres d'éviter les contraintes de la convention collective et d'obtenir des quarts de travail malgré le fait qu'ils ne se sont pas pliés à ses exigences relativement aux disponibilités minimales obligatoires de ceux qui sont inscrits

---

<sup>26</sup> Clauses précitées notes 11 et 14.

<sup>27</sup> RLRQ, c. R-8.2.

sur la liste de rappel ou sur le registre de temps supplémentaire par exemple, tout en cumulant de l'ancienneté, pour les heures exécutées à temps régulier. Par ce système, l'employeur contourne la convention collective tout en y appliquant certaines règles. Il prend donc que ce qui lui convient.

[83] L'employeur l'admet, un salarié pourrait avoir refusé un quart et tout de même l'obtenir par la page Facebook. Il justifie le tout par le fait qu'il s'agit d'un dernier recours avant l'imposition d'un TSO.

[84] À titre d'exemple, un salarié qui n'aurait pas été inscrit à la liste de rappel ne sera pas appelé par la GAR si un quart de travail est à découvert, il pourrait tout de même l'obtenir sans avoir été contraint de donner des disponibilités minimales incluant les fins de semaine. Il en est de même pour le salarié qui refuse un quart de travail, il pourrait l'obtenir sans perdre son tour de rôle pour l'octroi des prochains quarts de travail payés à « *temps supplémentaire* ».

[85] Le syndicat illustre d'ailleurs son propos par le cas d'une salariée qui a effectué le quart de soir du 26 janvier 2019 en « *temps supplémentaire* ». Elle l'a obtenu par la page Facebook alors qu'elle n'avait pas été jointe par la GAR et que l'employeur était passé au salarié suivant. Selon les règles de la convention collective, elle n'aurait donc pas eu droit à ce quart de travail puisque d'après les tableaux de l'employeur, accessibles au syndicat, elle est considérée comme étant non disponible. Enfin, ce quart de travail effectué par la salariée n'est pas non plus considéré comme ayant été fait pour l'application des autres règles, prévues à la convention collective, liées au droit de rappel ou à l'octroi du « *temps supplémentaire* ».

[86] Comment l'employeur peut-il donc dire qu'il respecte en tout point la convention collective et que les quarts de travail octroyés par sa page Facebook n'ont aucun impact sur les conditions négociées par les parties? Ce système les contourne justement et en crée de nouvelles. L'employeur ne peut nier au syndicat son rôle d'agent négociateur unique. Si la convention collective est à ce point contraignante, qu'elle ne répond pas à la réalité du terrain et qu'il faut la contourner pour recruter dans les RAC, c'est qu'il faut renégocier l'attribution des quarts et du « *temps supplémentaire* ».

[87] Et que se passe-t-il si un salarié croit avoir « *un manque à gagner* » parce qu'un quart octroyé par la page Facebook aurait dû lui revenir? Comment le syndicat pourrait-il faire respecter les règles décidées unilatéralement par l'employeur qui ne font pas partie de la convention collective?

[88] Madame Poirier affirme que le syndicat pourra déposer un grief pour contester l'assignation d'un quart de travail à un salarié plutôt qu'à un autre, ce qui apparaît plutôt contradictoire puisqu'elle soutient que cette attribution relève uniquement du droit de gestion et n'est pas couvert par la convention collective. Ainsi, sur quelle base le syndicat

pourrait-il contester et comment peut-il s'assurer de l'équité dans le traitement des salariés? Son grief devrait se fonder sur des conditions de travail parallèles qui relèvent notamment du jugement du coordonnateur de garde, comme prévu à la note de service du 16 avril 2019.

[89] D'ailleurs, le syndicat n'est pas informé des quarts obtenus selon ce système. Il doit s'abonner à la page Facebook pour voir l'offre, mais ne sait pas qui l'aura obtenu, sauf s'il fait des recherches. De son côté, la convention collective prévoit expressément que l'employeur lui rend disponible la liste complète de toutes les affectations de la liste de rappel<sup>28</sup>, la compilation du tour de rôle ainsi que les heures effectuées en « *temps supplémentaire* »<sup>29</sup>.

#### Une page Facebook qui ne rejoint pas tous les membres

[90] Au surplus, les quarts de travail ne sont offerts qu'à une partie des 1900 salariés (le syndicat représente environ 400 d'entre eux) visés par la note de service du 16 avril 2019. En effet, seuls ceux qui se sont abonnés à la page Facebook (250 membres) sont mis au courant des offres et les salariés ne peuvent pas les consulter lorsqu'ils sont au travail ou lorsqu'ils ne sont pas abonnés à Facebook.

[91] La preuve démontre qu'auparavant certains salariés s'échangeaient entre eux cette information par le biais de Facebook, mais le Tribunal ignore si des quarts de travail ont été octroyés de cette façon et selon quels critères. Il pouvait s'agir d'une pratique marginale.

[92] Quoi qu'il en soit, le Tribunal n'a pas à se pencher sur cette pratique, que le syndicat semblait ignorer, et qui n'a aucune incidence sur la question à trancher. Dans le cas qui nous occupe, il s'agit d'un système d'octroi de quart de travail organisé par l'employeur sans passer par le syndicat, son interlocuteur obligé.

[93] Il est louable que l'employeur veuille attirer et retenir les salariés dans les RAC puisqu'il s'agit de milieux difficiles, mais il ne peut décider de règles d'attribution moins contraignantes pour les 250 membres de la page Facebook, leur permettant de contourner les règles qu'il a négociées avec le syndicat.

[94] De cette manière, il s'entend donc individuellement et directement avec les salariés pour l'attribution d'un quart de travail, plutôt que collectivement par l'intermédiaire du syndicat, alors qu'il s'agit de matières couvertes par la convention collective. Même si l'employeur tente de trouver une solution au récurrent problème de pénurie de main-d'œuvre et qu'il n'agit pas avec une intention malveillante, il a créé un système qui

---

<sup>28</sup> Clause 6.01 de la convention collective.

<sup>29</sup> Clause 10.03 de la convention collective.

contourne son obligation de négocier les conditions de travail des salariés avec le syndicat dont le monopole de représentation est atteint.

[95] Il ne s'agit pas là d'une simple maladresse unique ou temporaire, mais plutôt d'une entente parallèle à la convention collective sur les conditions de travail de salariés pourtant syndiqués, mise en place depuis plus d'un an.

[96] Que ce système ait été peu efficace n'a pas d'importance puisque toute ingérence, mineure ou majeure, doit être corrigée.

#### L'absence de négociation avec le syndicat

[97] Il n'y a eu véritablement aucune négociation avec le syndicat. Le projet lui a été présenté en décembre 2018, il a soulevé des questionnements et des inquiétudes légitimes relativement à l'application de la convention collective, mais l'employeur a décidé de les ignorer, invoquant son droit de gestion pour imposer son système d'attribution de quarts de travail. De toute évidence, la décision de l'employeur était déjà prise lorsqu'il lui a présenté son projet qui n'a été d'aucune façon modifié par la suite.

[98] En janvier 2019, les parties étaient toujours en cours de négociation de la convention collective 2019. Elles se reprochent l'une et l'autre de ne pas avoir abordé le sujet de la pénurie de main-d'œuvre dans les RAC et les moyens pour y pallier. Pourtant, dans sa lettre du 14 décembre 2018, le syndicat soulevait la possibilité de supprimer certaines contraintes contenues à la convention collective en ce qui concerne la liste de rappel et le tour de rôle pour effectuer le « *temps supplémentaire* » et s'assurer ainsi que les règles soient les mêmes pour tous. Pour le Tribunal, il appartient aux parties de régler ce problème par la voie de la négociation, ce qui n'interdit aucunement la mise de l'avant de solutions novatrices.

#### Conclusion

[99] Le Tribunal conclut que l'employeur ne pouvait pas ignorer les conséquences de ses gestes, conséquences qui lui ont d'ailleurs été exposées par le syndicat dans sa correspondance du 14 décembre 2018 et dans son grief du 24 avril 2019. Ce dernier a même proposé une alternative à la page Facebook considérant qu'un texto était plus susceptible d'alerter tous les membres du besoin urgent à combler. Malgré cela, l'employeur a maintenu en place son nouveau système parallèle. Sans qu'il y ait une intention directe de nuire aux activités du syndicat, l'employeur a fait abstraction de son monopole de représentation et s'est obstiné à poursuivre l'application de sa nouvelle méthode, malgré l'intervention de ce dernier. Il ne pouvait raisonnablement ignorer qu'il contournait ainsi la convention collective. Il s'agit d'une impudence grave qui doit être sanctionnée.

[100] Dans ces circonstances, la plainte d'entrave doit être accueillie.

## LES MESURES DE RÉPARATION

[101] Comme la plainte est accueillie, il va de soi que l'employeur doit annuler sa note de service du 16 avril 2019 et cesser la pratique non conventionnée qui consiste à utiliser sa page Facebook pour attribuer des quarts de travail.

[102] En plus de ces mesures, le syndicat réclame des dommages punitifs sans toutefois présenter aucune jurisprudence ni preuve particulière à ce sujet.

### Les dommages punitifs

#### Le droit

[103] Le Code et la LITAT ne prévoient pas spécifiquement la possibilité pour le Tribunal d'ordonner le paiement de dommages punitifs lors d'une contravention à l'article 12 du Code<sup>30</sup>. Le Tribunal peut toutefois en ordonner le paiement, à sa discrétion,<sup>31</sup> lors d'une contravention intentionnelle et illicite<sup>32</sup> à un droit protégé par la *Charte des droits et libertés de la personne* (la Charte)<sup>33</sup>. Dans le cas qui nous occupe, il s'agit du droit d'association<sup>34</sup>.

[104] Le droit à la négociation collective, l'obligation de négocier de bonne foi et le droit de grève sont visés par la protection constitutionnelle de la liberté d'association, ce qui inclut l'accès à un régime de négociation collective.

[105] L'entrave des activités syndicales porte atteinte au droit d'association garanti par la Charte<sup>35</sup>. Par contre, le Tribunal est d'avis que pour mener à l'octroi de dommages punitifs, l'atteinte au droit d'association doit être « *substantielle* » en ce qu'elle doit « *compromettre l'activité des travailleurs de se regrouper en vue de réaliser des objectifs communs* ». L'analyse de cette atteinte doit se faire dans le contexte de l'affaire en litige<sup>36</sup>.

[106] La Cour suprême, dans l'affaire *Richard c. Times inc*<sup>37</sup>, rappelle que les dommages punitifs ont une fonction essentiellement préventive, dissuasive et vise à

---

<sup>30</sup> Article 1621 du *Code civil du Québec*, CCQ-1991 et *Béliveau St-Jacques c. Fédération des employées et employés de services publics inc.*, [1996] 2 R.C.S. 345, par. 20.

<sup>31</sup> *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'hôpital St-Ferdinand*, [1996] 3 RCS 211, par. 122.

<sup>32</sup> Michel COUTU *et al.*, *Droit des rapports collectifs du travail au Québec*, Volume 1 – Le régime général, 3<sup>e</sup> éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, 2019, par. 87 et 97.

<sup>33</sup> RLRQ, c. C-12, art. 49.

<sup>34</sup> Article 3 de la Charte.

<sup>35</sup> *Idem*, note 21 par. 87.

<sup>36</sup> *Health Services and Support - Facilities Subsector Bargaining Assn. c. Colombie-Britannique*, 2007 CSC 27, par. 90 à 95.

<sup>37</sup> 2012 CSC 8, par. 213, par.155 et 156.



décourager la répétition du comportement prohibé et à protéger l'intégrité d'un régime législatif. Ils servent aussi à souligner le caractère particulièrement répréhensible de celui-ci.

### L'analyse

[107] Dans le cas qui nous occupe, le Tribunal estime que l'atteinte n'est pas suffisamment substantielle. L'employeur a entravé les activités du syndicat en déterminant unilatéralement des conditions de travail, contournant ainsi le rôle de l'agent négociateur unique du syndicat. Comme mentionné précédemment, il ne pouvait ignorer qu'il entravait les activités de ce dernier et ce comportement doit être sanctionné.

[108] Par contre, son initiative n'est pas particulièrement répréhensible puisqu'il tentait de mettre fin à un réel problème de pénurie de main-d'œuvre et que l'imposition de TSO concerne tant l'employeur que le syndicat. La solution à ce problème doit être négociée entre eux.

[109] En plus, le Tribunal n'est pas informé, malgré son questionnement à ce sujet, du nombre de jours d'utilisation de la page puisqu'elle serait fermée, depuis une date indéterminée, en raison de la crise de la Covid-19. Il sait cependant que seuls 11 quarts de travail ont été octroyés par la page Facebook de l'employeur, ce qui n'est pas substantiel et ne met pas à mal l'intégrité du régime en place.

[110] Par ailleurs, aucune démonstration n'a été faite sur le discrédit qu'auraient engendré sur le syndicat les cas d'octroi de ces quarts de travail isolés ni sur les difficultés réelles rencontrées par les salariés<sup>38</sup>.

[111] Bien que toute entrave mineure ou majeure doit être corrigée, il n'est pas nécessaire, dans les circonstances de la présente affaire, vu la nature du comportement et la déficience de la preuve, que le Tribunal use de sa discrétion pour ordonner l'octroi de dommages punitifs<sup>39</sup>.

[112] Étant donné le contexte mentionné précédemment et la preuve insuffisante, l'ordonnance de cesser d'utiliser le système parallèle d'octroi de quarts de travail par la page Facebook de l'employeur permet de corriger la situation et est suffisamment dissuasive pour éviter que le comportement se répète.

[113] La demande de dommages punitifs est donc refusée.

---

<sup>38</sup> Un vague témoignage au sujet de questions qu'auraient eues un ou des salariés à ce sujet n'est pas suffisant.

<sup>39</sup> Précité note 31.

La compensation pour le représentant syndical

[114] Quant au remboursement de deux jours de salaire (temps de préparation de la cause) du représentant syndical, elle est demandée uniquement à l'étape des plaidoiries sans qu'aucune preuve n'ait été présentée à ce sujet. Il n'y a pas lieu de l'ordonner.

CONCLUSION

[115] Le Tribunal accueille la plainte du syndicat. En effet, bien que l'employeur ait tenté de régler le problème récurrent de pénurie de main-d'œuvre dans les RAC, il ne pouvait ignorer qu'il offrait alors des conditions de travail différentes de celles prévues à la convention collective aux salariés, passant outre au monopole de représentation du syndicat qui est le seul habilité à les négocier.

[116] L'employeur doit donc cesser l'utilisation de sa page Facebook. Par contre, aucun dommage punitif ou autre montant n'est accordé. En effet, la pénurie de main-d'œuvre causant l'imposition de TSO est l'affaire de tous et le Tribunal ne peut qu'inciter les parties à trouver une solution négociée à ce problème qui fait en sorte d'épuiser les salariés et d'imposer aux usagers d'être desservis par des agences de placement de personnel ou de sécurité plutôt que par les salariés de l'employeur qui disposent de toutes les qualifications requises.

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

**ACCUEILLE** la plainte;

**DÉCLARE** que le **Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest** a contrevenu à l'article 12 du Code du travail en entravant les activités du **Syndicat des employés du CISSMO - SCFP 3247** par l'attribution de quarts de travail à ses salariés à des conditions différentes de celles prévues à la convention collective, en utilisant sa note de service du 16 avril 2019 et la page Facebook « *incapacité de remplacement en hébergement, Programme TC-TGC* »;

**ORDONNE** au **Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest** de cesser d'entraver les activités syndicales du **Syndicat des employés du CISSMO - SCFP 3247**.



---

Karine Blouin

M<sup>e</sup> Nicolas Cléroux  
Pour le Syndicat des employés du CISSSMO - SCFP 3247

M<sup>e</sup> Catherine Brunet  
Pour le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest

Date de la dernière audience : 10 juillet 2020

KB/dk