

Le Conseil favorise la **médiation** pour le règlement des difficultés qui surviennent entre employeurs et syndicats.

Avant de les convoquer à une audience publique, **le Conseil intervient par l'intermédiaire de ses médiateurs** pour aider les parties à négocier les services essentiels, ou à assurer leur respect en cours de grève, ou encore à rétablir les services habituels auxquels la population a droit en dehors d'une grève légale. L'intervention des médiateurs permet souvent aux parties de régler leur mésentente, voire d'éviter que le conflit n'éclate.

INTERVENTIONS DANS LES DOSSIERS VISÉS PAR LES POUVOIRS DE REDRESSEMENT DU CONSEIL			
DÉLAI D'INTERVENTION DU MÉDIATEUR À COMPTER DE LA DATE DE RÉCEPTION DE LA DEMANDE D'INTERVENTION			
ANNÉE FINANCIÈRE 2004-2005	MOINS DE 1 HEURE 63 %	1 À 24 HEURES 20 %	PLUS DE 24 HEURES 17 %

Au cours de l'année 2004-2005, près de 87 % des dossiers ont été réglés par voie de médiation. On trouvera ci-après quelques exemples où l'intervention d'un médiateur du Conseil a permis aux parties de trouver des solutions à leur conflit et de rétablir les services auxquels le public a droit. Le Conseil généralement **prend acte** des ententes ou des engagements convenus lors de la médiation.

■ La Ville de **Sherbrooke**, en cours de négociation de la convention collective, demande au Conseil d'intervenir à la suite d'un arrêt de travail d'une heure de ses cols bleus et de leur refus de faire des heures supplémentaires pour des travaux planifiés. Une médiatrice intervient et il s'ensuit un

engagement de chacune des parties permettant de mettre fin à l'action concertée.

■ Le Conseil apprend par les médias, un vendredi après-midi, que les pompiers de **Dolbeau** se sont départis de leurs téléavertisseurs pour signifier leur mécontentement concernant les négociations de la convention collective. Une médiatrice intervient immédiatement et obtient un engagement des parties à l'effet que les services seront assurés à la population jusqu'à ce qu'une rencontre de médiation ait lieu. Cette rencontre se tient dès le lundi matin et, après quelques heures de médiation, les parties signent un engagement sur plusieurs éléments dont la reprise des négociations pour la convention collective.

■ À **Montréal**, le syndicat représentant les cols bleus demande une intervention du Conseil afin de résoudre un

problème de répartition dans l'arrondissement Ahuntsic/Cartierville alors que les salaires de l'arrondissement sont en arrêt de travail. Après l'intervention d'une médiatrice, les parties signent une entente.

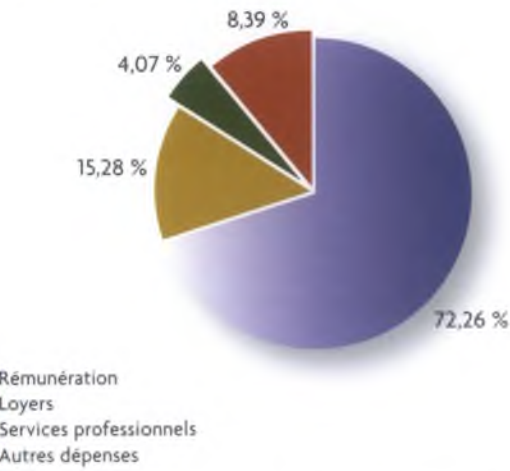
■ Une tempête de neige est annoncée et le Conseil est informé que les cols bleus de **Salaberry-de-Valleyfield** refusent de faire des heures supplémentaires. Un médiateur intervient et les parties prennent un engagement pour assurer les services auxquels la population a droit.

■ La Régie intermunicipale de **Joliette** demande au Conseil d'intervenir à la suite de moyens de pression exercés par les policiers. Les parties, convoquées en médiation, parviennent à s'entendre et signent des engagements à l'effet de ne pas priver le public des services auxquels il a droit.

■ À **Montréal**, le syndicat représentant les cols bleus demande une intervention du Conseil afin de résoudre un

Budget de dépense

La répartition des dépenses de fonctionnement se présente comme suit :



Les dépenses totales pour les opérations du Conseil pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2005 sont de 2 929 918 \$.

consultation des clientèles du Conseil des services essentiels

L'adoption en 2000 de la *Loi sur l'administration publique* incite les ministères et organismes à mieux connaître les préoccupations de leurs clientèles à l'égard des services rendus. Le Conseil des services essentiels, qui s'intéressait déjà à cette question, avait procédé à une consultation de ses clientèles des services publics en 1992, à l'occasion de son 10^e anniversaire. Le Conseil souhaitait, une décennie plus tard, reprendre et élargir cet exercice, prévu par ailleurs dans sa planification stratégique 2003-2006.

Le Conseil voulait connaître la perception et les attentes de ses clientèles du point de vue de leur *satisfaction* à l'endroit de son mode de fonctionnement et des services offerts. Il désirait également – ce qui représente une innovation par rapport à ce

qui avait été fait en 1992 – connaître les préoccupations de ses clientèles quant à son *rôle* et aux *enjeux* liés à son intervention.

Le Conseil a retenu les services de la firme Ad hoc Recherche et lui a donné le mandat de quantifier et de qualifier deux éléments à savoir, le niveau de satisfaction de ses clientèles sur le mode de fonctionnement et les services offerts par le Conseil, ainsi que l'opinion de ses clientèles quant au rôle du Conseil et aux enjeux liés à son intervention.

Afin de connaître les perceptions, les attentes et la satisfaction de la clientèle quant au mode de fonctionnement et aux services offerts par le *Conseil*, des groupes de discussion et des entrevues individuelles, facilitant débats et échanges d'idées, ont été

effectués. Par la suite, pour quantifier avec précision la satisfaction de la clientèle et être en mesure d'en extrapoler les résultats à l'ensemble de la population cible, un sondage téléphonique a été réalisé auprès d'un échantillon de 100 représentants des parties patronales et des parties syndicales, des services publics ainsi que de la santé et des services sociaux.

Aperçu d'ensemble des résultats

Au terme de cette consultation, les réponses obtenues permettent de qualifier positivement la performance *générale* du Conseil compte tenu du contexte de confrontation dans lequel le Conseil est appelé à intervenir. De façon plus *spécifique*, la **rapidité** avec laquelle le Conseil

L'éthique et la déontologie

Les membres du personnel ont adhéré à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, déclaration déposée à l'Assemblée nationale le 21 novembre 2002. Cette déclaration s'appuie sur des valeurs éthiques telles la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. Les membres du Conseil, quant à eux, observent les principes d'un *Code d'éthique et de déontologie*. Ce Code a pour objet de déterminer les devoirs et les normes de conduite des membres afin de préserver et de renforcer la confiance du public dans l'intégrité, l'impartialité et l'efficacité du Conseil.

les publications du Conseil des services essentiels

- *Décisions en redressement :*
 - services publics
 - secteurs public et parapublic

Ces recueils contiennent le texte intégral des décisions en redressement rendues par le Conseil, ainsi que les références des jugements en révision judiciaire.

- *Services essentiels dans les services publics*

Ce recueil se veut un document de travail conçu notamment pour l'intervenant patronal ou syndical, l'usager ou le professeur qui s'intéressent à la jurisprudence élaborée par le Conseil en matière d'évaluation des services essentiels à maintenir lors d'une grève.

- *Jugements en révision judiciaire*

Ce recueil contient les jugements de la Cour supérieure, de la Cour d'appel et de la Cour suprême en révision judiciaire des décisions du Conseil des services essentiels.

Pour plus d'information sur les publications du Conseil, consultez le site Internet www.cses.gouv.qc.ca

Les décisions du Conseil sont diffusées par la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) www.azimut.soquij.qc.ca

Conseil des services essentiels

Québec

Québec
525, boul. René-Lévesque Est, RC 35
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : (418) **643-3153** • Télécopieur : (418) 643-1569

Montréal
800, tour de la place Victoria, 25^e étage
Montréal (Québec) H4Z 1H9
Téléphone : (514) **873-7246** • Télécopieur : (514) 873-3839

Autres régions
Téléphone : **1 800 337-7246**

Site Internet : www.cses.gouv.qc.ca
Courriel : info@cses.gouv.qc.ca

Conception ■ VALNA inc. / Impression ■ VALNA inc.
Réalisation ■ Conseil des services essentiels
Dépôt légal - troisième trimestre 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Gouvernement du Québec
ISBN 2-550-44843-6 ISSN 1709-8912

Conseil des services essentiels

Québec



2004/2005

rapport d'activité

ASSEMBLÉE NATIONALE

N° 2299-2051105

déclaration du président- directeur général

Les informations contenues dans le rapport d'activité 2004-2005 du Conseil des services essentiels relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité et l'exactitude de l'information qui y est présentée.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du Conseil, ainsi que les résultats.

Les données contenues dans ce présent rapport sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

Normand Gauthier

Normand Gauthier

Montréal, le 10 juin 2005

Des services essentiels pour la population du Québec

1. Association des juristes de l'État c. CSE et P.G. du Québec C.S. 500-17-019948-044, le 3 décembre 2004.

2. Idem C.A. 500-09-015190-044, le 17 janvier 2005, hon. Yves-Marie Morissette, j.c.a.

DÉCISIONS EN SERVICES ESSENTIELS

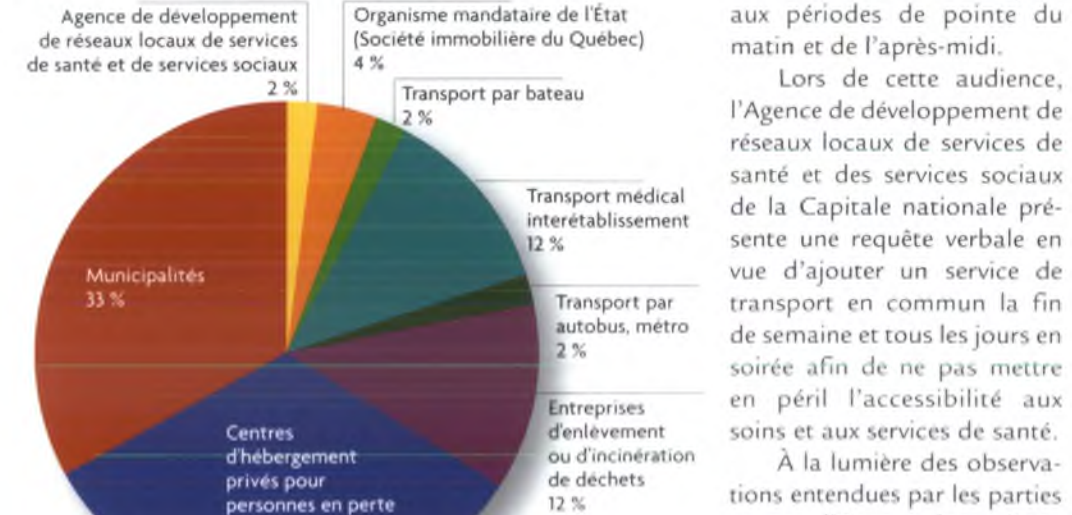
À l'occasion de l'exercice légal du droit de grève, le Conseil doit s'assurer que la population continue de bénéficier de services essentiels dans **les établissements du réseau de la santé et des services sociaux** – pour lesquels des pourcentages de salariés à maintenir sont prévus par le Code du travail –, dans **la fonction publique** – où le Conseil peut lui-même, à défaut d'entente entre les parties, déterminer les services essentiels à maintenir et la façon de les maintenir –, dans **les services publics** où le Conseil doit évaluer la suffisance des services essentiels à maintenir pour assurer la santé ou la sécurité de la population.

L'objectif de ce rapport est d'illustrer le travail du Conseil en présentant certaines de ses décisions; les tableaux *Provenance des avis de grève* et *Interventions en redressement* en donnent une vue d'ensemble.

SERVICES PUBLICS

Au Québec, plus de 800 syndicats, dont les membres œuvrent au sein de services publics, doivent maintenir des services essentiels en cas de grève; ils sont assujettis à cette obligation par décret gouvernemental à l'échéance de la convention collective. Le graphique ci-dessous présente la répartition des 118 services publics assujettis en 2004-2005.

Services publics assujettis pour l'année 2004-2005



Grève des chauffeurs du RTC

Le syndicat représentant les chauffeurs du RTC fait parvenir un avis de grève devant débiter le 23 octobre



Lors de l'audience publique du 26 octobre 2004 à Québec, les membres du Conseil examinent la carte du réseau de transport collectif de Québec 2004-2005, pièce E-3 déposée par l'Employeur.

2004. Dans un premier temps, l'Employeur et le Syndicat conviennent d'une entente sur les services essentiels en vue d'une grève à durée indéterminée. Selon cette entente, les parcours de service de base seront en opération en semaine, le matin et en fin de journée. Dans une décision le Conseil juge suffisants les services essentiels ainsi convenus.

Après quatre jours de grève, le Conseil rend une deuxième décision, après avoir entendu les parties en audience publique. Il prend acte que les deux parties sont disposées à assurer l'intégralité du service de transport aux périodes de pointe du matin et de l'après-midi.

Lors de cette audience, l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et des services sociaux de la Capitale nationale présente une requête verbale en vue d'ajouter un service de transport en commun la fin de semaine et tous les jours en soirée afin de ne pas mettre en péril l'accessibilité aux soins et aux services de santé. À la lumière des observations entendues par les parties et par l'Agence lors d'une nouvelle audience publique, le Conseil recommande au Syn-

dicat de modifier les services essentiels pour ajouter trois heures de service le matin et en fin d'après-midi la fin de semaine. Le Conseil considère que l'absence de transport en

commun la fin de semaine est susceptible de mettre en danger la santé d'une partie de la population. Toutefois le Conseil estime que l'absence de transport en commun en fin de soirée ne met pas en danger la santé de la population et que, si la grève perdure, il pourra être appelé à réévaluer la situation.

Le Syndicat accepte effectivement la recommandation du Conseil mais n'a pas à l'exécuter, une entente de principe quant au renouvellement de la convention collective étant intervenue.

FONCTION PUBLIQUE

Syndicat des professionnelles et des professionnels du gouvernement du Québec (SPGQ)

Le 12 novembre 2004, le SPGQ demande au Conseil de désigner une personne pour les aider à poursuivre la négociation des services essentiels touchant plus de 20 ministères et organismes gouvernementaux.

Des rencontres de médiation se tiennent, et le 8 février 2005, le Gouvernement et le

Syndicat conviennent d'une entente sur les services essentiels en cas de grève stipulant que les salariés, dont les emplois ont été jugés essentiels de façon permanente, fournissent leur prestation habituelle de travail.

Une première demi-journée de grève a lieu le 10 février 2005 en avant-midi. Le 11 mars 2005, le Conseil reçoit du gouvernement du Québec une requête lui demandant de faire enquête sur des événements qui seraient survenus lors de cette action. À la suite d'une nouvelle médiation du Conseil, les parties conviennent d'une entente afin de régler les difficultés d'application des services essentiels lors d'une prochaine grève.

Le SPGQ représente près de 19 000 salariés.

Le 31 mars 2005, les parties sont toujours en

Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ, unités fonctionnaires et ouvriers)

Le 20 décembre 2004, le SFPQ demande au Conseil de désigner une personne pour les aider à déterminer les services essentiels à maintenir au ministère des Transports. Des rencontres de médiation se tiennent, et une entente est conclue entre les parties le 8 avril 2005, déterminant les services essentiels à maintenir en cas de grève dans 53 ministères et organismes gouvernementaux.

Le Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ), unité *fonctionnaires* représente 37 000 salariés et l'unité *ouvriers* représente près de 2 500 ouvriers.

Au 31 mars 2005, les parties sont toujours en

négociation pour le renouvellement de la convention collective.

L'Association des juristes de l'État

Au cours de l'année 2003-2004 le syndicat avait exercé son droit de grève à deux reprises, les 11 et 25 mars 2004.

En juin 2004, le Conseil reçoit une requête de l'Association en précisions et en difficultés d'application des services essentiels à maintenir à l'Assemblée nationale du Québec quant à l'assignation aux services essentiels à maintenir en cas de grève.

La grève d'heures supplémentaires, débutée le 10 décembre 2004, se termine le 17 janvier 2005, par une entente de principe pour le renouvellement de la convention collective.

Le Conseil décide de ne convoquer les parties qu'à la réception d'un nouvel avis de grève lequel sera transmis

quelques mois plus tard par l'Association pour une grève d'heures supplémentaires d'une durée indéterminée à compter du 10 décembre 2004.

Après avoir entendu les parties en audience publique, le Conseil conclut que les demandes de modifications de la décision viennent à l'encontre de l'interprétation faite par les tribunaux du privilège parlementaire et constitue une ingérence dans la procédure des commissions parlementaires. Le Conseil rejette donc la requête du Syndicat et maintient sa décision du 27 février 2004 quant aux services essentiels à maintenir en cas de grève.

La grève d'heures supplémentaires, débutée le 10 décembre 2004, se termine le 17 janvier 2005, par une entente de principe pour le renouvellement de la convention collective.

DÉCISIONS EN REDRESSEMENT

Lors de grèves illégales ou de moyens de pression concertés, le Conseil doit s'assurer que la population reçoit les services auxquels elle a droit. La notion de « services essentiels » n'existe pas dans un conflit illégal : ce sont les services usuels qui doivent être maintenus. Le Conseil intervient alors en vertu de ses pouvoirs de redressement pour assurer à la population les services auxquels elle a droit.

SERVICES PUBLICS

Arrêt de travail des cols bleus de Montréal dans l'arrondissement Ville-Marie



Le dimanche 5 décembre 2004, le Conseil entend la Ville de Montréal et le Syndicat représentant les cols bleus. L'audience publique débute à 13 h, se termine à 23 h 20 alors que le Conseil rend sa décision séance tenante, en pleine nuit.

La sentence arbitrale qui impose la nouvelle convention collective à la nouvelle Ville fusionnée de Montréal commence à s'appliquer à compter du 4 décembre 2004. Les cols bleus, qui contestent la décision de l'arbitre, sont en attente d'un jugement à la suite de leur requête visant à faire annuler cette convention collective. Le samedi 4 décembre, les cols bleus font un arrêt de travail dans l'arrondissement Ville-Marie, de retourner immédiatement au travail, de s'abstenir de tout arrêt de travail et de fournir la prestation requise et de cesser de refuser, de façon concertée, d'effectuer des heures supplémentaires.

Dans sa décision, le Conseil prend en considération que les divergences de point de vue entre l'Employeur et le Syndicat concernant l'interprétation de la convention collective ne justifient pas les gestes des

Le Conseil convoque immédiatement la Ville et le Syndicat en médiation, ce qui ne permet pas aux parties de trouver de solutions à leurs difficultés. Le Conseil entend les parties en audience publique le dimanche 5 décembre 2004 et il rend une décision séance tenante. Le Conseil ordonne aux cols bleus affectés à l'arrondissement Ville-Marie, de retourner immédiatement au travail, de s'abstenir de tout arrêt de travail et de fournir la prestation requise et de cesser de refuser, de façon concertée, d'effectuer des heures supplémentaires.

Dans sa décision, le Conseil prend en considération que les divergences de point de vue entre l'Employeur et le Syndicat concernant l'interprétation de la convention collective ne justifient pas les gestes des

membres du Syndicat qui ont des répercussions sur le service auquel la population a droit. Les ordonnances émises par le Conseil entrent en vigueur immédiatement et le demeureront jusqu'à ce qu'une décision soit rendue par la Cour supérieure quant à la requête déposée par le Syndicat en révision judiciaire de la sentence arbitrale.

Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières : réorganisation du travail aux résidences Cooke, La Providence et Joseph-Denys



La réorganisation du travail aux résidences Cooke, la Providence et Joseph-Denys est au cœur du conflit qui oppose les différents syndicats et l'employeur. Le Conseil a entendu les observations des parties pendant quatre jours à compter du samedi 19 février 2004 avant de rendre une décision le 24 février 2004.

Comité patronal de négociation des commissions scolaires francophones et Fédération des syndicats de l'enseignement (FSE-CSQ)

Selon les pouvoirs dévolus au Conseil par le Code du travail, lorsque des moyens de pression sont exercés dans le secteur de l'éducation **en dehors d'une grève légale**, le Conseil agit pour s'assurer que les élèves et les parents reçoivent les services auxquels ils ont droit. Le Conseil intervient en mars 2005 pour examiner, à la demande du Comité patronal de négociation des commissions scolaires francophones, les moyens de pression prévus du 7 mars au 8 avril 2005 par la Fédération de l'enseignement (FSE-CSQ) représentant 80 000 enseignants.

Après avoir entendu les parties en audience publique, le Conseil conclut que les moyens de pression prévus ne privent pas les élèves des services d'éducation auxquels ils ont droit. Rappelons que si les enseignants et enseignants ont recours à la grève légale, le Code du travail ne prévoit pas le maintien des services essentiels ; le Conseil n'a donc pas à intervenir.

À la suite d'une audience publique, le Conseil ordonne aux membres des syndicats représentant les infirmières, les infirmières auxiliaires et les préposés œuvrant dans les résidences Cooke, La Providence et Joseph-Denys de respecter le nouvel horaire de travail élaboré par le Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières et d'accomplir leurs tâches selon les plans de travail établis.

Dans sa décision le Conseil reconnaît le droit de grève de l'Employeur quant à la réorganisation du travail et les changements d'horaire qui en découlent. Le Conseil indique qu'il n'a pas l'autorité pour évaluer si ces changements ont été faits en conformité avec les dispositions des conventions collectives. Il a toutefois compétence pour ordonner un arbitrage accéléré des griefs des syndicats portant sur l'horaire et l'organisation du travail. Le Conseil convient qu'un arbitrage accéléré des griefs serait de nature à assainir le climat de travail en vue d'assurer le maintien des services aux résidents; il précise, dans sa décision, les modalités et l'échéancier de l'arbitrage accéléré.

Constatant que les parties partagent par ailleurs des intérêts communs, notamment en regard du mieux-être des résidents, le Conseil ordonne la mise sur pied d'un groupe de travail en vue

soit les affectations temporaires et le ralentissement des activités de surveillance et de contrôle en matière de sécurité routière.

À la suite de l'audience, le Conseil ordonne à tous les membres de l'Association des policiers-pompiers de cesser immédiatement de refuser de façon concertée d'effectuer des affectations temporaires à la Division Enquêtes. Selon la preuve, il appert que le refus concerté de faire des remplacements en affectation temporaire est non seulement susceptible de priver, mais prive effectivement la population des services d'enquêtes auxquels elle est en droit d'attendre.

Quant au ralentissement des activités en matière de sécurité routière (diminution de constats d'infraction) soulevé par la Ville, le Conseil n'est pas convaincu que la



Le 5 octobre 2004, le Conseil entend les représentants de la Ville de Trois-Rivières et ceux de l'Association des policiers-pompiers sur les éléments qui n'ont pas fait l'objet d'une entente lors de la médiation.

Le Conseil reçoit, le 22 septembre 2004, une demande d'intervention de la Ville de Trois-Rivières qui allègue une série de moyens de pression des membres de l'Association des policiers-pompiers de la Ville de Trois-Rivières, susceptibles de priver la population des services auxquels elle a droit. À la suite de rencontres avec la médiatrice affectée par le Conseil, les parties conviennent d'une entente sur 9 des 11 points en litige. Le Conseil entend les représentants des parties en audience publique sur les deux points qui n'ont pas fait l'objet d'une entente,

Le lecteur en quête d'information complémentaire peut s'adresser au Service des communications du Conseil ou consulter le site Web (www.cses.gouv.qc.ca). Les décisions du Conseil sont accessibles sur le site Web de la Société québécoise d'information juridique (www.azimut.sociqu.qc.ca).

EMPLOYEURS	SYNDICATS	NBRE AVIS DE GRÈVE	DÉCISIONS
MUNICIPALITÉS			
Ville de Bas-Carreau	Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 293	2	1 ^{er} avis Pas de décision / grève annulée 20-10-2004
Ville de Châteauguay	Syndicat canadien de la fonction publique, section 1099	1	Pas de décision / grève annulée
Ville de Gandy	Syndicat des fonctionnaires municipaux de Gandy	2	06-05-2004 11-08-2004
Municipalité de McMasterville	Syndicat des employés municipaux de McMasterville	1	16-06-2004
Ville de Port Cartier	Syndicat national des employés de la Ville de Port Cartier	1	16-06-2004
Municipalité de Ripon	Travailleurs et travailleurs unis de l'alimentation et du commerce, local 399	1	21-09-2004
Ville de Saint-Jérôme	Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 308	2	08-02-2005 2 ^e avis Pas de décision / grève annulée
Centres d'hébergement privés			
Centre Montmarcel 2942-1903 Québec inc.	Alliance de la fonction publique du Canada (7 accreditations : préposés, infirmières auxiliaires et infirmières)	2	28-04-2004 2 décisions
Résidence Le Rivernon inc.	Union des routiers, transporteurs, ligandiers d'usines et ouvriers de diverses industries, local 9999 (TEAMCIS)	2	16-12-2004 2 avis Pas de décision / grève annulée
Entreprises de transport par autobus ou par bateau			
Rebus Nordik inc.	Métallurgiques unis d'Amérique, local 4466	1	22-06-2004
Rebus de transport de la Capitale	Syndicat des employés de transport public du Québec Métropolitain inc. (CSN)	1	19-10-2004 27-10-2004 29-10-2004
Société des traversiers du Québec (Traverse Maritime/Bas-Carreau/Goobert)	Syndicat international des marins canadiens	1	07-04-2004
Entreprise de transformation et de traitement d'animaux morts impropres à la consommation humaine ou de résidus d'animaux destinés à l'équarrissage			
Laurence membre de Les Moulins Maple Leaf Inc.	Métallurgiques unis d'Amérique, syndicat local 7625 (FTQ)	2	13-09-2005 09-09-2005

interventions en redressement (suite)

EMPLOYEURS	SYNDICATS	DÉCISIONS
MUNICIPALITÉS		
SERVICES PUBLICS		
Municipalité de Saint-Etienne-des-Grès	Syndicat régional des employé(e)s municipaux de la Mauricie (CSN)	médiation
Municipalité de Saint-Jean-de-Matha	Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 4255	médiation
Régie intermunicipale de police de la région de Joliette	Association des policiers et policières de Joliette inc.	17-02-2005
Ville de Bas-Carreau	Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 293	13-12-2004
Ville de Blainville	Association des pompiers de la ville de Blainville	médiation
Ville de Dolbeau-Metazoun	Syndicat des pompiers et pompières du Québec, section locale Dolbeau-Metazoun	10-09-2004
Ville de Gatineau	Association des pompiers et pompières de Gatineau	médiation
Ville de Gatineau	Syndicat des cols bleus de Gatineau inc.	médiation
Ville de Gatineau	Syndicat des cols bleus de Gatineau (CSN)	médiation
Ville de Longueuil	Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 307	médiation
Ville de Montréal	Syndicat des cols bleus regroupés de Montréal (SCFP, L.J. 307)	05-12-2004 15-12-2004
Ville de Repentigny	Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 961	14-10-2004
Ville de Saint-Jérôme	Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 308	médiation
Ville de Salaberry-de-Valleyfield	Syndicat des cols bleus de la Ville de Salaberry-de-Valleyfield	médiation
Ville de Shawinigan	Syndicat des cols bleus de la nouvelle Ville de Shawinigan	médiation
Ville de Shawinigan	Syndicat des travailleurs pompiers de Shawinigan (CSN)	médiation
Ville de Sherbrooke	Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 104	23-04-2004
Ville de Terrebonne	Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 1009	médiation
Ville de Trois-Rivières	Association des policiers pompiers de la Ville de Trois-Rivières	02-06-2004 07-06-2004
Centres d'hébergement privés		
Centre Montmarcel 2942-1903 Québec inc.	Alliance de la fonction publique du Canada	20-04-2004
Résidence Le Rivernon inc.	Union des routiers, transporteurs, ligandiers d'usines et ouvriers de diverses industries, local 9999 (Teamcisi)	07-03-2005
Entreprises de transport		
Autobus Mahaux Ltee (Lec)	Union des chauffeurs de camions, hommes d'embarcad et autres ouvriers Teamsters Québec, section locale 104 (FTQ)	médiation
Coopérative des techniciens ambulanciers de l'Outaouais	Syndicat québécois des employés et employés de service, section locale 298 (FTQ)	médiation
Autobus de transport de la Capitale	Syndicat des employés de transport public du Québec Métropolitain inc. (CSN)	médiation
Autobus de transport de la Capitale	Syndicat des chauffeurs d'embarcad de RTC, CSN inc.	médiation
Société de transport de Sherbrooke	Syndicat des chauffeurs et chauffières de la Corporation métropolitaine de Sherbrooke, section locale 304 du SCFP	médiation
Entreprises d'électricité		
Hydro-Québec	Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 1000	médiation
Hydro-Québec	Syndicat des techniciens d'Hydro-Québec, section locale 952 du SCFP	12-05-2004
	Syndicat des employé(e)s de techniques professionnelles et de bureau d'Hydro-Québec, section locale 2006, SCFP	
Entreprises de transport par ambulance et centre de communication santé		
Centre de communication santé des Capitales	Syndicat des travailleurs et travailleuses de la Centrale de coordination santé de la région de Québec (CSN)	médiation
Coopérative des techniciens ambulanciers de l'Outaouais	Syndicat québécois des employés et employés de service, section locale 298 (FTQ)	médiation
Transport médical Centre-du-Québec (Victorville et Drummondville)	Union des chauffeurs de camions, hommes d'embarcad et autres ouvriers, Teamsters Québec, section locale 104	médiation
Transport médical Hôpital Saint-Maurice	Transport médical Mauricie (Shawinigan et Trois-Rivières)	médiation
Transport médical de l'Alouette	Transport médical de l'Alouette	médiation
Divisions de Dénouement inc.	Divisions de Dénouement inc.	médiation
SECTEUR PUBLIC		
Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières	Syndicat des travailleurs et travailleuses du CH Cooke (CSN)	médiation
Résidence Cooke	Syndicat des infirmières et infirmiers Mauricie/Cas de Québec (CSQ)	médiation
Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières	Syndicat québécois des employés et employés de service, section locale 298 (FTQ)	médiation
Résidence La Providence	Syndicat québécois des employés et employés de service, section locale 298 (FTQ)	médiation
Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières	Syndicat des infirmières et infirmiers Mauricie/Cas de Québec (CSQ)	23-02-2005
Résidence Cooke	Syndicat des travailleurs et travailleuses du CH Cooke (CSN)	médiation
Résidence Joseph-Denys	Syndicat canadien de la fonction publique section locale 1227	médiation
Centre de santé et services sociaux de Chicoutimi	Syndicat des infirmières et infirmiers du Complexe hospitalier de la Sagoune, Pavillon Saint-Vallier	médiation
Complexe hospitalier de la Sagoune	Syndicat des travailleurs et travailleuses du CH Cooke (CSN)	médiation
Centre hospitalier des Vallées de l'Outaouais	Syndicat des travailleurs et travailleuses de la santé (CSN)	médiation
Pavillon de Hall	Syndicat des infirmières et infirmiers du Centre régional de l'Outaouais	médiation
Centre hospitalier des Vallées de l'Outaouais	Syndicat des infirmières et infirmiers du Centre hospitalier de Gatineau	13-04-2004
Pavillon de Gatineau	Syndicat des infirmières et infirmiers du Centre hospitalier de Gatineau	médiation
Centre patronal de négociation pour les commissions scolaires francophones	Fédération des syndicats de l'enseignement (FSE-CSQ)	18-03-2005
Hôpital du Saint-Cœur de Montréal	Alliance des infirmières de Montréal	médiation
Rebus de santé de la Matagorda	Syndicat des infirmières et infirmiers de l'Est du Québec	médiation
Centre hospitalier d'Anjou		médiation
FONCTION PUBLIQUE		
Gouvernement du Québec	Syndicat des professionnelles et professionnels du Gouvernement du Québec	médiation
Direction des relations professionnelles		médiation
Conseil du Trésor		médiation



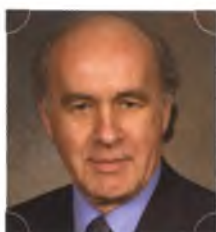
Normand Gauthier
nommé président-directeur général
en février 2002



M^e Richard Parent
nommé vice-président en janvier 1997



M^e Laurette Laurin
nommée membre à temps plein en
janvier 2002, après consultation
d'organismes de protection de droits
de la personne



M. Pierre Boileau
nommé membre à temps plein en
décembre 2003, après consultation
d'associations de salariés



Edith Keays
nommée membre à temps plein
en novembre 2004, après consultation
d'organismes de protection de droits de la
personne



M. Raymond Désilets
nommé membre à temps partiel en
décembre 1999, après consultation
d'associations de salariés



M. Marcel Béliveau, CRIA
nommé membre à temps partiel en
août 1997, après consultation
d'associations d'employeurs
(inactif depuis le 23 août 2004)



M. Osvaldo Nuñez
nommé membre à temps plein de septembre 1998
à novembre 2004, après consultation d'organismes
de protection de droits de la personne

Le Conseil des services essentiels a pour mandat d'assurer la primauté du droit des citoyens à bénéficier de services jugés essentiels lorsque des salariés exercent leur droit de grève dans les services publics, dans la fonction publique québécoise et dans le secteur de la santé et des services sociaux. Il a également pour mandat de rétablir les situations en dehors d'une grève légale lorsque le public est privé ou est susceptible d'être privé des services auxquels il a droit. Son rôle consiste donc à protéger le public lorsque des conflits surviennent entre employeurs et salariés dans des organisations soumises à sa compétence. Pour assumer efficacement son rôle, le Conseil doit demeurer conscient du contexte des rapports collectifs de travail, et donc des droits et des obligations tant des syndicats que des employeurs.

L'atteinte des cibles annuelles que le Conseil se fixe témoigne de son engagement à maintenir la rapidité et l'efficacité de ses interventions. Ainsi, le Conseil réussit à rendre ses décisions dans un délai de 24 heures suivant l'audience de la cause dans plus de 90 % des dossiers de services essentiels et dans plus de 80 % des dossiers en redressement.

Au-delà de l'atteinte de ces objectifs quantifiables, le Conseil a tenu à s'assurer du degré de satisfaction de ses clientèles à l'égard de son fonctionnement. Une évaluation quantitative, dont on trouvera un aperçu des principales conclusions dans ce rapport, permet d'établir une **satisfaction significative** quant aux délais d'intervention du Conseil et à ses modalités de fonctionnement, tant en ce qui a trait à la médiation, qu'au processus décisionnel et à la teneur des décisions.

Malgré ce niveau de satisfaction des clientèles du Conseil, certaines grèves récentes dans les services publics et plus particulièrement dans le transport en commun et les résidences privées pour personnes âgées, ont permis au Conseil de constater une

certaine méconnaissance de son rôle et des mécanismes de détermination des services essentiels.

Aussi, le Conseil a-t-il décidé cette année de prendre un virage en matière d'information et d'aller rencontrer ses clientèles afin de mieux faire connaître sa mission, son approche en matière de médiation, les contraintes légales de ses interventions et l'évolution de sa jurisprudence. Le Conseil a ainsi participé à des événements publics organisés par ses clientèles et y a délégué des membres pour prononcer des conférences et répondre à des questions sur le rôle du Conseil.

L'importance de ces nouvelles activités d'information, de sensibilisation et d'échanges devrait s'accroître avec l'attribution de nouvelles compétences confiées au Conseil par le législateur, dont celle à l'égard de la détermination des services essentiels à maintenir dans la fonction publique – que le Conseil a exercée pour la première fois en 2004 – et celle plus récente encore qui subordonne le droit de grève des substituts du procureur général au maintien des services essentiels.

Les décisions du Conseil ont un impact dans la vie quotidienne de milliers de personnes. Le Conseil entend continuer à œuvrer à la protection de la population dans le cadre de sa mission tout en contribuant à favoriser l'équilibre entre les droits des employeurs et ceux des syndiqués. Pour ce faire, le Conseil doit pouvoir bénéficier de l'appui de membres compétents, de la disponibilité d'une équipe de médiateurs chevronnés, d'un soutien juridique de qualité et d'un soutien technique constant et efficace.

Je sais que le Conseil et la population du Québec peuvent compter sur cet appui, cette compétence et cette efficacité.



Normand Gauthier
Président-directeur général



MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS ET REDRESSEMENT

Services publics

- ▶ municipalités et régies intermunicipales;
- ▶ exploitation ou entretien de canalisation d'eau, de réseaux d'égout, de systèmes d'assainissement ou de traitement des eaux;
- ▶ incinération de déchets ou enlèvement, transport ou élimination d'ordures ménagères, de déchets biomédicaux ou d'animaux morts;
- ▶ transport par autobus, métro, bateau;
- ▶ production, transport, distribution ou vente d'électricité;
- ▶ production, transport, distribution, emmagasinage ou vente de gaz;
- ▶ organismes de protection de la forêt contre les incendies;
- ▶ organismes mandataires du gouvernement;
- ▶ cueillette, transport ou distribution du sang ou de ses dérivés ou d'organes humains destinés à la transplantation;
- ▶ transport par ambulance;
- ▶ centres d'hébergement privés pour personnes en perte d'autonomie;
- ▶ centres de communication santé (services préhospitaliers d'urgence);
- ▶ agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux.

Établissements du réseau de la santé et des services sociaux

- ▶ centres hospitaliers;
- ▶ centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD);
- ▶ centres de réadaptation;
- ▶ centres de santé;
- ▶ centres locaux de services communautaires (CLSC);
- ▶ centres de protection de l'enfance et de la jeunesse.

Fonctionnaires à l'emploi du gouvernement auxquels est reconnu le droit de grève

REDRESSEMENT SEULEMENT

- ▶ personnel des commissions scolaires et collèges visés dans la Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic;
- ▶ pharmaciens d'établissements;
- ▶ pompiers;
- ▶ policiers (sauf les policiers de la Sûreté du Québec qui ne sont pas soumis à la juridiction du Conseil);
- ▶ fonctionnaires à l'emploi du gouvernement qui n'ont pas le droit de grève dont les agents de la paix des établissements de détention.

INTERVENTIONS DU CONSEIL DES SERVICES ESSENTIELS

SERVICES ET SECTEURS CONCERNÉS	POUVOIRS DU CONSEIL	CRITÈRES	QUAND
SERVICES PUBLICS assujettis par décret	Évaluation de la suffisance des services essentiels	Santé ou sécurité du public	Grève légale
SECTEUR PUBLIC établissements de santé et services sociaux	Évaluation de la suffisance des services essentiels	Pourcentages prévus à la loi	
FONCTION PUBLIQUE fonctionnaires auxquels est reconnu le droit de grève	Aucun si les parties s'entendent sur les services essentiels. À défaut d'une entente, le Conseil peut déterminer lui-même les services essentiels	Déterminés selon la nature de l'activité	
SERVICES PUBLICS assujettis et non assujettis ou sans droit de grève (rôles blancs, policiers (sauf SQ), pompiers)	Redressement Réparation	Action qui porte préjudice ou est vraisemblablement susceptible de porter préjudice à un service auquel le public a droit	Conflits
SECTEUR PUBLIC établissements du réseau de la santé et des services sociaux fonction publique pharmaciens médecins résidents agents de la paix (établissements de détention)			- grève illégale - action concertée - ralentissement d'activités - lock-out Non respect de services essentiels lors d'une grève légale

les publications du Conseil des services essentiels

■ Décisions en redressement :

- services publics
- secteurs public et parapublic

Ces recueils contiennent le texte intégral des décisions en redressement rendues par le Conseil, ainsi que les références des jugements en révision judiciaire.

■ Services essentiels dans les services publics

Ce recueil se veut un document de travail conçu notamment pour l'intervenant patronal ou syndical, l'usager ou le professeur qui s'intéressent à la jurisprudence élaborée par le Conseil en matière d'évaluation des services essentiels à maintenir lors d'une grève.

■ Jugements en révision judiciaire

Ce recueil contient les jugements de la Cour supérieure, de la Cour d'appel et de la Cour suprême en révision judiciaire des décisions du Conseil des services essentiels.

Pour plus d'information sur les publications du Conseil, consultez le site Internet www.cses.gouv.qc.ca

Les décisions du Conseil sont diffusées par la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) www.azimut.soquij.qc.ca

POUR NOUS CONTACTER :

MONTRÉAL - Téléphone : (514) 873-7246 · Télécopieur : (514) 873-3839

QUÉBEC - Téléphone : (418) 643-3153 · Télécopieur : (418) 643-1569

AUTRES RÉGIONS - Téléphone : 1-800-337-7246

Site Internet : www.cses.gouv.qc.ca

Courriel : info@cses.gouv.qc.ca



mission

Le Conseil a pour mission de s'assurer que les citoyens continuent de bénéficier des services jugés essentiels lorsque des salariés exercent leur droit de grève dans certains services publics, au sein de la fonction publique ou dans des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Le Conseil doit assurer le **maintien de services essentiels** sans empêcher l'exercice du droit de grève.

Il peut aussi exercer des **pouvoirs de redressement** lorsque les services essentiels ne sont pas rendus lors d'une grève légale. De plus, à l'occasion d'un conflit, ses pouvoirs lui permettent d'intervenir, de sa propre initiative ou à la demande d'une

personne intéressée, lors de tout arrêt de travail, ralentissement d'activités ou autre action concertée qui porte préjudice ou est vraisemblablement susceptible de porter préjudice à la population en la privant de services auxquels elle a droit. Dans de telles situations, la mission du Conseil est de s'assurer que la population québécoise reçoit les services habituels auxquels elle a droit.

En vertu de ses pouvoirs de redressement, le Conseil peut imposer des **mesures de réparation** visant à compenser le préjudice causé aux utilisateurs du service en tant que groupe et non à titre individuel.

fonctionnement

Le Conseil est un tribunal administratif formé au plus de huit membres nommés par le gouvernement, dont un président, un vice-président ainsi que six membres nommés après consultation des associations syndicales, patronales et d'organismes de protection de droits de la personne.

La procédure souple et informelle dont le Conseil s'est doté, lui permet d'intervenir rapidement et de régler efficacement les litiges qui lui sont soumis.

Le Conseil favorise la **médiation** pour le règlement des difficultés qui surviennent entre employeurs et syndicats. Par la médiation — qui permet de responsabiliser les parties en les amenant à trouver elles-mêmes les solutions au problème — le Conseil

s'assure non seulement que les parties s'entendent sur les services à fournir à la population, mais il s'assure également que pour la suite des choses, les services seront concrètement et adéquatement rendus à la population.

Ainsi avant de convoquer les parties à une audience publique, le Conseil intervient par l'intermédiaire de ses médiateurs pour les aider à négocier les services essentiels, ou à assurer leur respect en cours de grève, ou encore à rétablir les services habituels auxquels la population a droit en dehors d'une grève légale.

Les audiences du Conseil sont publiques; le public et les médias peuvent y assister.

efficacité

Plus de 80 % des interventions en médiation se concluent par une entente entre les parties.

Dans les dossiers en maintien de services essentiels, le Conseil rend sa décision dans les 24 heures suivant

l'audience dans plus de 90 % des cas.

Dans les dossiers en redressement, la décision du Conseil est généralement rendue dans les 24 heures dans plus de 80 % des cas.

lors d'une grève légale

Dans les services publics¹

Lorsqu'un syndicat, assujéti par décret du gouvernement au maintien des services essentiels, décide de faire la grève, il doit respecter deux conditions :

- transmettre au Conseil, à l'employeur et au ministre du Travail un avis de grève au moins 7 jours juridiques francs² avant le début de la grève;
- transmettre au Conseil et à l'employeur une entente sur les services essentiels négociés avec l'employeur, ou à défaut la liste syndicale, au moins 7 jours de calendrier avant le début de la grève.

Le Conseil évalue si les services prévus à l'entente ou à la liste du syndicat sont suffisants pour assurer la protection de la santé ou de la sécurité du public.

Dans les établissements publics de la santé et des services sociaux

Lorsqu'un syndicat, soumis au maintien des services essentiels dans ces établissements, choisit d'aller en grève, il doit respecter quatre conditions préalables :

- s'assurer que le ministre du Travail a reçu l'avis prévu à la loi³ au moins 20 jours avant le début de la grève;
- transmettre au Conseil et à l'employeur une liste ou une entente de services essentiels au moins 90 jours avant le début de la grève;
- transmettre au Conseil, à l'employeur et au ministre du Travail un avis de grève au moins 7 jours juridiques francs avant le début de la grève;
- obtenir l'approbation de la liste ou de l'entente par le Conseil, avant le déclenchement de la grève.

Le Conseil évalue si l'entente, ou à défaut la liste syndicale, est conforme aux dispositions du Code du travail et aux pourcentages qui y sont prévus⁴.

Dans la fonction publique

Lorsqu'un syndicat, représentant des fonctionnaires à l'emploi du gouvernement auxquels le droit de grève est reconnu, veut exercer ce droit, il doit respecter trois conditions préalables :

1. s'assurer que le ministre du Travail a reçu l'avis prévu à la loi³ au moins 20 jours avant la grève;
2. à défaut d'entente entre les parties, avoir demandé au Conseil de déterminer les services essentiels et avoir obtenu une décision à cet effet;
3. transmettre au Conseil, à l'employeur et au ministre du Travail un avis de grève, au moins 7 jours juridiques francs avant le début de la grève.

Si les parties s'entendent sur les services essentiels à maintenir, le Conseil n'a aucun droit de regard. À défaut d'entente cependant, le Conseil détermine lui-même les services essentiels et la façon de les maintenir, en fonction de la nature des activités concernées.

1. Voir les organismes visés.
2. Les samedis, dimanches et jours fériés ne sont pas comptés dans le calcul des jours juridiques francs.
3. Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic (LRNCCSPP).
4. Exemples : 90 % pour un CHSLD, 80 % pour un centre hospitalier de soins généraux, 60 % pour un CLSC.

qu'entend-on par services essentiels ?

La notion de « services essentiels » s'applique uniquement à l'occasion de l'exercice légal du droit de grève. Dans tout autre cas (grèves illégales, actions concertées, etc.) le Conseil a pour mission de s'assurer que la population reçoit le service auquel elle a droit.

Dans les services publics, un service est considéré essentiel si son absence représente un danger pour la santé ou la sécurité du public. À titre d'exemples, mentionnons le déneigement des voies publiques, l'enlèvement périodique des ordures ménagères, l'approvisionnement en eau potable

et en électricité, le transport par ambulance.

Dans les établissements de santé, les services essentiels s'expriment en pourcentage de salariés à maintenir durant la grève. Ce pourcentage est indiqué dans la loi et il varie de 55 % à 90 % selon la vocation de l'établissement.

Dans la fonction publique, les services essentiels sont ceux convenus entre l'employeur et le syndicat, ou à défaut d'entente, ceux déterminés par le Conseil en fonction de la nature des activités concernées.

lorsqu'un conflit affecte les services auxquels le public a droit en dehors d'une grève légale

Lorsqu'un conflit porte ou est vraisemblablement susceptible de porter préjudice à la population en la privant de services auxquels elle a droit, et que la médiation n'a pas permis de faire cesser l'action en cours afin que le service normal soit rétabli dans les plus brefs délais, le Conseil peut décider de convoquer les parties à une audience publique afin de faire enquête sur un lock-out, une grève illégale, un ralentissement d'activités ou une action concertée. Le Conseil peut rendre toute ordonnance qui lui paraît raisonnable pour faire respecter la loi ou la convention collective.

Ainsi, il peut ordonner le retour au travail des salariés, la cessation d'un lock-out, l'arrêt de moyens de pression de même que l'accélération de la procédure de griefs et d'arbitrage prévue à la convention collective, de façon à trouver rapidement une solution au litige à la source du conflit et ainsi éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Le non respect d'une ordonnance émise par le Conseil et déposée à la Cour supérieure peut entraîner des poursuites pour outrage au tribunal.

réparation d'un préjudice

À la suite d'un conflit qui a causé un préjudice à la population en la privant de services auxquels elle a droit, le Conseil peut convoquer les représentants des parties à une audience publique afin d'évaluer l'opportunité d'ordonner des mesures de réparation.

Ces ordonnances, de nature compensatrice et non punitive, visent à réparer le préjudice causé aux utilisateurs de services en tant que groupe et non à titre individuel.