

Conseil des services  
essentiels

Québec



2006  
RAPPORT D'ACTIVITÉ  
2007

23 ans  
et toujours  
essentiel !

# mot du président- directeur général

2006  
mot du président-directeur général  
2007

L'année 2007-2008 marquera les 25 années d'existence du Conseil des services essentiels. En effet, c'est en juin 1982 que le projet de loi n° 72 qui crée le Conseil des services essentiels sera adopté et sanctionné. Cette loi a notamment pour objet de consacrer la primauté du droit des citoyens de continuer à bénéficier de services jugés essentiels lorsque des travailleurs exercent leur droit de grève dans les services de santé, les services sociaux et certains services publics.

Après 25 ans, on peut constater que le Conseil est devenu un acteur important dans l'évolution des relations du travail au Québec. Les mandats confiés par le législateur se sont ajustés à l'évolution de la société, au développement de nouveaux services, et ce, au bénéfice des citoyens. Et le Conseil a su chaque fois s'adapter et intégrer les nouveaux mandats qui lui ont été confiés.

La notion de services essentiels fait dorénavant partie du paysage des relations du travail et il est maintenant devenu impensable qu'une grève se déroule sans qu'il n'y ait des services essentiels dans les secteurs concernés. De plus, les citoyens sont également soucieux de recevoir les services auxquels ils ont droit lorsqu'un conflit éclate entre employeur et salariés en dehors d'une grève légale.

Bien sûr, l'existence même du Conseil a été à quelques reprises questionnée par les différents gouvernements mais, à chaque fois, les autorités en place ont toujours convenu de la nécessité de maintenir un tel organisme. Ce modèle québécois fait d'ailleurs l'envie de plusieurs pays, notamment en France où le *service minimum garanti dans les transports publics* a fait partie des thèmes de la campagne du président élu le 6 mai 2007. Régulièrement, des représentants de divers pays nous visitent ou sollicitent notre présence pour comprendre comment se vit et se traduit la mission du Conseil des services essentiels.

L'année 2006-2007 confirme d'ailleurs l'utilité du Conseil des services essentiels, celui-ci ayant été appelé à intervenir lors du conflit entre médecins spécialistes et le ministère de la Santé et des Services sociaux, et ce, pour assurer la prestation des services médicaux auxquels la population a droit. Il a également été interpellé afin que des services essentiels soient maintenus lors d'une grève touchant le transport adapté ou lors d'une grève dans une résidence privée pour personnes en perte d'autonomie. Ces quelques exemples, qui sont repris dans ce rapport d'activité, illustrent l'effort fourni par le Conseil, notamment par son service de médiation, pour que la population bénéficie de services essentiels lors de grèves légales ou des services auxquels elle a droit lors de conflit en dehors de grèves légales.

Enfin, la mission du Conseil ne pourrait être remplie sans le dévouement de ses employés et de ses membres qui, lorsqu'une situation l'exige, mettent leur disponibilité et leur savoir-faire au service de la population. Je crois sincèrement que cette année nous pouvons dire à toutes ces personnes, comme à celles qui les ont précédées dans l'histoire du Conseil : *25 fois merci!*



Normand Gauthier  
Président-directeur général

# membres



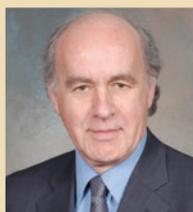
**Normand  
Gauthier**

nommé président-directeur général  
en février 2002



**M<sup>e</sup> Richard  
Parent**

nommé vice-président en janvier 1997



**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



**Anne  
Parent**

nommée membre à temps plein en novembre  
2005, après consultation d'organismes de  
protection de droits de la personne



**Raymond  
Désilets**

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



**Marcel  
Béliveau, CRIA**

nommé membre à temps partiel en août 1997,  
après consultation d'associations d'employeurs

## MISSION

LE CONSEIL DES SERVICES ESSENTIELS 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, DANS LES ÉTABLISSEMENTS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET DANS LA FONCTION PUBLIQUE. LE CONSEIL DOIT ASSURER, PAR LE MAINTIEN DE SERVICES ESSENTIELS, LA PROTECTION DU PUBLIC, SANS EMPÊCHER L'EXERCICE DU DROIT DE GRÈVE. IL PEUT DE PLUS EXERCER DES POUVOIRS DE REDRESSEMENT LORSQUE LES SERVICES NE SONT PAS RENDUS LORS D'UNE GRÈVE LÉGALE OU LORS DE CONFLITS QUI CAUSENT OU SONT SUSCEPTIBLES DE CAUSER UN PRÉJUDICE AUX SERVICES AUXQUELS LE PUBLIC A DROIT.

L'objectif de ce rapport est d'illustrer le travail du Conseil en présentant certaines de ses décisions. Le lecteur en quête d'information complémentaire peut consulter le site Internet [www.cses.gouv.qc.ca](http://www.cses.gouv.qc.ca)

### Assujettissement au maintien des services essentiels dans les services publics

Sur recommandation du ministre du Travail, le gouvernement peut, par décret gouvernemental, ordonner à un employeur et à un syndicat de maintenir des services essentiels en cas de grève, s'il est d'avis que dans un service public une grève pourra avoir pour effet de mettre en danger la santé ou la sécurité publique. À ce jour, on compte plus de **900** associations accréditées dans des services publics qui sont tenues de maintenir des services essentiels en cas de grève. Le Service de la médiation et des enquêtes du Conseil (SME) collabore avec le ministère du Travail en surveillant l'échéance des conventions collectives et en procédant à des enquêtes qui permettent au ministre de recommander ou non l'assujettissement.

Pour l'année financière 2006-2007, **245** associations accréditées de divers services publics ont été assujetties au maintien des services essentiels. Lorsqu'il s'agit de nouvelles

accréditations ou lorsqu'un dossier nécessite une mise à jour, le SME procède à une enquête d'assujettissement. Au cours de l'année, 215 enquêtes ont été réalisées et de ce nombre, 85 ont donné lieu à un assujettissement par décret.

### a. EXEMPLES DE DÉCISIONS EN SERVICES ESSENTIELS

#### GRÈVE DU PERSONNEL DU TRANSPORT ADAPTÉ DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE SHERBROOKE (STS)

Le 21 décembre 2006, le syndicat représentant le personnel du transport adapté de la Société de transport de Sherbrooke (STS) fait connaître son

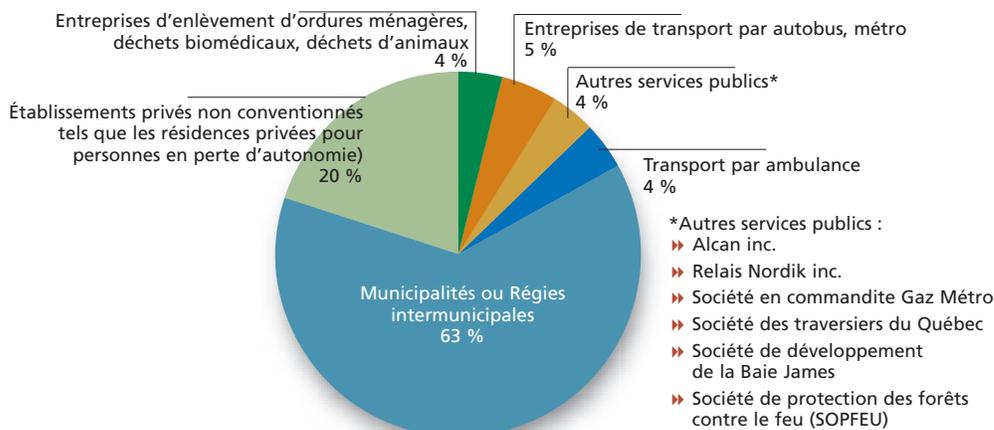
intention de recourir à la grève le 12 janvier 2007. Lors d'une séance de médiation, les parties conviennent d'une entente de services essentiels. Toutefois, cette entente est contestée par le Regroupement des usagers du transport adapté du Sherbrooke métropolitain (RUTASM) qui soutient qu'elle est insuffisante pour assurer la santé ou la sécurité des usagers. Le RUTASM sollicite une audience devant le Conseil afin de faire valoir ses arguments. Considérant que le RUTASM représente essentiellement la catégorie d'usagers qui sera affectée par la grève, le Conseil consent à donner suite à cette demande. Une audience publique se tient à Sherbrooke où sont également entendues les représentations de l'Employeur et du Syndicat. Après délibérations, le Conseil déclare suffisante l'entente intervenue entre les parties le 28 décembre 2006 pour assurer la santé ou la sécurité des usagers.

Les services essentiels à maintenir vont couvrir tous les déplacements à caractère médical et, si une situation exceptionnelle et urgente non prévue à l'entente et mettant en péril la santé ou la sécurité des usagers devait se produire, le syndicat s'engage à fournir, à la demande de l'employeur et au besoin, le personnel qualifié nécessaire pour faire face à cette situation.

#### Une deuxième journée de grève

Un nouvel avis de grève pour le vendredi 2 février 2007 est transmis au Conseil et le Syndicat, par la même occasion, demande à être entendu alléguant le fait que l'Employeur n'a pas respecté la décision du Conseil lors de la première journée de grève. Afin de donner l'occasion aux parties de trouver elles-mêmes

### Répartition des 245 associations accréditées assujetties au maintien de services essentiels en cas de grève



## Une délégation du Maroc en visite au Conseil



*Le Maroc s'intéresse à la mission du Conseil des services essentiels. Le 8 novembre 2006, le Conseil recevait une délégation composée de représentants de syndicats, du patronat et du ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle.*

des solutions aux problèmes rencontrés et, s'il y a lieu, de conclure une nouvelle entente, le Conseil convoque l'Employeur et le Syndicat à une séance de médiation.

Cette rencontre permet aux parties de clarifier les points qui avaient fait l'objet de difficultés d'application des services essentiels lors de la grève du 19 janvier 2007 et le Conseil déclare suffisante l'entente entre les parties pour assurer la santé ou la sécurité des usagers.

### **AVIS DE GRÈVE DU SYNDICAT DES FONCTIONNAIRES MUNICIPAUX DE MONTRÉAL**

Le Syndicat représentant les 800 fonctionnaires municipaux œuvrant au Service du développement social et communautaire de la Ville de Montréal annonce son intention de recourir à la grève du 19 mars 2007 au 4 avril 2007. Le Conseil convoque les parties à une rencontre de médiation le 14 mars 2007 afin de tenter de les amener à s'entendre sur les services essentiels à maintenir. Les parties conviennent de se revoir le lendemain. Toutefois, aucune entente ne sera signée. Le Syndicat dépose néanmoins au Conseil une liste de services essentiels qu'il entend maintenir durant la grève. Afin d'examiner si les délais prescrits au Code du travail sont respectés en prévision de cette grève, le Conseil convoque les parties à une audience publique le jour même.

Après délibérations, il en vient à la conclusion que la grève projetée à compter du 19 mars 2007 est illégale.

Dans sa décision, le Conseil fait état des délais du Code du travail pour l'envoi d'une liste ou d'une entente de services

essentiels pour déclencher une grève légale qui n'ont pas été respectés par le Syndicat.

### **AVIS DE GRÈVE DES SALARIÉS COLS BLEUS ET COLS BLANCS DE SAINT-PAULIN**

Le Syndicat régional des employés municipaux de la Mauricie (CSN) représentant les employés cols bleus et cols blancs de la municipalité de Saint-Paulin annonce son intention de recourir à une grève, d'une durée indéterminée, à compter du 29 janvier 2007 à 7 h. L'Employeur et le Syndicat s'entendent sur les services essentiels à maintenir à la suite de l'intervention de la médiatrice assignée par le Conseil. Ce dernier juge que les services essentiels contenus dans l'entente sont suffisants pour assurer la santé ou la sécurité des résidents de Saint-Paulin.

Les services essentiels prévus concernent notamment l'eau potable, le réseau d'aqueduc, la station de pompage, l'usine d'épuration des eaux usées, l'entretien ménager au CLSC et les voies publiques.

Advenant que les parties éprouvent des difficultés à appliquer les services essentiels, elles doivent en faire part à la médiatrice du Conseil, ce qui s'est d'ailleurs produit à quelques reprises.

### **AVIS DE GRÈVE DU SYNDICAT DES EMPLOYÉS MUNICIPAUX DES ÎLES-DE-LA-MADELEINE**

Le Syndicat des employés municipaux des Îles (CSN) fait connaître son intention de recourir à une grève d'une

durée de 48 heures à compter de 0 h 01, le lundi 3 juillet 2006. L'Employeur et le Syndicat conviennent d'une entente sur les services essentiels que le Conseil déclare suffisante pour assurer la santé ou la sécurité de la population.

Des services essentiels sont prévus pour les réseaux d'aqueduc et d'égout, le Centre de gestion des matières résiduelles, la voie publique et les situations exceptionnelles et urgentes.

### **GRÈVE À LA RÉSIDENCE PORTLAND À SHERBROOKE**

La Résidence Portland (Immeubles S.D.L. inc.) située à Sherbrooke est un centre d'hébergement privé non conventionné comptant 62 chambres. La moyenne d'âge de la clientèle est de 80 ans. On dénombre 48 résidents autonomes et 11 résidents qui sont en perte d'autonomie.

Le Syndicat représentant les salariés de cette résidence annonce son intention de recourir à la grève le 27 novembre 2006 à compter de 0 h 01, et ce, pour une durée indéterminée. L'Employeur et le Syndicat s'entendent sur les services essentiels à maintenir à la suite d'une médiation et le Conseil juge que les services essentiels contenus dans l'entente sont suffisants pour assurer la santé ou la sécurité des résidents durant la grève.

Les services essentiels prévus concernent toutes les tâches effectuées normalement par les dix salariés à l'exception de certaines qui ne le seront pas lors des périodes de grève de 54 minutes pour le quart de jour, de 48 minutes pour les quarts de soir et de nuit.

Au surplus, si une situation exceptionnelle et urgente, non prévue à l'entente et mettant en cause la santé ou la sécurité des résidents se produisait, le Syndicat s'engage à fournir, à la requête de l'Employeur et au besoin, le personnel nécessaire pour faire face à cette situation.

À la suite d'une entente de principe pour le renouvellement de la convention collective, survenue le 6 mars 2007, la grève a pris fin le 10 mars 2007.

## b. EXEMPLES DE 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 lors d'un conflit en dehors d'une grève légale : 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 le service auquel elle a droit. Le tableau Interventions en redressement donne une vue d'ensemble des interventions.*

### Services publics

#### DEMANDE D'INTERVENTION DU SYNDICAT DES COLS BLEUS DE LA VILLE DE LAVAL

Le 26 février 2007, le Syndicat représentant les employés cols bleus de la Ville de Laval demande au Conseil d'intervenir alléguant notamment que la Ville aurait mis à pied une quinzaine d'employés temporaires, employés embauchés particulièrement pour travailler au déneigement. Selon le Syndicat, le non-rappel des employés, mis à pied quelques jours avant la chute de neige du 14 février 2007, aurait pour effet de causer un ralentissement des activités de déneigement portant ainsi préjudice au service auquel le public a droit.

Afin de tenter d'amener les parties à trouver des solutions à leurs litiges, le Conseil les convoque à une séance de médiation. À l'issue de cette séance, la Ville et le Syndicat signent une entente où ils s'engagent à n'exercer aucun ralentissement des activités relatives aux opérations régulières de déneigement, et ce, jusqu'au 9 mars 2007. La Ville s'engage à rappeler au travail dès le lendemain sept salariés et si nécessaire, pour les besoins des opérations, les autres salariés temporaires mis à pied.

À la suite de cette entente, pour laquelle les parties ont demandé au Conseil d'en prendre acte, le Syndicat retire sa demande d'intervention.

#### CONFLIT ENTRE HYDRO-QUÉBEC ET SES TECHNOLOGUES

Le 24 août 2006, à la suite d'une demande d'intervention d'Hydro-Québec alléguant un arrêt de travail et un refus d'exécuter des tâches par quelque 300 salariés, membres du Syndicat des technologues d'Hydro-Québec (SCFP, section locale 957), le Conseil convoque les parties à une médiation. Cette dernière ne permet toutefois pas aux parties de trouver une solution à leurs difficultés. Le soir même, les représentants de l'Employeur et du Syndicat sont entendus en audience publique.

À la suite de l'audience, le Conseil ordonne à tous les salariés concernés de fournir leur prestation normale de travail, et ce, de la manière habituelle.

Le Conseil ordonne également à Hydro-Québec et au Syndicat de mettre sur pied, d'ici le 8 septembre 2006, un comité de travail afin de tenter de trouver des solutions concernant l'application de certaines procédures de travail qui serait à l'origine du conflit.

Le Conseil dépose sa décision au bureau du greffier de la Cour supérieure lui conférant la même force et le même effet qu'un jugement prononcé par cette Cour.

### Secteur de la santé et des services sociaux

#### CONFLIT ENTRE LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET LA FÉDÉRATION DES MÉDECINS SPÉCIALISTES

Après avoir été informé par les médias que des obstétriciens-gynécologues menacent de cesser de pratiquer des accouchements dans certains établissements, notamment à l'Hôpital Sainte-Justine et à l'Hôpital Saint-Luc, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2007, le Conseil décide de faire enquête sur cette situation.

Selon la *Loi concernant la prestation des services de santé par les médecins spécialistes*, adoptée le 13 juin 2006, le Conseil peut de sa propre initiative faire enquête sur toute action concertée, appréhendée ou en cours, impliquant la Fédération, une association ou des médecins spécialistes

et ayant des effets sur la prestation des services médicaux.

Avant la fin de cette enquête, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) dépose une demande d'intervention alléguant que la Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ) aurait demandé à ses membres qu'ils cessent, diminuent ou modifient leurs activités professionnelles. Le Conseil convoque rapidement la FMSQ et le MSSS à une séance de médiation. La médiation n'étant pas concluante, le Conseil convoque les parties en audience publique.

Après quatre journées d'audience où le Conseil a aussi entendu les observations du Conseil pour la protection des malades, du Regroupement provincial des comités des usagers, de la Fédération médicale étudiante du Québec et de la Conférence des recteurs et des principaux du Québec, la cause est prise en délibéré et le Conseil rend une décision le 8 décembre 2006. Le Conseil ordonne notamment à la Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ) de s'assurer qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007, ses membres obstétriciens-gynécologues s'abstiennent de refuser de façon concertée d'effectuer des accouchements, des césariennes et de couvrir la garde en obstétrique-gynécologie. Le Conseil ordonne également au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) de s'assurer que les remboursements des primes d'assurance responsabilité professionnelle soient effectués aux médecins spécialistes.

Dans cette décision, des ordonnances concernent également la formation puisque le Conseil ordonne à la FMSQ et aux médecins spécialistes, qui assurent normalement les tâches de formation en regard des stages cliniques et électifs, de prendre tous les moyens nécessaires pour s'assurer que ne soit pas mise en danger la diplomation de cohortes d'étudiants de troisième et de quatrième années.

Bien que le rôle du Conseil ne soit pas de régler le différend qui oppose les parties mais plutôt de veiller à protéger le public des conséquences de ce différend, le Conseil est d'opinion que le MSSS et la FMSQ doivent faire tout ce qui est



Lors de l'audience publique tenue les 30 novembre, 1<sup>er</sup>, 4 et 5 décembre 2006, le Conseil a notamment entendu les observations des représentants des médecins spécialistes et du ministère de la Santé et des Services sociaux avant de rendre une décision le 8 décembre 2006.

possible pour reprendre les négociations dans les plus brefs délais et trouver une solution à leur litige en vue d'en arriver à un dénouement acceptable pour le bien-être de la population. Le 21 décembre 2006, les parties conviennent d'une entente sur un processus de médiation et, au besoin, d'arbitrage.

## Fonction publique

### ALLÉGATION DE MOYENS DE PRESSION DES SECRÉTAIRES DE JUGES

Le 18 janvier 2007, à la suite d'une demande d'intervention du Conseil du trésor alléguant des moyens de pression utilisés et envisagés par les secrétaires de juges, le Conseil convoque l'Employeur et le Syndicat à une séance de médiation.

Dans sa demande, l'Employeur soutient que le 15 janvier 2007, « la très grande majorité des secrétaires de juges de la Cour d'appel à Québec et Montréal se sont déclarées malades et ne se sont pas présentées au travail. » L'Employeur allègue également divers moyens de pression qui auraient été exercés au cours des derniers mois et sa crainte de les voir se répéter. Selon l'Employeur, les moyens de pression en cours et ceux envisagés sont susceptibles de porter préjudice à des services auxquels le public a droit.

Le Conseil convoque les parties à une séance de médiation afin de tenter de les amener à résoudre leurs différends. Lors de la médiation entre le Conseil du trésor, le Syndicat de la fonction publique (SFPQ) et les représentantes du Comité sur la rémunération des secrétaires de juges, les parties conviennent d'une entente et le Conseil des services essentiels en prend acte dans une décision.

À la suite de ces engagements, le Conseil du trésor retire sa demande d'intervention.

EMPLOYEURS	SYNDICATS	DÉCISIONS CSE DATE
<b>SERVICES PUBLICS</b>		
<b>MUNICIPALITÉS OU RÉGIES INTERMUNICIPALES</b>		
Municipalité de Lac-au-Saumon	Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 1142	Médiation
Ville de Laval	Syndicat des travailleuses et travailleurs en loisirs de la ville de Laval	03.02.2007
Ville de Longueuil	Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 307	11.22.2006
Ville de Matane	Syndicat des employés municipaux de Matane	Médiation
Ville de Montréal	Syndicat des cols bleus regroupés de Montréal, (SCFP, s.l. 301)	Médiation
Ville de Montréal	Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal, (SCFP) section locale 429	15.03.2007
Régie intermunicipale de sécurité incendies	Regroupement des pompiers volontaires	Médiation
Ville de Saint-Georges	Syndicat des employés municipaux de Beauce (CSD)	Médiation
Municipalité de Saint-Paulin	Syndicat régional des employés (es) municipaux de la Mauricie (CSN)	Médiation
<b>ENTREPRISES DE TRANSPORT PAR AUTOBUS</b>		
Société de transport de Laval	Syndicat des employés d'entretien de la Société de transport de Laval (CSN)	Médiation
Société de transport de Laval	Syndicat des employés de bureau de la STL	Médiation
Société de transport de Longueuil	Syndicat des employés d'entretien de la Société de transport de la Rive-Sud de Montréal (CSN)	Médiation
Société de transport de Montréal	Syndicat du transport de Montréal (CSN)	Médiation
<b>ENTREPRISES DE TRANSPORT PAR AMBULANCE</b>		
Ambulances Portneuf - Division de Dessercom inc.	Rassemblement des employés techniciens ambulanciers du Québec (CSN)	Médiation
Centre de communication santé des Capitales	Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Centrale de coordination santé de la région de Québec (CSN)	Médiation
Coopérative des ambulanciers de la Mauricie	Syndicat des travailleurs unis du Québec, (S.T.U.Q. s. l. 911)	Médiation
Services préhospitaliers Laurentides-Lanaudière Itée	Rassemblement des employés techniciens ambulanciers du Québec	09.03.2007
<b>ENTREPRISES D'ÉLECTRICITÉ</b>		
Hydro-Québec	Syndicat des technologues d'Hydro-Québec, (SCFP) section locale 957	25.08.2006
<b>FONCTION PUBLIQUE</b>		
Gouvernement du Québec Direction des relations professionnelles Conseil du Trésor	Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ) fonctionnaires: secrétaires de juges	23.01.2007
<b>MÉDECINS SPÉCIALISTES</b>		
Ministère de la Santé et des Services sociaux	Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ)	08.12.2006

## avis de grève

EMPLOYEURS	SYNDICATS	NBRE AVIS DE GRÈVE	DÉCISIONS CSE DATE	DURÉE DE GRÈVE
<b>MUNICIPALITÉS</b>				
Municipalité des Îles-de-la-Madeleine	Syndicat des employés municipaux des Îles (CSN)	2	28-06-2006 2 <sup>e</sup> avis de grève Pas de décision Grève annulée	48 heures Pas de grève
Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu	Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 3055	1	02-08-2006 Grève annulée	Pas de grève
Municipalité de Saint-Paulin	Syndicat régional des employé(es) municipaux de la Mauricie (CSN)	1	24-01-2007 16-02-2007 (services essentiels modifiés)	Grève en cours au 31 mars 2007
Ville de Portneuf	Syndicat des travailleuses et travailleurs de la ville de Portneuf (CSN)	1	22-02-2007	10 jours
Ville de Montréal	Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal, (SCFP) section locale 429	2	1 <sup>er</sup> avis de grève voir section redressement 2 <sup>e</sup> avis de grève Pas de décision Grève annulée	Pas de grève Pas de grève
<b>ÉTABLISSEMENTS</b>				
Résidence Entre-Deux	Syndicat des salarié(es) à but non lucratif région Mauricie (CSD) (section Résidence Entre-Deux)	1	28-04-2006	Pas de grève
Les Immeubles SDL inc.	Syndicat des salarié(es) des Résidences Portland (CSN)	1	23-11-2006	104 jours
<b>ENTREPRISES DE TRANSPORT EN COMMUN</b>				
Société de transport de Sherbrooke	Syndicat du personnel du transport adapté de la STS (CSN)	2	10-01-2007 31-01-2007	24 heures 24 heures
<b>ENTREPRISES D'ENLÈVEMENT D'ORDURES MÉNAGÈRES</b>				
Sanibelle inc.	Métallurgistes unis d'Amérique, (FTQ) section locale 7708	1		Pas de grève

# médiation

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 d'une part, à négocier les services essentiels ou à assurer leur respect en cours de grève et d'autre part, pour les amener à rétablir les services normaux auxquels la population a droit en dehors d'une grève légale ou à éviter qu'ils ne soient perturbés. L'intervention des médiateurs permet souvent aux parties de régler leur mésentente, voire d'éviter que le conflit n'éclate. Le Conseil **prend généralement acte** des ententes ou des engagements convenus lors de la médiation.

## Quelques exemples de médiations

### MANQUE DE PERSONNEL À L'HÔPITAL DE GATINEAU

Le 22 août 2006, à la suite d'un appel du Syndicat de l'unité générale de l'hôpital du Centre de Santé et de Services sociaux de Gatineau demandant une intervention préventive relative à un problème de pénurie de personnel au service d'hémodialyse, la médiatrice intervient. Le porte-parole du Syndicat souhaite que des solutions soient trouvées avant que le personnel en vienne à faire un « *sit-in* » ou à refuser le travail à cause d'une surcharge. L'intervention de la médiatrice permet d'aider les parties à mettre en place des mécanismes visant à réorganiser le travail.

### LES COLS BLEUS REGROUPÉS DE MONTRÉAL DE L'ARRONDISSEMENT POINTE-AUX-TREMBLES/RIVIÈRE-DES-PRAIRIES REFUSENT D'EFFECTUER DES HEURES SUPPLÉMENTAIRES

Le 6 mars 2007, l'employeur demandait l'intervention du Conseil alléguant que des cols bleus de l'arrondissement Pointe-aux-Trembles/Rivière-des-Prairies refusaient d'effectuer des heures supplémentaires retardant ainsi les opérations de déneigement et privant les citoyens du service auquel ils ont droit. La médiatrice convoque les parties à une séance de médiation qui devait se conclure par un engagement verbal de la partie syndicale pour que les cols bleus acceptent d'effectuer les heures supplémentaires demandées jusqu'à la fin du plan de déneigement. L'engagement a été respecté.

### NÉGOCIATIONS À LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE LAVAL (EMPLOYÉS D'ENTRETIEN ET EMPLOYÉS DE BUREAU)

Le 19 mars 2007, l'Employeur dépose une demande d'intervention indiquant que des employés d'entretien refuseraient d'effectuer des heures supplémentaires soulignant de plus que ce moyen de pression s'était étendu aux employés de bureau. Le lendemain, une rencontre en médiation permet le règlement des deux dossiers par des engagements des deux exécutifs syndicaux pour mettre fin aux moyens de pression de leurs membres respectifs.

# révision judiciaire

Peut-on interjeter appel des décisions du Conseil? La réponse est **NON**. En effet, il ressort du chapitre VIII du Code du travail qu'une décision du Conseil est finale et sans appel. Toutefois, il est possible pour une partie de s'adresser à la Cour supérieure du Québec si elle estime que le Conseil a rendu une décision manifestement déraisonnable ou a outrepassé sa compétence; c'est ce qu'on appelle la **révision judiciaire**. Soulignons que sur l'ensemble des quelque 8 000 décisions rendues depuis 1982, il n'y a eu que 58 contestations judiciaires. De ce nombre, seulement 3 décisions du Conseil ont été révisées.

## Association des juristes de l'État

Le 30 novembre 2006, la Cour d'appel a rejeté l'appel de l'Association des juristes de l'État à l'égard d'un jugement de la Cour supérieure ayant rejeté sa requête en révision judiciaire de deux décisions du Conseil (CSE, 24 février et 10 mars 2004). Ces deux décisions déterminaient les services essentiels à maintenir par les juristes en prévision d'une grève.

La Cour est d'avis qu'il n'y a pas lieu de réviser ces décisions en vertu desquelles les avocats plaideurs doivent eux-mêmes demander le report du procès fixé un jour de grève dans les dossiers qui relèvent de leur responsabilité. La Cour explique que

le critère retenu par le Conseil, soit celui d'éviter la perte irrémédiable de droits qui découlerait de l'absence d'un représentant pour demander la remise du procès, ne compromet pas l'objectif poursuivi par le *Code du travail*. En effet, en ce qui concerne la fonction publique, le Code ne limite pas les services essentiels uniquement à ceux qui sont nécessaires au maintien de la santé ou de la sécurité du public.

## Fédération des médecins spécialistes du Québec et Association des gynécologues

Le 9 janvier 2007, la Fédération des médecins spécialistes du Québec et al. ont déposé à la Cour supérieure<sup>1</sup> une requête en révision judiciaire de la décision

du Conseil rendue le 8 décembre 2006 et en annulation de décret de nomination.

La requête allègue notamment le manque d'indépendance et d'impartialité du Conseil à la fois sous les angles institutionnel et individuel (décrets de nomination des membres, formation et conditions de renouvellement de leur mandat). La requête conteste aussi l'interprétation et l'application données par le Conseil à l'égard des articles 5 et 6 de la loi spéciale<sup>2</sup> et des conditions d'exercice de sa juridiction.

1. N° de Cour : 500-17-034670-078. La requête était présentable le 26 avril 2007 devant la Cour supérieure siégeant en division de pratique.

2. « Loi concernant la prestation des services de santé par les médecins spécialistes » (2006, chapitre 16).

# planification stratégique

Le plan stratégique 2005-2008 du Conseil retient trois actions prioritaires qui s'énoncent ainsi : s'assurer de la qualité des services offerts à ses clientèles, rendre l'information de plus en plus accessible et optimiser l'organisation du travail.

Le maintien des délais d'intervention constitue l'une des pierres angulaires des actions du Conseil pour **assurer la qualité des services offerts à ses clientèles**. En effet, la rapidité d'intervention est une caractéristique importante de son fonctionnement puisque le Conseil intervient souvent dans un contexte d'urgence, et ce, pour protéger la population lors d'un conflit de travail. À cet effet, le Conseil utilise un tableau de bord visant à comptabiliser ses délais. Ce tableau illustre que les délais d'intervention en médiation lors de situations de redressement atteignent un niveau des plus satisfaisants, soit une intervention en moins d'une heure dans 62 % des cas. Par ailleurs, les décisions en redressement

sont rendues dans 75 % des cas en moins de 48 heures.

Pour **rendre l'information de plus en plus accessible**, le Conseil a choisi de poursuivre le développement d'échanges électroniques avec ses clientèles en utilisant davantage son site Internet en y déposant de plus en plus d'information. Dans le cadre de son mandat visant à informer la population sur le rôle qu'il est appelé à jouer, le Conseil est présent lors de la tenue de différents colloques ou auprès d'étudiants universitaires où il a été appelé, à certaines occasions, à intervenir à titre de conférencier. Il a également été invité par la Belgique à participer à un colloque où l'expertise développée par le Québec en matière de services essentiels retenait particulièrement l'attention. Ce colloque intitulé *Un service minimum, une nécessité?* s'est tenu le 9 mars 2007 à l'Université de Liège. Le Conseil a également reçu en novembre 2006 une délégation du Maroc intéressée par la mission du Conseil. Enfin, le

Conseil se fait un devoir d'informer la population québécoise en diffusant des communiqués de presse lors de ses interventions.

Par ailleurs, la population, par l'utilisation du courrier électronique, fait plus facilement connaître au Conseil ses préoccupations et ses attentes en matière de services essentiels ou de services qu'elle considère être en droit d'obtenir. Cet outil a donc permis au Conseil de répondre dans 78 % des cas en moins de 24 heures afin d'informer les correspondants des actions qu'il avait entreprises.

Pour réaliser sa mission, le Conseil mise également sur **l'optimisation de son organisation du travail**. La qualification du personnel par de la formation compatible avec les besoins organisationnels fait partie des préoccupations de l'administration. À titre d'exemple, la moyenne individuelle de jours de formation utilisés pour l'année 2006-2007 a été de huit et a touché près de 64 % du personnel.

# bilan administratif

## Contexte des interventions

Le Conseil est un tribunal administratif qui regroupe des employés à Montréal et à Québec. S'ajoutent au personnel cinq membres à plein temps, dont le président-directeur général et le vice-président, et deux membres sur convocation. Lorsqu'une situation le commande, les membres et le personnel se mobilisent sans délai pour réaliser la mission du Conseil. Le Conseil s'assure par ailleurs que ses processus de travail sont efficaces puisque souvent ses interventions se font à l'intérieur d'un délai de 24 à 48 heures, quels que soient l'heure et le jour de la semaine.

Le Conseil participe aux efforts de rationalisation budgétaire demandés aux organisations publiques et il a réduit ses effectifs à la suite de départs à la retraite. Depuis mars 2003, le Conseil applique sa politique de reconnaissance et c'est dans ce contexte qu'il a souligné les 20 ans de services de trois de ses employés.

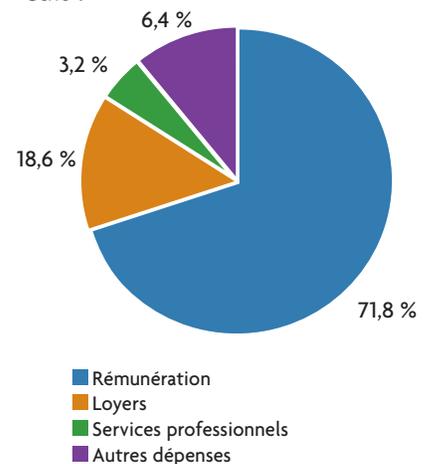
En matière d'intégration des services administratifs, action priorisée par le gouvernement, depuis mars 2006, le Conseil transige avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui lui fournit les différents services liés à la gestion des ressources humaines nécessaires à sa bonne marche.

## L'éthique

Au cours de l'année 2006-2007, le Conseil s'est doté d'un Code d'éthique dont l'objectif consiste à sensibiliser les membres du personnel à l'égard d'une conduite empreinte d'éthique qui se veut le reflet des valeurs, tels l'impartialité, le respect, l'intégrité, la loyauté, la compétence, que préconise le Conseil. L'éthique fait d'ailleurs partie des valeurs intrinsèques mises de l'avant par le Conseil des services essentiels puisque le Service de la médiation et des enquêtes et les membres du Conseil se sont déjà dotés d'un tel code. Les différents codes d'éthique peuvent être consultés sur le site Internet du Conseil.

## Budget de dépense

La répartition des dépenses de fonctionnement se présente comme suit :



Les dépenses totales du Conseil pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2007 sont de 2 708 592 \$.

# déclaration du président-directeur général

LES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE RAPPORT D'ACTIVITÉ 2006-2007 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 2007.



NORMAND GAUTHIER  
Montréal, le 1<sup>er</sup> juin 2007

**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<sup>e</sup> 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](http://www.cses.gouv.qc.ca)  
Courriel : [info@cses.gouv.qc.ca](mailto:info@cses.gouv.qc.ca)

Pour plus d'information sur le Conseil des services essentiels et sur les publications disponibles, consultez le site Internet [www.cses.gouv.qc.ca](http://www.cses.gouv.qc.ca)

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