

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

(Division des relations du travail)

Dossier : AQ-2000-4790
Cas : CQ-2008-4996

Référence : 2009 QCCRT 0233

Québec, le 29 mai 2009

DEVANT LE COMMISSAIRE : Louis Garant, juge administratif

**Syndicat des infirmières, infirmières auxiliaires et inhalothérapeutes
de l'Est du Québec (CSQ)**

Requérant

c.

Centre de santé et de services sociaux de la Mitis

Intimé

et

**Agence Arrimage Santé
et
Agence Source Santé Action**

Mises en cause

DÉCISION

[1] Le 23 octobre 2008, le requérant dépose une requête en vertu de l'article 39 du *Code du travail*, dans laquelle il demande que mesdames Brigitte Dubé, Anne Nadeau,

Isabelle Ouellet, Nancy Huntington, Annie Chartier, Micheline Saint-Onge, Michèle Girard, Marie-Andrée Roy et Anne-Marie Brunet, toutes des infirmières provenant d'agences privées, soient déclarées visées par l'accréditation qu'elle détient.

[2] Le phénomène est courant. En effet, des agences privées de placement viennent au secours de certains établissements de santé dans le but de leur fournir du personnel pour combler des emplois vacants de façon temporaire ou relativement régulière.

[3] Dans la présente affaire, il s'agit de la fourniture des services Info-Santé par le Centre de Santé et de services sociaux de la Mitis (Centre de Santé) pour la région du Bas Saint-Laurent et une partie de la Gaspésie. De plus, les infirmières sont aussi chargées de répondre aux appels provenant d'autres régions lorsque le temps d'attente ailleurs est trop long.

[4] Les parties conviennent que, dans ce cas-ci, le recours au personnel d'agences ne se fait que lorsque la liste régulière des employés est épuisée et qu'il n'y a plus de personnel disponible selon la convention collective de travail en vigueur.

[5] Les infirmières d'agences et celles du personnel régulier travaillent pendant les mêmes heures, avec les mêmes structures d'horaire. Leurs bureaux sont au même endroit, elles utilisent les mêmes outils de travail de même que les ordinateurs, fichiers Info-Santé et protocoles d'évaluation.

[6] Le Centre de santé leur envoie le courrier interne qui leur signale les nouveautés et les modifications aux protocoles d'évaluation déjà en place. Tous les appels sont enregistrés et une fiche doit être remplie pour chacun de ceux-ci.

[7] Les pauses de même que les repas sont pris en alternance de façon identique pour le personnel régulier et celui fourni par les agences.

[8] La supervision technique du travail est effectuée par du personnel du Centre de santé et il n'y a aucun gestionnaire de l'agence sur place. Chaque infirmière, peu importe d'où elle provient, est évaluée par l'écoute des appels de la clientèle.

[9] Toutes les infirmières doivent suivre de la formation continue donnée par le Centre de santé sur des sujets actuels.

[10] Pour effectuer cette tâche, une expérience pertinente de trois ans est nécessaire puisqu'il s'agit d'une exigence provinciale. Les infirmières provenant des agences doivent aussi posséder ce bagage pour effectuer ce travail.

[11] Madame Jeannine Dubé, l'assistante-infirmière-chef chez Info-Santé à Mont-Joli, donne la formation aux infirmières nouvellement arrivées. Elle leur enseigne notamment la méthodologie du traitement de l'appel de même que les protocoles infirmiers qui sont rattachés à chacun des cas soumis. À cela, s'ajoutent le fonctionnement du système informatique et les logiciels de même que celui de la téléphonie. Cette formation s'échelonne sur dix jours, période à laquelle il faut rajouter quelques jours d'immersion. Lorsque madame Dubé forme les infirmières provenant de l'agence, cette formation est remboursée par l'agence à Info-Santé.

[12] Madame Dubé déclare que les infirmières d'agence sont aussi surveillées et avisées en cas de situations problématiques.

[13] Plusieurs points distinguent les infirmières d'Info-Santé de celles provenant des agences, selon madame Sonia Morisset, conseillère en ressources humaines au Centre de santé. Comme le personnel des agences n'est pas considéré salarié d'Info-Santé, les infirmières ne sont pas visées par l'assurance groupe et l'assurance salaire, ne sont pas inscrites à la liste d'ancienneté, elles ne sont pas visées par la convention collective de travail, ce qui fait en sorte qu'elles ne sont pas sujettes à une période de probation. La rémunération, les vacances et les congés fériés sont assumés par l'agence. Info-Santé ne rédige aucune évaluation du rendement et n'exerce, sur ces dernières, aucune discipline de façon directe.

[14] Certains autres points distinguent ces infirmières. En effet, elles ne participent pas au *party* de Noël et n'ont pas de carte d'identification du Centre de santé.

[15] Madame Diane Côté, coordonnatrice régionale d'Info-Santé, mentionne qu'il lui arrive de retirer du travail une employée provenant d'une agence. Elle n'a qu'à aviser l'agence.

[16] Autre fait important, il y a actuellement quatre postes vacants pour le personnel d'Info-Santé à Mont-Joli, et ce, depuis le mois d'août 2008. Personne n'a postulé lors de la publication dans les journaux d'offres d'emplois.

[17] Voici un aperçu du travail effectué par des infirmières provenant des agences pour la période du 17 août 2008 au 31 janvier 2009, soit 24 semaines :

Brigitte Dubé	+ ou – 82 quarts de travail
Isabelle Ouellet	+ ou – 89 quarts de travail
Cicéra Goulet	+ ou – 105 quarts de travail
Michèle Girard	+ ou – 12 quarts de travail

Nancy Huntington	+ ou – 12 quarts de travail
Christine Massé	+ ou – 10 quarts de travail
Myriam Gosselin	+ ou – 18 quarts de travail

LES ARGUMENTS DES PARTIES

[18] Le Syndicat plaide que les infirmières provenant des agences sont des salariées du Centre de santé et sont visées par son accréditation conformément à la *Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales* (L.R.Q., c. U-0.1), ci-après la Loi 30.

[19] Cette situation découle du fait que le Centre de santé fait l'évaluation du rendement de ces infirmières de façon indirecte car il peut ordonner à l'agence de ne plus lui référer une personne. Le Centre exerce donc un contrôle concret sur ces personnes.

[20] Comme il n'y a aucun personnel d'encadrement de l'agence sur place et que toutes les infirmières, peu importe leur provenance, ont les mêmes outils de travail, utilisent les mêmes protocoles et possèdent une formation identique, la Commission doit conclure que ces infirmières sont visées par l'accréditation détenue par le Syndicat.

[21] L'employeur, quant à lui, plaide qu'il n'y a aucune preuve de manœuvre détournée pour se soustraire à la loi. Il y a pénurie de main-d'œuvre syndiquée et l'employeur voit à épuiser les recours prévus par la convention collective avant de recourir aux services d'une agence.

[22] À son avis, même avec la Loi 30, la coexistence entre les salariées d'une agence de santé est possible. En effet, cette Loi n'empêche pas le recours aux agences une fois que la liste du personnel syndiqué disponible est épuisée. Le but de cette Loi n'est pas d'empêcher l'existence de relations tripartites dans le monde de la santé.

LES MOTIFS

[23] Ici, nous avons des salariées provenant d'agences, qui ont été formées ailleurs dans le réseau de la santé ou encore par le Centre de santé, qui travaillent chez Info-Santé selon les heures et les périodes qui leurs conviennent. L'employeur ne les considère pas comme ses salariées et n'applique pas à leur égard la convention collective, ses avantages et certaines contraintes qui en découlent.

[24] Ces infirmières sont-elles des salariées au sens du *Code du travail* ?

[25] Il ne fait nul doute à la Commission que ces infirmières sont bel et bien des salariées au sens du *Code du travail*. En effet, elles travaillent pour un employeur moyennant rémunération. Le débat qui nous préoccupe touche à l'identification de l'employeur en question.

[26] Pour répondre à cette question, nous devons nous référer à l'arrêt de la Cour suprême dans l'affaire de *Ville de Pointe-Claire*, 1997, 1 RCS, 1015.

[27] Le juge Lamer écrit au paragraphe 48 de cette décision :

(...). À mon avis, dans un contexte de rapports collectifs régis par le *Code du travail*, il est primordial que l'employé temporaire puisse négocier avec la partie qui exerce le plus grand contrôle sur tous les aspects de son travail -- et non seulement sur la supervision de son travail quotidien. De plus, lorsqu'un certain dédoublement de l'identité de l'employeur se produit dans le cadre d'une relation tripartite, l'approche plus globale et plus souple a l'avantage de permettre l'examen de la partie qui a le plus de contrôle sur tous les aspects du travail selon la situation factuelle particulière à chaque affaire. (...)

(Nos soulignés.)

[28] Les éléments importants à considérer ici, compte tenu du contexte nouveau, dans le monde de la santé notamment, est le contrôle des horaires, l'intégration à l'entreprise, le partage de la mission de celle-ci, les outils de travail, l'absence de distinction de la clientèle et la formation continue.

[29] Les infirmières du Centre de santé et des agences ont toutes la même mission, servir la population en les informant adéquatement sur les problèmes de santé qui les préoccupent. Pour ce faire, elles partagent les mêmes locaux, les mêmes heures de travail, les mêmes outils, reçoivent la même formation et on leur assigne, de façon aléatoire, la clientèle. Les infirmières des agences sont très bien intégrées à l'entreprise, elles y occupent une place depuis près de deux ans dans certains cas et on voudrait qu'elles ne soient pas visées par l'accréditation syndicale parce qu'une autre personne paie leur salaire qui est remboursé par le Centre de santé ? Il s'agit là d'un non sens.

[30] Le fait que le Centre de santé épuise les recours prévus à la convention collective ne change rien à cette réalité. Ces personnes effectuent le travail d'une personne qui autrement serait salariée du Centre de santé. Compte tenu du haut degré d'intégration dans une mission si pointue, il est clair que le client, lorsqu'il converse avec une infirmière fournie par une agence de placement n'y voit aucune différence; les services rendus sont identiques.

[31] À cela, il faut ajouter que les appels sont tous enregistrés et étudiés par le personnel d'encadrement d'Info-Santé afin de déterminer si les services qui sont rendus sont à la hauteur des attentes prévues par l'établissement.

[32] Ces personnes ne sont pas visées par la convention collective et ses attributs. Rien de plus normal, puisqu'il s'agit là d'une décision de l'employeur et on ne peut tirer aucun argument de ce fait pour déclarer par la suite que ces infirmières n'ont pas les mêmes conditions de travail et le même degré d'intégration. C'est la volonté expresse de l'établissement de ne pas les assujettir à la convention collective. Quant au reste, ces personnes effectuent exactement le même travail et aucun représentant de l'agence de placement n'est sur les lieux pour contrôler le travail du personnel qu'il loue au Centre de santé. Cela serait superflu, cette tâche est déjà effectuée par le personnel d'encadrement du Centre de santé responsable d'Info-Santé.

[33] Ainsi donc, selon l'approche globale retenue par la Cour suprême, la réalité du monde de la santé, telle que vécue aujourd'hui, nous oblige à réévaluer la place qu'occupe chacun des critères retenus par la Cour suprême dans l'arrêt *Ville de Pointe-Claire*.

[34] La situation a changé, mais le but poursuivi par le *Code du travail* demeure le même. Ainsi, la mission de l'entreprise et l'encadrement fournis par le Centre de santé sont des éléments cruciaux qui permettent à la Commission de conclure que le personnel fourni par l'agence de placement est bel et bien salarié au sens du *Code du travail* et le véritable employeur, dans cette relation, est le Centre de santé.

[35] La durée du temps de travail occupe ici une moindre importance, vu le contrôle exercé par le Centre de santé et du degré élevé d'intégration du personnel. En effet, compte tenu de la formation reçue par toutes les infirmières et des outils de travail spécifiques mis à leur disposition, la durée du temps de travail doit être mise en contexte face aux autres facteurs à prendre en considération.

[36] Sans conclure que cette interprétation doit prévaloir dans d'autres cas, la situation commande ici d'en arriver à cette conclusion.

[37] Comme ces personnes ont effectué du remplacement de personnel salarié pendant ces périodes, qu'il y ait du personnel syndiqué disponible ou non, ces personnes ont occupé un poste de salarié et l'agence qui les a recrutées n'a été que l'agent payeur, l'employeur étant le Centre de santé.

[38] Les dispositions de la Loi 30 sont explicites et il ne peut y avoir deux groupes de salariées appartenant à la même catégorie; les infirmières d'agences, dans ce cas-ci, sont visées par l'accréditation du requérant.

EN CONSÉQUENCE, la Commission des relations du travail

ACCUEILLE la requête du **Syndicat des infirmières, infirmières auxiliaires et inhalothérapeutes de l'Est du Québec (CSQ);**

DÉCLARE que Brigitte Dubé, Anne Nadeau, Isabelle Ouellet, Nancy Huntington, Annie Chartier, Micheline Saint-Onge, Michèle Girard, Marie-Andrée Roy et Anne-Marie Brunet sont visées par l'accréditation du requérant lorsqu'elles travaillent au **Centre de santé et de services sociaux de la Mitis.**

Louis Garant

M^e Michel Boucher
Représentant du requérant

M^e Jean-Jacques Ouellet
Représentant de l'intimé

Date de la dernière audience : 3 février 2009
Date de réception des dernières notes : 12 février 2009

/jc