

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

Date: Le 25 juin 2026

SOUS LA PRÉSIDENCE DE : **Maître André G. Lavoie**

ENTRE

**ASSOCIATION DÉMOCRATIQUE DES RESSOURCES À L'ADULTE DU
QUÉBEC (ADRAQ-CSD)**

Ci-après l'Association

ET

JORDANNE LAVOIE

Ci-après la Ressource

ET

JACINTHE FORTIN

Ci-après la Ressource

ET

**SANTÉ QUÉBEC (CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES
SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE CENTRE (CISSSMC))**

Ci-après l'Établissement

MÉSENTENTES : ADRAQMTRG-2023-1002-01 – ADRAQMTRG-2023-1002-02

Pour l'employeur : Maître François Nicolas Fleury
Monette Barakett

Pour le syndicat : Maîtres Louis-Charles Benoit et Jean-Sébastien Bardy
CSD

DÉCISION ARBITRALE

(En vertu de la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant – article 56)¹

L'INTRODUCTION

[1] J'ai reçu le mandat des parties afin d'entendre les mémoires déposés par l'Association contestant la décision de l'établissement de refuser d'indemniser les Ressources, à la suite d'une infestation de punaises de lit.

[2] Les procureurs ont convenu des admissions d'usage quant à ma juridiction et au respect de la procédure de mémoires.

[3] Le fardeau de la preuve appartient à l'association.

LE CONTEXTE

[4] L'Établissement est un centre intégré de santé et de services sociaux de la région de la Montérégie.

[5] Il est lié avec les Ressources par deux ententes spécifiques visant des services de ressources de type familial (RTF).

[6] C'est ainsi que Jordane Lavoie signe, le 25 novembre 2013, une entente confirmant une ressource de type familial pouvant recevoir sept (7) usagers adultes en santé mentale.²

[7] Elle dépose, le 26 septembre 2023, par l'entremise de son association, une mémoire, contestant le refus de l'Établissement de l'aider, l'appuyer et l'accompagner en raison des dommages causés par un événement imprévu et soudain, soit une infestation de punaises de lit, laquelle aurait compromis sa prestation de services et lui aurait occasionné des dépenses, notamment les frais d'extermination.³

[8] Elle réclame donc le versement des dommages découlant de l'infestation de punaises de lit.

¹ RLRQ c. R-24.0.2

² Pièce JL-2

³ Pièce JL-3

[9] Jacinthe Fortin pour sa part, signe également une entente, le 25 novembre 2013, laquelle confirme une ressource de type familial pouvant recevoir six (6) usagers adultes en santé mentale.⁴

[10] Elle dépose, le 2 octobre 2023, par l'entremise de son association, une mésestente, contestant le refus de l'Établissement de l'aider, l'appuyer et l'accompagner en raison des dommages causés par un événement imprévu et soudain, soit une infestation de punaises de lit, laquelle aurait compromis sa prestation de services et lui aurait occasionné des dépenses, notamment les frais d'extermination.⁵

[11] Elle réclame également le versement des dommages découlant de l'infestation de punaises de lit.

[12] La présente décision dispose du bien-fondé des mésestentes déposées par les Ressources.

LES MOTIFS ET LA DÉCISION

[13] Conformément aux dispositions de l'Entente collective du 17 décembre 2021, l'Établissement est-il tenu de rembourser aux Ressources les frais d'extermination et de remplacement du mobilier infecté, à la suite d'une infestation de punaises de lit.

Les faits

[14] Les faits ne sont pas véritablement contestés.

Jordanne Lavoie

[15] Jordanne Lavoie exploite une ressource de type familial en santé mentale depuis environ quarante-quatre ans. Au moment des événements, elle héberge six usagers présentant notamment des troubles bipolaires.

[16] Le 8 juillet 2023, alors qu'elle accompagne une usagère lors d'un bain, elle remarque la présence de plusieurs piqûres sur son corps. Dans les jours qui suivent, elle constate une augmentation du nombre de piqûres et soupçonne la présence de punaises de lit.

⁴ Pièce JF-2

⁵ Pièce JF-3

[17] Elle communique rapidement avec un exterminateur qui procède à une inspection de la résidence. Celui-ci confirme la présence de punaises de lit dans quatre des six chambres de la ressource, dont deux sont plus fortement infestées.

[18] Le même jour, Jordanne Lavoie avise l'établissement de la situation. Elle communique notamment avec Martin Ally, Marjolaine Beaudet et Cynthia Lambert afin de les informer de l'infestation et de solliciter de l'aide.

[19] L'exterminateur recommande une série de traitements nécessitant l'évacuation complète de la résidence pendant environ huit heures à chacune des interventions.

[20] Afin de permettre la réalisation des traitements, Jordanne Lavoie organise elle-même l'hébergement temporaire de ses six usagers. Trois sont accueillis chez son remplaçant compétent alors que trois autres sont hébergés chez une autre ressource de son entourage. Elle assure également leur transport, leur alimentation ainsi que la gestion de leur médication.

[21] Parallèlement, elle procède aux opérations de décontamination recommandées par l'exterminateur. Elle vide les chambres, emballe les effets personnels, effectue de nombreux lavages à haute température et procède à un nettoyage approfondi de la résidence.

[22] Trois traitements sont réalisés à intervalles de quatorze jours. Malgré ces interventions, des punaises réapparaissent à l'automne 2023, ce qui entraîne de nouveaux traitements couverts par la garantie de l'exterminateur.

[23] Jordanne Lavoie témoigne avoir assumé seule l'essentiel des démarches liées à la décontamination. Elle affirme avoir dû remplacer plusieurs meubles, matelas, bases de lit ainsi qu'un divan contaminé. Ses assurances refusent toutefois de l'indemniser pour ces pertes.

[24] Elle réclame donc à l'établissement le remboursement des frais engagés pour l'extermination ainsi que les sommes versées aux personnes ayant contribué à l'hébergement temporaire des usagers durant les traitements.

Jacinthe Fortin

[25] Jacinthe Fortin exploite une ressource de type familial depuis 1992. Au moment des événements, elle héberge trois usagers atteints de troubles de santé mentale.

[26] Elle avait déjà vécu une infestation de punaises de lit en 2018 pour laquelle aucune compensation ne lui avait été accordée.

[27] Le 2 août 2023, elle découvre des traces de punaises de lit derrière un lit situé dans une chambre occupée par un usager admis quelques mois auparavant.

[28] Elle communique immédiatement avec un exterminateur et entreprend les mesures de contrôle recommandées. Les vêtements sont lavés, les effets personnels inspectés et les usagers sont temporairement relocalisés au deuxième étage de la résidence.

[29] Elle informe l'établissement de la situation et sollicite une aide financière ainsi qu'un soutien matériel pour faire face aux travaux de décontamination.

[30] Les traitements d'extermination sont effectués les 10 et 11 août 2023. Ils consistent principalement en un traitement thermique des lieux, suivi de traitements complémentaires appliqués sur une période prolongée.

[31] Durant plusieurs semaines, Jacinthe Fortin consacre une part importante de son temps à la désinfection de la résidence, au lavage des vêtements et à l'inspection des meubles et effets personnels.

[32] Elle dira, lorsqu'interrogée par le procureur de l'Association, que cette situation a considérablement réduit le temps qu'elle pouvait consacrer à ses usagers, lesquels continuaient néanmoins à demeurer dans la résidence.

[33] Poursuivant son témoignage, elle ajoute qu'elle a dû également remplacer certains meubles, matelas, couvre-matelas et vêtements contaminés. Ses assureurs ont refusé de couvrir les dépenses encourues.

[34] Cela étant, et à sa demande, l'établissement accepte de fournir des repas aux usagers, soit 2 repas par jour, pendant 5 jours, deux semaines consécutives. Aucune autre aide financière ne lui est par ailleurs accordée.

[35] Le 6 septembre 2023, Jacinthe Fortin remet sa démission. Elle explique que l'infestation de punaises de lit a constitué l'élément déclencheur ayant mené à sa décision de mettre fin à l'exploitation de sa ressource.

[36] Pour l'essentiel, elle réclame le remboursement des frais d'extermination.

Le droit

[37] À titre liminaire, rappelons ici que l'Établissement et les Ressources sont liés par une entente collective⁶ qui prévoit que toute mésentente relative à l'interprétation ou l'application de celle-ci est soumise à l'arbitrage, et ce conformément à la procédure prévue aux articles 6-3.00 et suivant.

⁶ RLRQ c. R-24.0.2

[38] Or, et c'est ce qui ressort des mémoires déposées devant moi, les Ressources contestent essentiellement l'interprétation que fait l'Établissement de l'article 2-1.01, qui énumère les responsabilités de celui-ci et notamment le paragraphe o) qui se lit comme suit :

2-1.01 Les responsabilités suivantes incombent à l'établissement :

o) aider, appuyer et accompagner la ressource en cas de dommages causés par un événement imprévu et soudain, lorsque ces dommages seraient de nature à compromettre la poursuite de la prestation de services aux usagers.⁷

[39] En somme, toute la question consiste donc à déterminer la portée exacte de l'obligation de l'Établissement ainsi que les circonstances pouvant donner ouverture à l'application de l'article 2-1.01.

[40] Sur ce terrain, il importe de rappeler qu'il n'appartient pas à l'arbitre d'ajouter aux obligations prévues à l'entente, ni d'imposer à l'une ou l'autre des parties des responsabilités ou des obligations qui ne sont pas expressément ou implicitement prévues.

[41] Ce faisant, comme dans tout exercice d'interprétation, l'arbitre doit d'abord s'en remettre au texte choisi par les parties et rechercher l'intention commune qui s'en dégage.

[42] Considérée comme une première étape à l'exercice d'interprétation, cette analyse ne peut donc se faire de façon désincarnée du contexte et de la portée de la disposition en litige, ce que nous rappellent d'ailleurs les auteurs Morin et Blouin:

Cette première opération permet de vérifier si le sens littéral apparaît à première vue plausible, et permet de comprendre et d'appliquer la disposition d'une manière qui ne perturbe pas nécessairement ni brusquement l'esprit et la logique de l'ensemble. S'il croit qu'il en serait ainsi, l'arbitre doit justifier cette décision préalable avant de poursuivre sa démarche interprétative ou d'y mettre un terme. En somme, la conclusion voulant qu'une disposition soit claire doit elle-même résulter d'une appréciation autre qu'une simple analyse sémantique : elle doit être en rapport avec son contexte et son objet.⁸ (Nos soulignements)

⁷ Pièces JL-1 et JF-1 – Entente collective – article 2-1.01 o)

⁸ Morin, F., Blouin, R., Brière, J.-Y. et Villagi, J.-P., « Onze règles d'interprétation de la convention collective », Droit de l'arbitrage de griefs, 6e édition, 2012, VIII.46

[43] Le choix des mots et la syntaxe appartiennent aux parties et si le sens littéral apparaît être logique et cohérent avec le contexte et la portée de la disposition, l'arbitre doit alors s'en tenir à donner effet au texte clairement exprimé, prenant pour prémisses qu'elles l'ont voulu ainsi.

[44] C'est dire que placé devant une disposition univoque, l'arbitre s'en remet d'abord au sens commun des termes que les parties ont choisi d'utiliser, et ce, sans pour autant négliger le contexte et l'objet de la disposition en cause.

Prétentions des parties

[45] Les procureurs de l'Association soutiennent essentiellement que les deux Ressources ont été confrontées à une situation exceptionnelle découlant directement de l'hébergement des usagers confiés par l'établissement, qu'ils associent à un événement imprévu et soudain, au sens de l'article 2-1-01 o).

[46] Sur cet aspect, ils rappellent que les infestations de punaises de lit ont entraîné des travaux importants de décontamination, de nettoyage et de réorganisation des milieux de vie. Selon eux, ces tâches excédaient largement les services habituels que les Ressources s'étaient engagées à fournir en vertu de leur entente.

[47] En ce qui concerne Jordanne Lavoie, les procureurs soulignent que celle-ci a dû organiser à plusieurs reprises le déplacement temporaire de ses six usagers, assurer leur transport, leur alimentation et leur encadrement durant les traitements, tout en procédant aux opérations de décontamination exigées par l'exterminateur.

[48] Ils soutiennent également que Jordanne Lavoie a dû assumer personnellement des frais importants liés à l'extermination, au remplacement de meubles contaminés ainsi qu'aux rétributions versées aux personnes ayant contribué à l'hébergement temporaire des usagers.

[49] Quant à Jacinthe Fortin, l'Association plaide que celle-ci a consacré pendant plusieurs semaines une part importante de son temps à la désinfection de sa résidence, réduisant d'autant sa disponibilité auprès des usagers. Elle ajoute que cette situation a ultimement contribué à sa décision de mettre fin à l'exploitation de sa ressource.

[50] Au soutien de leur argumentation, les procureurs de l'Association rappellent que l'Établissement a été informé rapidement des deux situations et qu'il connaissait l'ampleur des conséquences auxquelles les Ressources étaient confrontées.

[51] Ils arguent donc que les mesures de décontamination imposées dans les circonstances dépassaient les obligations normales assumées par les Ressources et que l'Établissement devait leur fournir un soutien concret, notamment sur le plan financier.

[52] Ils demandent, en conséquence, que les mésententes soient accueillies et que l'Établissement soit condamné à indemniser les Ressources pour les dépenses encourues à la suite des infestations de punaises de lit.

[53] Le procureur de l'Établissement soutient, pour sa part, qu'aucune disposition de l'entente collective ou du cadre normatif applicable, n'impose à l'Établissement l'obligation de rembourser les frais d'extermination ou les autres dépenses réclamées par les Ressources.

[54] Sur ce terrain, il rappelle que les demandes d'indemnisation formulées par Jordanne Lavoie et Jacinthe Fortin ont fait l'objet d'une analyse par la direction et par les services juridiques avant qu'une réponse négative ne leur soit transmise.

[55] Toujours selon sa prétention, les infestations de punaises de lit constituent certes des événements malheureux, mais elles ne créent pas pour autant une obligation financière à la charge de l'Établissement.

[56] Poursuivant sa pensée, il rappelle que l'Établissement n'est pas demeuré inactif et il a offert différentes formes de soutien adaptées à la situation de chacune des Ressources.

[57] Dans le cas de Jordanne Lavoie, la preuve révèle que l'Établissement a offert l'utilisation de locaux afin d'accueillir temporairement les usagers pendant les traitements d'extermination. Malgré cela, il évoque que cette offre n'a finalement pas été retenue par la Ressource, laquelle a préféré mettre en place sa propre solution.

[58] Concernant Jacinthe Fortin, le procureur souligne que l'Établissement a accepté de fournir des repas aux usagers pendant une période déterminée afin de l'aider à composer avec les contraintes découlant de la décontamination.

[59] Il revient ensuite sur la preuve, non contredite, quant à l'implication et au soutien des intervenants qualité, qui ont assuré un suivi régulier auprès des deux Ressources et qu'ils leur ont offert écoute, soutien et accompagnement tout au long des événements.

[60] Finalement, et malgré les événements, le procureur de l'Établissement insiste sur le fait, et c'est ce qui ressort de l'ensemble des témoignages, que les services aux usagers n'ont jamais été compromis. Les usagers ont continué à être hébergés, nourris, supervisés et à recevoir les services prévus à leur plan d'intervention.

[61] Devant de telles occurrences, il en conclut donc que les conditions prévues à l'entente collective permettant d'imposer à l'établissement une obligation d'intervention particulière ou de compensation financière ne sont pas remplies.

[62] Il demande conséquemment le rejet des deux mémoires.

L'analyse

[63] Le présent litige prend sa source dans deux infestations de punaises de lit survenues à l'été 2023, dans les Ressources exploitées par Jordanne Lavoie et Jacinthe Fortin.

[64] Les deux Ressources réclament essentiellement que l'Établissement assume les conséquences financières découlant des mesures de décontamination qu'elles ont dû mettre en place, soutenant que l'ampleur des interventions requises ainsi que les coûts encourus dépassent les obligations normalement assumées par une ressource.

[65] Bien que les circonstances soient différentes, notamment en ce qui concerne les mesures prises par l'Établissement pour l'une et l'autre des Ressources, il n'en demeure pas moins qu'un dénominateur commun se dégage de la preuve entendue, soit que les Ressources ont toutes deux été infestées par des punaises de lit, dont le vecteur principal était des usagers hébergés. La preuve révèle également qu'elles ont rapidement retenu les services d'un exterminateur et entrepris les mesures recommandées, ces interventions générant, par ailleurs, une charge de travail supplémentaire.

[66] Cela dit, toutes deux ont été en communication avec les intervenants qualifiés de l'Établissement tout au long du processus de décontamination, lesquels leur ont offert du soutien et de l'aide afin de minimiser l'impact de la décontamination.

[67] Autre dénominateur commun, celui-là à l'origine des mémoires, l'Établissement a refusé de rembourser les frais d'extermination associée à l'infestation, tant pour Jordanne Lavoie que pour Jacinthe Fortin.

[68] En somme, malgré les quelques distinctions factuelles, la question demeure la même pour les deux Ressources; avaient-elles droit au remboursement des frais de décontamination, incluant le remplacement du mobilier contaminé, à la suite de l'infestation de punaise de lit.

[69] Comme mentionné plus haut, la réponse à cette question se trouve dans l'entente collective, à laquelle les parties ont ajouté, lors de la dernière négociation, une disposition prévoyant une responsabilité supplémentaire pour l'Établissement.

[70] Aux dires des procureurs de l'Association, cet ajout est la conséquence directe de la décision rendue par mon collègue Jean-René Ranger⁹, laquelle avait rejeté une mécontente, au même titre de réclamation que celle qui nous occupe, déclinant compétence à l'égard de celle-ci.

[71] Cet article, arguent-ils, a été négocié dans le but de pallier une lacune dans la protection des ressources en ce qui a trait à la survenance d'événement imprévu et soudain, notamment les infestations de punaises de lit.

[72] Voyons ce qui en est.

[73] Convenons d'emblée que le Chapitre 2-0.00, qui dispose des conditions de prestation de services, adresse les responsabilités partagées entre l'Établissement¹⁰ et les Ressources.¹¹

[74] Placé dans ce contexte plus global, il ne fait pas de doute, et les procureurs des Ressources ont raison de le souligner, l'article 2-1.01 o), qui est un ajout de la dernière négociation de l'entente collective, constitue une responsabilité supplémentaire de l'établissement, laquelle est par ailleurs soumise à certaines conditions.

[75] À mon sens, l'article 2-1.01 o) comme libellé, suggère une interprétation en deux temps; d'abord la rencontre des deux conditions d'ouverture et dans un second temps, l'analyse de la nature de la responsabilité de l'Établissement, lorsque ces mêmes conditions sont remplies.

[76] La première condition d'ouverture est la survenance d'un événement imprévu et soudain. Pris de façon large, il n'est pas faux de prétendre qu'un événement imprévu et soudain revêt, de par sa nature, un caractère inhabituel, anormal, sortant du cadre ordinaire d'une situation donnée.

Ce n'est pas parce qu'un événement est possiblement susceptible de se produire qu'on ne peut le qualifier d'événement imprévu et soudain. En effet, pour qu'un événement soit prévu, il ne faut pas seulement qu'il soit prévisible, mais il faut en connaître toutes les données. Il ne suffit pas de savoir qu'il peut se produire, mais il faut aussi savoir quand, comment et dans quelles circonstances il se produira, ce qui n'est pas le cas en l'espèce. Il faut distinguer la notion d'événement imprévisible de celui d'événement imprévu.¹²

⁹ ADRAQ CSD et Nathalie Ranali et Patrick Rioux et CIUSSS de l'Est de l'île de Montréal, 20 octobre 2020, Jean-René Ranger arbitre.

¹⁰ Pièces JL-1 et JF-1 – article 2-1.01

¹¹ Précitée note 10 – article 2-3.01

¹² Claveau et CSSS Chicoutimi-CHSLD Chicoutimi, 2008 QCCLP 3389.

[77] Sur cet aspect, si d'aucuns pourront prétendre que la présence de punaise de lit, dans une résidence de type familial (RTF), n'est certainement pas imprévisible, il n'en demeure pas moins qu'il s'agit d'une situation dont on ne peut prévoir l'origine, la survenance ou l'ampleur, constituant ainsi un événement imprévu.

[78] La deuxième condition d'ouverture suppose à la fois la présence de dommages, dont la preuve incombe à celui qui en réclame la compensation, et une qualification particulière de ceux-ci, soit que « *ces dommages seraient de nature à compromettre la poursuite de la prestation de services aux usagers.* »

[79] Sur cet aspect, les procureurs des Ressources, qui insistent sur l'utilisation du verbe « *seraient* », lequel réfère à une conjugaison au conditionnel, arguent que, conséquemment, *il n'est pas nécessaire que les dommages aient compromis la poursuite de la prestation de services*. Ils tirent donc, de l'utilisation du conditionnel, une inférence à l'effet « *qu'il suffit seulement que la nature des dommages puisse hypothétiquement compromettre la poursuite de la prestation de service.* »

[80] Avec respect, cette interprétation me semble s'éloigner de la finalité de l'article 2-1.01.

[81] À mon sens et dit avec égard, l'utilisation du temps conditionnel, dans une perspective de l'application des règles de syntaxes, réfère à une action subordonnée à une condition. La Vitrine linguistique de l'Office de la langue française, à laquelle me réfèrent les procureurs des Ressources, souligne : *L'action évoquée au conditionnel est donc toujours soumise à une condition, qui peut demeurer sous-entendue dans le contexte. C'est le cas entre autres lorsque le conditionnel exprime un désir, un souhait ou un regret.*¹³

[82] C'est ainsi que pris dans le contexte qui nous occupe, il est aisé d'affirmer que la compensation des dommages allégués, serait conditionnelle à la compromission de la poursuite de la prestation des services aux usagers.

[83] Pour le dire autrement, si tant est qu'il y ait présence de dommages, ceux-ci devront être de nature à compromettre la prestation de service. Ce n'est donc pas tous les dommages qui sont indemnifiables, mais uniquement ceux qui ont pour effet de mettre en situation de compromission, la prestation de services aux usagers.

¹³ Vitrine linguistique de l'Office de langue française

[84] Cela étant, ce n'est que lorsque les deux conditions d'ouverture sont remplies que la responsabilité de l'Établissement peut être engagée, selon les paramètres établis, soit d'aider, appuyer et accompagner la ressource.

[85] Pour en revenir à notre affaire, je n'ai aucune hésitation à soutenir cette idée que l'infestation de punaise de lit, dans les Ressources de Jordanne Lavoie et Jacinthe Fortin à l'été 2023, constitue un événement imprévu et soudain au sens de l'article 2-1.01 o).

[86] Comme, au demeurant, il ne fait pas de doute dans mon esprit que Jordanne Lavoie et Jacinthe Fortin ont subi, en raison de cette infestation, des dommages tant pécuniaires que matériels.

[87] Sur ce terrain, difficile de passer sous silence les désagréments et inconvénients qui sont en lien direct avec les mesures à prendre dans de telles circonstances. On n'a qu'à penser à toute la logistique entourant les traitements de décontamination, le déplacement des usagers, le lavage de la literie et des vêtements, l'inspection du mobilier et des pièces de la résidence. À l'évidence, les mesures qu'imposaient les traitements de cette infestation dépassaient la prestation des services habituels.

[88] Cela étant, bien que les dommages soient bien réels et qu'ils impliquent un surplus de travail, j'arrive difficilement à me convaincre que ceux-ci soient par ailleurs de nature à compromettre les services aux usagers.

[89] À tous égards, ce n'est pas ce qui ressort de la preuve.

[90] Malgré les embarras énumérés plus haut et la désorganisation des habitudes quotidiennes, la preuve confirme qu'en tout temps pertinents, les usagers ont reçu les soins requis par leur condition, ils ont été nourris, encadrés et d'aucune façon leur sécurité et leur bien-être n'a été compromis.

[91] Dans le cas de la Ressource Lavoie, les usagers ont été relocalisés les jours de traitements de fumigation, chez des personnes de confiance. Quant à la Ressource Fortin, les usagers ont été relocalisés dans les chambres à l'étage, demeurant ainsi dans le même milieu de vie.

[92] Bien qu'il faille convenir que les épisodes qu'auront vécus Jordanne Lavoie et Jacinthe Fortin ne furent pas de tout repos, il n'en demeure pas moins que l'impact de l'infestation des punaises de lit, sur les usagers, n'a d'aucune façon remis en question la poursuite de la prestation de services, par les Ressources impliquées.

[93] Partant de là, force est de constater que la deuxième condition n'étant pas remplie, l'article 2-1.01 ne trouve donc pas d'application, les dommages subis n'étant pas couverts par cette disposition.

[94] Un mot maintenant concernant l'argument de l'Association voulant que l'Établissement devait accompagner les Ressources Lavoie et Fortin et ainsi formuler une demande de Rétribution quotidienne supplémentaire.

[95] Précisons d'emblée que cette rétribution et les conditions qui permettent son attribution sont prévues à la lettre d'entente no.3 de l'entente collective.¹⁴

[96] Les articles 1, 4 et 7 se lisent comme suit :

1. Même si l'entente collective prévoit un per diem associé au niveau des services requis, il arrive, dans certains cas, que l'établissement formule expressément des exigences au-delà de la normale, au regard des services de soutien ou d'assistance requis.

Sont, à titre d'exemple, des cas visés au premier paragraphe : présence de plusieurs usagers présentant des difficultés particulières et complexes, personnes âgées en perte sévère d'autonomie, clientèles lourdes comme on en retrouve en déficience intellectuelle, usager orienté dans une ressource de façon temporaire alors qu'il devrait normalement être hébergé ailleurs compte tenu des normes ou pratiques en vigueur.

Sont, à titre d'exemple, des exigences au-delà de la normale visée au premier paragraphe : rehaussement de l'encadrement habituel, présence constante d'une autre personne pendant une période plus ou moins longue de la journée.

4. Dans le cas où, à la suite des exigences visées, la ressource prétend avoir droit à une rétribution quotidienne supplémentaire, elle en fait la demande motivée à l'établissement, lors de la formulation des exigences.

7. L'établissement peut de son propre chef acheminer au Ministère une demande de rétribution quotidienne supplémentaire pour un usager

[97] Il ressort de ces articles qu'une demande de rétribution quotidienne supplémentaire ne sera recevable que dans le cas où l'Établissement formule expressément des exigences qui dépassent la prestation de services requis normalement attendue.

[98] Ce n'est qu'à la suite de cette exigence que la ressource ou l'Établissement, de son propre chef, pourra formuler une telle demande au Ministère.

¹⁴ Pièce JL-1 et JF-1 - LETTRE D'ENTENTE NO 3 ENTRE LE MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET LA SECTION DES RÉSIDENCES D'ACCUEIL À L'ADULTE CSD RELATIVE À UNE RÉTRIBUTION QUOTIDIENNE SUPPLÉMENTAIRE

[99] Comme le souligne avec à propos le procureur de l'Établissement « *On comprend donc que tout part d'exigences de l'Établissement. Or, en l'espèce, l'Établissement n'a formulé « expressément » aucune exigence envers les Ressources.* »

[100] Cela étant et bien qu'il soit possible que l'Établissement puisse formuler une demande de rétribution quotidienne, encore faut-il que cette demande ait une quelconque expectative d'acceptabilité. Or, dans le cas sous étude, il apparaît assez certain que des traitements d'extermination de punaises de lit ne concernent pas les services de soutien ou d'assistance requis par les usagers.

[101] C'est ainsi que pris sous l'angle de son admissibilité, il m'apparaît qu'une demande de rétribution quotidienne supplémentaire ne soit pas la procédure appropriée pour palier à l'inapplicabilité de l'article 2-1.01.

[102] Pour tous ces motifs, après avoir étudié la preuve et sur le tout délibéré, le tribunal d'arbitrage :

REJETTE les méésententes de la ressource de Jordanne Lavoie et de la ressource de Jacinthe Fortin.

Sainte-Anne-des-Lacs, ce 25 juin 2026



Maître André G. Lavoie

Arbitre

Conférence des arbitres du Québec