

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : 10 mai 2018

DEVANT L'ARBITRE : MARTIN RACINE, avocat

**SYNDICAT CANADIEN DE LA FONCTION PUBLIQUE, SECTION LOCALE 5236
« l'Association »**

Et

**CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA
MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC
« l'Établissement »**

**MÉSENTENTE No. 2600 (Johanne Therrien et Pierre Hébert) – Remboursement des
dépenses de transport et de remplacement**

Entente collective 2015

SENTENCE ARBITRALE

LE LITIGE

[1] Dans l'avis de méésentente soumis le 28 septembre 2016, M^{me} Therrien et M. Hébert (ci-après : « la ressource »), contestent le fait que l'Établissement a refusé

d'autoriser le remboursement des dépenses de transport et de remplacement pour permettre à M. Pierre Hébert de participer à des rencontres avec divers professionnels de la santé pour l'usagère No. 22496.

[2] Il est donc demandé que l'Établissement lui rembourse ces dépenses conformément à l'Entente collective, plus particulièrement aux articles 3-8.01 et suivants.

[3] Dans sa réponse transmise à M. Hébert le 27 octobre 2016, la chef de service Chantal St-Pierre indique que les dépenses pour lesquelles il demande un remboursement « ne correspondent pas aux situations décrites aux articles 3-8.01 et 3-8.08 de l'Entente collective ». Elle indique que ce sont plutôt les clauses 3-8.06 et 3-8.11 qui s'appliquent aux situations visées par l'avis de mécontentement.

LES ADMISSIONS

[4] À l'audience, les parties déposent un document contenant les admissions suivantes :

1. L'arbitre est valablement saisi de la mécontentement et compétent pour entendre le litige;
2. La ressource Hébert a participé à trois rencontres initiées par l'Établissement pour l'usagère No. 22496;
3. Les rencontres ont eu lieu le 6 février 2016, le 9 mars 2016 ainsi que le 20 avril 2016;
4. Ces rencontres avaient comme objectif : faire un suivi sur la situation de l'usagère No. 22496 à la suite du retrait, le 2 novembre 2015, de la mesure de contrôle sous forme de vêtements restrictifs, incluant la détermination des actions à poser;
5. Plusieurs personnes étaient présentes à ces rencontres dont :
 - la curatrice publique déléguée de l'usagère;
 - une éducatrice spécialisée;
 - M. Hébert;
 - une infirmière;
 - une ergothérapeute;
 - un chef de service;
 - et une superviseuse clinique.

6. Une ergothérapeute est un professionnel au sens du Code des professions;
7. Les montants réclamés pour chacune des rencontres sont reconnus;
8. L'Établissement ne soulèvera pas d'argument à l'endroit des délais de réclamation.

LES DISPOSITIONS PERTINENTES

[5] 1-3.00 – Principes fondamentaux

1-3.01 Les principes fondamentaux sont des règles de base témoignant de valeurs essentielles; ils ont pour but de guider les parties, les établissements et les ressources, dans l'exercice de leurs fonctions, pouvoirs et responsabilités.

1-3.02 Les parties, les associations, les établissements et les ressources déclarent privilégier, dans leurs relations, l'équité et la bonne foi de même que les valeurs d'humanisme, de respect, d'intégrité, de confiance, d'engagement et de simplicité.

1-3.03 Les parties, les associations, les établissements et les ressources reconnaissent la primauté des besoins des usagers. Ainsi, les conditions d'exécution de la prestation de services de la ressource doivent être telles que l'utilisateur puisse bénéficier d'une qualité des services qui soit la meilleure possible et que les établissements et les ressources ont l'obligation de lui donner.

1-3.04 Le bien-être des usagers est une responsabilité partagée qui s'exerce dans un esprit de partenariat, de concertation et de collaboration et dans le respect des rôles et responsabilités des établissements et des ressources.

Ainsi, l'établissement s'assure de la collaboration de la ressource à la mise en place et au maintien d'une organisation de services efficace et efficiente.

La ressource collabore également à l'application des meilleures pratiques reconnues par l'établissement notamment au regard des besoins des usagers.

3-3.00 – Échelles de rétribution reliées au soutien et à l'assistance

(...)

3-3.02 Les règles relatives à la classification des services de soutien ou d'assistance sont établies par le ministre en vertu de l'article 303 de la LSSSS et apparaissent au *Règlement sur la classification*.

3-3.03 Le *Règlement sur la classification* prévoit six niveaux de service fondés sur le degré de soutien ou d'assistance requis par les usagers.

3-3.04 Il appartient à l'établissement de déterminer le niveau de service requis pour chacun des usagers, conformément au *Règlement sur la classification*.

3-3.06 L'échelle de rétribution reliée au soutien ou à l'assistance établie en fonction du niveau de service requis est la suivante :

(...)

3-7.00 – Dépenses de fonctionnement raisonnable

3-7.01 Conformément à l'article 34 de la *Loi sur la représentation des ressources*, la ressource a droit à une allocation quotidienne pour les dépenses de fonctionnement raisonnable occasionnées dans le cadre de sa prestation de service.

3-7.02 Cette allocation quotidienne est de 25,72\$ par usager, et ce, à compter du 1^{er} avril 2015, pour chaque jour de placement. L'allocation quotidienne comporte une partie pour les frais fixes de la ressource établie à 60% et une autre partie pour les frais variables établie à 40%.

(...)

3-8.00 – Rétribution spéciale

Dépenses de transport

3-8.01 Les dépenses de transport remboursables sont celles encourues pour l'usager en situation d'urgence médicale ou dans le cadre des rencontres suivantes :

- a) Rendez-vous chez un professionnel de la santé et des services sociaux (ex : rendez-vous avec un spécialiste à l'hôpital, dentiste, optométriste, psychologue, psychoéducateur, etc.), à l'exclusion des rendez-vous annuels;
- b) Domaine judiciaire (ex : police, palais de justice, travaux communautaires, etc.);
- c) Visite chez la famille biologique;
- d) Intégration ou maintien en milieu scolaire ou de travail (ex : conduire l'usager à la garderie qu'il fréquente pour des besoins cliniques, une rencontre avec un représentant de l'école de l'usager suite à une convocation, un transport de l'usager qui a été suspendu du transport scolaire pour qu'il soit maintenu à l'école, etc.);

3-8.04 Lorsque la ressource est autorisée à utiliser son véhicule automobile personnel aux fins d'un déplacement prévu à la clause 3-8.01, le remboursement des dépenses de transport s'effectue selon les modalités suivantes :

(...)

3-8.06 Toute autre dépense de transport inhérente aux services rendus par une ressource est comprise dans les dépenses de fonctionnement raisonnables compensées par l'allocation quotidienne prévue à la clause 3-7.02.

Remboursement des dépenses d'accompagnement des usagers

3-8.08 Les dépenses d'accompagnement visées sont celles encourues en situation d'urgence médicale ou dans le cadre d'une rencontre prévue à la clause 3-8.01 et nécessitant un remplacement ponctuel par une personne que la ressource doit rémunérer spécifiquement pour effectuer ce remplacement.

3-8.11 Toute autre dépense d'accompagnement inhérente aux services rendus par une ressource est comprise dans la rétribution des services reliés au soutien ou à l'assistance versée à la ressource conformément à la clause 3-3.06.

6-3.00 – Procédure d'arbitrage civil (à l'exclusion de tout recours devant quelque tribunal)

(...)

6-3.13 Dans tous les cas, l'arbitre ou le Conseil de résolution des mécontentes, décide conformément aux stipulations de l'entente et il n'a aucune autorité pour y soustraire, modifier ou y ajouter quoi que ce soit.

LA PREUVE

[6] La ressource Pierre Hébert et la chef de services-relation contractuelle pour les ressources en déficience intellectuelle, Chantal St-Pierre, ont témoigné afin de compléter les données factuelles ressortant des admissions précitées.

[7] En plus d'être président de l'Association des ressources comprises dans l'unité de représentation, M. Hébert héberge chez lui quatre usagers présentant de nombreux handicaps comprenant l'usagère dont il est question dans les admissions.

[8] Il explique que la condition physique de cette dernière s'est détériorée depuis son arrivée chez lui en 2001 et qu'elle présentait aussi une déficience intellectuelle profonde. Dû à un problème de coprophagie, elle devait porter une mesure de contrôle, soit un vêtement restrictif la nuit.

[9] Au mois de novembre 2015, cette mesure de contrôle a été retirée à la suite d'une revue annuelle de son dossier mais il s'est avéré que la mesure alternative posait

problème. M. Hébert en a fait part aux personnes impliquées dans le suivi de l'usagère et c'est dans ce contexte qu'une rencontre est convoquée pour le 2 février 2016, par l'intervenante au dossier, une éducatrice spécialisée. En plus de cette intervenante et de M. Hébert, y sont présents la curatrice publique déléguée, une infirmière, une ergothérapeute, la chef de service par intérim et la superviseuse clinique. Les quatre dernières sont des employées de l'Établissement.

[10] Tel qu'il ressort du compte-rendu de la rencontre interdisciplinaire (R-5), son objectif est de faire un suivi de la situation de l'usagère. M. Hébert expose les problèmes vécus depuis le retrait de la mesure de contrôle en rapport avec le comportement adopté par l'usagère; l'éducatrice indique avoir observé le comportement récemment à deux reprises et un retour est fait sur les essais et les alternatives envisagées. Il est aussi question de démarches entreprises auprès du médecin pour tenter de clarifier les prescriptions de médication appropriées.

[11] Un plan d'action comprenant divers gestes à poser par la ressource, l'ergothérapeute et l'éducatrice spécialisée est convenu.

[12] M. Hébert témoigne avoir apporté à cette rencontre diverses données demandées par l'intervenante, comprenant des notes sur le comportement de l'usagère et « un tableau sur les selles ». Lors de la rencontre, il lui a été demandé d'utiliser dorénavant la « grille de suivi des selles » de l'Établissement et d'y noter si des événements particuliers se produisent. Une nouvelle rencontre interdisciplinaire est fixée le 9 mars 2016.

[13] À cette rencontre, où il est question du suivi de l'usagère, une autre est fixée pour le 20 avril 2016 et elle a aussi eu lieu. Ces trois réunions interdisciplinaires ont eu lieu au CRDI de Victoriaville et la résidence de M. Hébert est située à Ste-Élisabeth-de-Warwick.

[14] En plus de nécessiter un déplacement de 50 kilomètres, M. Hébert a dû payer une personne pour prendre soin des usagers en son absence puisque sa conjointe a un emploi à l'extérieur.

[15] Il réclame donc des frais de déplacement et le remboursement d'un montant de 40\$ pour son remplacement à l'occasion de chacune des rencontres (R-6).

[16] Pour ce qui est de la question d'une préautorisation, M. Hébert témoigne qu'à l'époque il n'était pas nécessaire d'avoir une autorisation écrite, considérant notamment qu'une convocation à une rencontre à laquelle il était obligé d'assister impliquait nécessairement une autorisation.

[17] Les formulaires de remboursement de dépenses relatifs à ces demandes concernant le transport et le remplacement pour les rencontres interdisciplinaires lui ont été retournés avec un document (R-6) où il est indiqué que « ce type de rencontres n'est pas remboursé par l'Établissement : rencontre équipe Multi + plan d'intervention,

comptable » et il est ajouté que « les rencontres pour les classifications des usagers ne font pas partie de l'Entente collective. L'Établissement ne les rembourse plus depuis mars 2016 et l'accompagnement n'a jamais été remboursé dans ce type de rendez-vous ».

[18] De son côté, M^{me} St-Pierre commente le cadre de référence concernant les ressources intermédiaires et les ressources de type familial (E-1)¹. Elle indique que l'Établissement a environ 3000 usagers en hébergement dont 255 présentant une déficience intellectuelle, des troubles de comportement associés ainsi que des problèmes de santé légers.

[19] Chaque usager hébergé chez une ressource a un intervenant attribué qui est en contact direct avec la ressource dont les services sont retenus au moyen une entente spécifique (Lettre d'entente no. II).

[20] Elle réfère également au *Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial (E-2)* (ci-après : le « *Règlement de classification* ») ainsi qu'au *Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance (E-3)* et insiste sur l'importance de la collaboration entre les divers intervenants et les ressources. Elle fait état également des modes de rétribution fixes et variables ainsi que des rétributions spéciales.

[21] M^{me} St-Pierre indique que la demande de remboursement de M. Hébert a été refusée puisque ces frais sont, à son avis, couverts par les services communs devant être offerts dans le cadre de la collaboration.

[22] Elle précise que les rencontres multidisciplinaires sont fixées au besoin, à l'intérieur d'un processus de suivi, et qu'au cours de celles-ci, il y a un partage d'informations afin d'envisager des pistes de solution. La ressource y est généralement invitée puisqu'elle est un observateur privilégié de l'utilisateur dans son milieu de vie.

L'ARGUMENTATION

Prétentions de l'Association

[23] Pour l'Association, les dispositions de l'Entente collective doivent recevoir une interprétation large et libérale dans le but de permettre la réalisation de la collaboration entre la ressource et l'Établissement dont il est question à la Partie I de l'Instrument².

¹ Il s'agit d'un document publié en mars 2016 faisant état des orientations ministérielles quant à l'organisation, la gestion et la prestation de service qui s'adresse principalement aux établissements. Il présente des lignes directrices qui guident les acteurs du réseau de santé et des services sociaux afin d'offrir une prestation de service de qualité aux usagers.

² Il s'agit de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance que l'on retrouve en annexe au *Règlement sur la classification (E-2)*.

[24] En l'espèce, son représentant soumet que la preuve démontre que les critères énoncés à la clause 3-8.01, paragraphe a) de l'Entente collective sont respectés. En effet, il s'agit de dépenses de transport encourues pour l'utilisateur dans le cadre d'une rencontre avec un professionnel de la santé au sens large, considérant qu'une infirmière, une ergothérapeute, sont des professionnels au sens du *Code des professions*, dans le domaine de la santé et des services sociaux. D'ailleurs, on retrouve à cette disposition le mot « etc » qui fait en sorte que l'énumération n'est pas exhaustive.

[25] Or, la rencontre avait été fixée par un membre de l'Établissement qui avait exigé que la ressource s'y rende, et ce, malgré qu'il n'y a pas de lien de subordination, ce qui fait que cette rencontre était nécessairement préautorisée dans les circonstances.

[26] C'est ce qui fait, à son avis, que cette clause ne peut s'appliquer seulement dans les cas où l'utilisateur est en présence d'un médecin, comme semble le prétendre l'Établissement.

[27] Ainsi, une rencontre avec un professionnel de la santé et des services sociaux qui concerne un usager doit nécessairement être couverte par la disposition en litige qui ne doit pas être interprétée restrictivement.

[28] Cela fait donc en sorte que la compensation pour les dépenses encourues pour le transport et le remplacement ne peut être couverte par les dispositions générales traitant des compensations financières concernant la rétribution et les dépenses de fonctionnement.

Prétentions de l'Établissement

[29] Selon l'Établissement, l'interprétation de la clause en litige doit prendre en compte les règles générales de rétribution des ressources puisque les montants réclamés par M. Hébert font partie de la rétribution de base négociée à l'Entente collective, qui reconnaît la primauté de l'Instrument.

[30] Il y a aussi lieu de considérer le contexte législatif et réglementaire auquel l'Entente collective réfère.

[31] La représentante de l'Établissement insiste sur les principes fondamentaux à la base de l'Entente et, notamment, le fait que le bien-être des usagers implique la collaboration de la ressource, tel que mentionné à la clause 1-3.04. Cela implique des échanges avec les divers intervenants et peut nécessiter des déplacements de la ressource à l'occasion, incluant des frais de remplacement.

[32] C'est ce qui l'amène à soumettre que les déplacements et l'accompagnement qui peuvent en découler sont inhérents à la prestation de service de la ressource et à

son obligation de collaborer avec les intervenants et l'Établissement, les dépenses de transport et d'accompagnement devant être comprises, sauf exception, dans la rétribution des services communs.

[33] Elle fait donc valoir que la disposition en litige, qui fait partie des rétributions spéciales, est une clause d'exception qui doit être interprétée strictement. Elle réfère également à la clause 3-8.06 selon laquelle les dépenses de transport inhérentes aux services rendus sont comprises dans les dépenses de fonctionnement raisonnables compensées par l'allocation quotidienne.

[34] En plus de référer à la doctrine concernant l'interprétation des conventions collectives³, des lois⁴ et des contrats⁵, elle conclut que le paragraphe a) de la clause 3-8.01 vise uniquement des rencontres qui consistent en des rendez-vous pour lesquels l'usager est présent et reçoit un soin ou un traitement de la part d'un professionnel de la santé (excluant le bilan et le suivi annuel). Elle ajoute que ces rencontres doivent être préautorisées.

LES MOTIFS DE LA DÉCISION

[35] Malgré la revue exhaustive du contexte législatif et réglementaire effectué par la représentante de l'Établissement, la solution du présent litige se retrouve dans l'interprétation du paragraphe a) de la clause 3-8.01, qui doit bien sûr être lu en tenant compte de l'ensemble des autres dispositions de l'Entente collective, conformément aux règles d'interprétation généralement appliquées, que ce soit en relation avec une loi ou avec un contrat.

[36] Dans un premier temps, le Tribunal constate que M. Hébert a participé, à la demande expresse de l'Établissement, à une rencontre interdisciplinaire impliquant notamment des professionnels au sens du *Code des professions*, lesquels œuvrent dans un centre intégré universitaire de santé et de services sociaux et que les rencontres avaient pour unique but de discuter de la situation de l'usagère dont il avait la charge.

[37] En outre, cette rencontre concernait un problème relié à la santé de cette personne puisque le comportement à son origine découle de sa condition et qu'il est susceptible d'avoir des conséquences sur sa santé, tel qu'il ressort du compte-rendu de la rencontre R-5.

³ Annexe B, autorité no. 1

⁴ Annexe B, autorité no. 2

⁵ Annexe B, autorité no. 3

[38] Cependant, malgré cela, le Tribunal ne peut conclure que les rencontres en cause entrent dans une des catégories qui se retrouvent aux paragraphes a) à d) de la clause 3-8.01, même si elles concernaient directement une usagère sous sa responsabilité d'une ressource.

[39] En effet, il ressort des termes qui y sont utilisés que la situation décrite par la preuve ne cadre pas avec les cas particuliers donnant droit à des dépenses de transport. Il semble ressortir de l'ensemble des paragraphes que l'usager doit être présent à la rencontre, bien que seul le paragraphe d) le mentionne spécifiquement.

[40] En outre, l'utilisation des mots « rendez-vous chez un professionnel » que l'on retrouve au paragraphe a) porte aussi à interpréter cette disposition en ce sens. De plus l'emploi du mot « rendez-vous » dans une clause où il est question de dépenses de transport encourues pour un usager suggère également que celui-ci soit présent pour se retrouver à un lieu donné à un moment déterminé avec un professionnel de la santé et des services sociaux.

[41] Mais ce sont surtout les exemples énumérés dans la parenthèse qui amènent le Tribunal à confirmer cette interprétation : il y est question de « rendez-vous avec un spécialiste à l'hôpital, dentiste, optométriste, psychologue, psychoéducateur, etc. ».

[42] Il est communément reconnu que la consultation d'un médecin spécialiste nécessite généralement un examen avant que ce dernier puisse poser un diagnostic. Cela est encore plus évident dans le cas d'un dentiste ou d'un optométriste qui procède à un examen ou à un traitement nécessitant la présence de la personne concernée.

[43] Il est aussi difficile d'imaginer qu'un psychologue ou un psychoéducateur puisse intervenir auprès d'une personne absente, malgré l'absence de preuve précise à ce sujet.

[44] C'est ce qui fait que l'utilisation du mot « etc » à la fin de l'énumération des exemples doit être interprété comme référant à des personnes du même genre que celles déjà énoncées en application de la règle d'interprétation *ejusdem generis* qui s'applique lorsqu'une disposition législative ou contractuelle donne une énumération non exhaustive de personnes, tel que mentionné par Albert Mayran dans le Dictionnaire de maximes et locutions latines utilisées en droit⁶.

[45] Force est donc de conclure que la situation démontrée par la preuve ne correspond pas aux conditions spécifiques prévues à la clause 3-8.01. Bien qu'une telle clause ne doive pas nécessairement être interprétée restrictivement, il demeure que les conditions prévues par les parties doivent être remplies, l'arbitre ne pouvant les modifier.

⁶ Annexe B, autorité no. 4

[46] C'est ce qui fait que dans les circonstances, les dépenses réclamées par M. Hébert doivent être considérées comme une dépense de transport inhérente aux services rendus et comprises dans les dépenses de fonctionnement raisonnables compensées par l'allocation quotidienne, tel que prévu à la clause 3-8.06.

[47] Vu la conclusion à laquelle en arrive le Tribunal, il n'est pas nécessaire de se prononcer sur l'existence d'une autorisation préalable à la dépense.

LE DISPOSITIF

[48] PAR CES MOTIFS, le Tribunal

REJETTE l'avis de mécontente no. 2600 du 28 septembre 2016.

Signée à Québec, ce 10 mai 2018



M^e MARTIN RACINE, arbitre

DATE DE L'AUDIENCE :

5 avril 2018

Pour l'Association :

M. JEAN-JULIEN MERCIER

Pour l'Établissement :

M^e STÉPHANIE LELIÈVRE

ANNEXE A

AUTORITÉS DE L'ASSOCIATION

1. MORIN Fernand, BLOUIN Rodrigue avec la collaboration avec M^{es} Jean-Yves Brière et Jean-Pierre Villagie, *Droit de l'arbitrage de griefs*, 6^e édition, Éditions Yvon Blais

ANNEXE B

AUTORITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

1. MORIN Fernand, BLOUIN Rodrigue avec la collaboration avec Mes Jean-Yves Brière et Jean-Pierre Villagie, *Droit de l'arbitrage de griefs*, 6e édition, Éditions Yvon Blais
2. CÔTÉ Pierre-André, *Interprétation des lois*, Les Éditions Thémis
3. GENDRON François, *L'interprétation des contrats*, 2^e édition, Wilson & Lafleur
4. MAYRAN Albert, *Dictionnaire des maximes et locutions latines utilisées en droit (ejusdem generis)*