

# TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

Date : 11 novembre 2021

---

**DEVANT L'ARBITRE EN CHEF: M<sup>e</sup> François Hamelin**

---

**MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX,**  
« le ministre »

-et-

**ALLIANCE NATIONALE DES ASSOCIATIONS DÉMOCRATIQUES DES  
RESSOURCES À L'ADULTE DU QUÉBEC (ADRAQ CSD)**  
« Groupement d'associations »

-et-

**ADRAQ (CSD) MONTÉRÉGIE**  
« Association »

Mésententes n<sup>os</sup> 2018-02-13-01 et autres

---

**MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX,**  
« le ministre »

-et-

**ALLIANCE NATIONALE DES ASSOCIATIONS DÉMOCRATIQUES DES  
RESSOURCES À L'ENFANCE DU QUÉBEC (ADREQ CSD)**  
« Groupement d'associations »

-et-

**ADREQ (CSD) ESTRIE**  
« Association »

Mésententes n<sup>os</sup> 2019-09-20, 08/11/2019/02 et 08/11/2019-01

Nature du litige: Classification des usagers – objection préliminaire

---

**SENTENCE ARBITRALE**

---

## TABLE DES MATIÈRES

	<b>PAGE</b>
<b>I- LE LITIGE</b>	<b>1</b>
A) La position du ministre	3
B) La position des associations et groupements d'associations	4
<b>II- LE CONTEXTE</b>	<b>4</b>
A) Les parties	4
B) La législation pertinente	6
1) La reconnaissance d'une association	6
2) La négociation d'une entente collective	7
<b>III- LA RÉPONSE À L'OBJECTION DU MINISTRE</b>	<b>9</b>
A) Le droit de contester le niveau des services déterminé par un établissement	9
B) Le droit d'une association locale de contester les stipulations d'une entente collective agréées par les parties nationales	10
1) Le premier argument	10
2) Le second argument	11
<b>IV- DISPOSITIF</b>	<b>14</b>

## I- LE LITIGE

[1] Le présent litige découle de plus d'une centaine d'avis de mécontentement déposés par les deux associations locales, l'ADRAQ-CSD Montérégie et l'ADREQ-CSD Estrie. La grande majorité de ces avis de mécontentement conteste une baisse du niveau de services accordé par l'établissement aux usagers et s'appuie sur la clause 1-3.03 des ententes collectives.

[2] À titre d'exemple, je reproduis ci-après l'avis de mécontentement n° 2017-12-07-01 (pièce M-6A) des ressources Linda et Martin Côté :

### Description de la mécontentement :

La décision de l'établissement de baisser le niveau des services requis à l'usager #0778 du niveau 3 à 2 contrevient à l'article 1-3.03 de l'entente collective. En effet, la baisse drastique des services demandés à la ressource auprès de l'usager #00778 risque de compromettre gravement la santé, la sécurité, l'intégrité ou le bien-être de l'usager concerné. Cette décision de l'établissement contrevient à son obligation de s'assurer que l'usager puisse bénéficier d'une qualité de services qui doit être la meilleure possible (art 1-3.03 EC). De plus, cette décision empêche également la ressource de respecter son obligation de donner à l'usager concerné une qualité de services qui soit la meilleure possible (art 1-3.03 EC).

(...)

### Description de la réclamation :

-Ordonner à l'établissement de se conformer à l'article 1-3.03 de l'entente collective;

-Ordonner à l'établissement de s'abstenir de toute mesure de représailles ou de sanction à l'égard de la ressource concernée par cette mécontentement;

-Ordonner à l'établissement de payer 2000,00\$ à titre de dommages moraux à la ressource et les intérêts prévus à la loi, et ce, à compter du dépôt de la présente mécontentement

[3] La clause 1-3.03 de l'entente collective invoquée dans les avis de mécontentements fait partie de l'article 1-0.00, intitulé « Dispositions générales » et libellé en ces termes :

### **1-3.00 Principaux 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 associations, les

établissements et les ressources dans l'exercice de leurs fonctions, pouvoirs et responsabilités.

#### **1-3.02**

Les parties, les associations, les établissements, par l'entremise de leurs représentants 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. Pour ce faire, ceux-ci agissent avec célérité en conformité avec les lois, les règlements applicables et à l'entente.

#### **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 de services qui soit la meilleure possible et que les établissements et les ressources ont l'obligation de lui donner.

#### **1-3.04**

Les parties, les associations et les établissements reconnaissent l'importance de la contribution des ressources à la réalisation de la mission des établissements.

#### **1-3.05**

Le bien-être des usagers est une responsabilité partagée qui s'exerce dans un esprit de partenariat en favorisant la concertation et la collaboration entre l'établissement et la ressource, dans le respect des engagements contractuels et des rôles et responsabilités de chacun.

#### **1-3.06**

L'établissement est imputable de la qualité de l'ensemble des services rendus à l'utilisateur et du continuum de ceux-ci.

#### **1-3.07**

La ressource est imputable de la qualité du milieu de vie et des services de soutien ou d'assistance rendus à l'utilisateur. Elle participe au maintien ou à l'intégration dans la communauté des usagers, en leur procurant un milieu de vie stable, adapté à leurs besoins, en leur dispensant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition et en assurant leur protection.

(...)

[4] En l'espèce, en ma qualité d'arbitre en chef, mon rôle ne consiste pas à trancher le fond de chaque mécontentement, mais à déterminer si l'objection du ministre fondée sur l'inarbitrabilité des présentes mécontentements soulève une question d'intérêt national et doit de ce fait être entendue par un conseil de résolution des mécontentements, conformément aux dispositions suivantes de l'entente collective :

## CHAPITRE 6-0.00 MÉCANISMES DE CONCERTATION ET PROCÉDURES

(...)

### 6-2.00 Procédure de règlement des mécontentes

(...)

#### 6-2.11

Si le ministre et l'Alliance ne s'entendent pas sur le fait qu'il s'agit d'une question d'intérêt national, l'arbitre en chef statue sur le sujet à la demande de l'un d'eux. Sa décision est finale et sans appel.

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

(...)

#### 6-3.06

Cependant, l'arbitrage doit se faire devant un conseil de résolution des mécontentes formé d'un arbitre et de deux assesseurs dans les cas suivants :

- a) lorsque l'établissement et l'association en conviennent;
- b) lorsque l'entente le prévoit, le cas échéant, pour un sujet particulier;
- c) lorsqu'il s'agit d'une mécontente ayant un intérêt national.

(...)

#### 6-3.09

Dans le cadre de l'application de la clause 6-3.06, ou, s'il y a intervention suivant la clause 6-3.03, si le ministre et l'Alliance ne s'entendent pas sur le fait qu'il s'agit d'une question d'intérêt national, l'arbitre en chef statue sur le sujet à la demande de l'un d'eux.

(...)

### A) La position du ministre

[5] Selon le ministre, les mécontentes à l'étude revêtent un intérêt national en ce qu'elles ne sont pas arbitrables pour les trois motifs suivants :

- Elles remettent en question l'exercice des pouvoirs et responsabilités dévolus aux établissements par la Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- Elles contestent, au niveau local, des dispositions de l'entente collective négociée et agréée à l'échelle nationale par les parties;

- Elles requièrent une réponse uniforme applicable à l'ensemble des établissements et des associations liés par les ententes collectives.

[6] Sur le fond, le ministre soutient que contrairement à ce qu'affirment les méésententes, celles-ci ne peuvent s'appuyer sur la clause 1-3.03 pour contester le niveau de services ou les services requis par un usager qui ont été déterminés par un établissement dans l'exercice de sa compétence exclusive en la matière.

## **B) La position des associations et groupements d'associations**

[7] Les associations et groupements d'associations font pour leur part valoir que les avis de méésentente ne contestent pas une baisse du niveau des services collectifs qui viseraient l'ensemble des usagers confiés à la responsabilité des ressources de type familial, mais uniquement une baisse de services individuels et limités à certaines usagers confiés dans un établissement à certaines ressources de type familial.

[8] Le procureur des associations ajoute que les méésententes ne visent pas la totalité des ressources représentées par les associations affiliées à la CSD, mais seulement celles qui vivent une problématique particulière impliquant les services précis offerts à des usagers particuliers par un établissement.

[9] Le procureur ajoute que toutes les méésententes sont en lien direct avec les responsabilités imposées par les ententes collectives au ministre de la Santé et des Services sociaux et pour lesquelles les ressources de type familial sont imputables par rapport aux services à rendre aux usagers.

[10] En ce sens, ajoute-t-il, les présentes méésententes ne soulèvent pas une question de rétribution des ressources; elles portent plutôt sur le respect du droit fondamental d'un usager de recevoir la meilleure qualité de services possible parmi ceux que les établissements ont l'obligation de leur donner en vertu de la clause 1-3.03 de l'entente collective.

## **II- LE CONTEXTE**

### **A) Les parties**

[11] Sur le sujet, je me permets de reproduire l'excellente présentation faite par la procureure patronale dans ses notes écrites et avec laquelle le procureur syndical s'est dit en accord :

## Les parties

1. Les parties au présent litige sont le Ministre de la Santé et des Services sociaux (le Ministre) ainsi que :
  - D'une part, l'Alliance nationale des associations démocratiques des ressources à l'adulte du Québec (ADRAQ-CSD) (**l'Alliance des ADRAQ**), à titre de groupement d'associations, incluant l'Association démocratique des ressources à l'adulte du Québec (ADRAQ-CSD – Montérégie), qui représente des ressources à l'adulte.
  - D'autre part, l'Alliance des associations démocratiques des ressources à l'enfance du Québec (ADREQ CSD) (**l'Alliance des ADREQ**), à titre de groupement d'associations, incluant l'Association démocratique des ressources à l'enfance du Québec (ADREQ (CSD) Estrie, qui représente des ressources à l'enfant.
2. Les ressources représentées par l'ADRAQ (CSD) Montérégie et par l'ADREQ (CSD) Estrie sont des personnes physiques qui agissent comme ressources de type familial (familles d'accueil ou résidences d'accueil) ou comme ressources intermédiaires, et se voient confier, par le réseau de la santé, un maximum de neuf (9) usagers adultes ou enfants, selon le cas, afin de leur offrir des services d'hébergement, de soutien et d'assistance.
3. Ce sont des ressources de type familial ou des ressources intermédiaires visées par 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* (LRR).
4. À partir du mois de septembre 2017, l'ADRAQ (CSD) Montérégie a déposé une grande quantité d'avis de mécontentement contestant la baisse du niveau de services requis par les usagers qui leur sont confiés. L'ADREQ (CSD) Estrie a déposé des avis de mécontentement similaires à compter du mois d'avril 2019.
5. Le Ministre a transmis à l'arbitre en chef des avis de mécontentement de l'ADRAQ (CSD) Montérégie afin de demander qu'il soit déclaré qu'ils soulèvent une question d'intérêt national, tel qu'il appert des lettres communiquées en liasse (...)
6. Le Ministre a également transmis à l'arbitre en chef des avis de mécontentement de l'ADREQ (CSD) Estrie afin de demander qu'il soit déclaré qu'ils soulèvent une question d'intérêt national, tel qu'il appert des lettres communiquées en liasse (...).
7. De consentement, les deux dossiers ont été joints pour qu'il y ait une audition commune sur la question de déterminer s'il s'agit d'une question d'intérêt national.

8. En conséquence, la seule question soumise à l'arbitre en chef par les présentes demandes du Ministre est de déterminer si ces avis de mécontentement soulèvent une question d'intérêt national au sens des ententes collectives applicables.

(Notes de bas de page et numéros des pièces retirés du texte)

## **B) La législation pertinente**

[12] Sur le sujet, j'emprunte également largement aux représentations patronales.

[13] 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<sup>1</sup> (ci-après appelée la « Loi sur la représentation des ressources ») crée un régime collectif de représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires.

[14] Ce régime est distinct de celui prévu au Code du travail, puisque les ressources ne sont pas des personnes salariées, mais des prestataires de service, au sens de l'article 2098 du Code civil du Québec.

[15] La Loi sur la représentation des ressources prévoit expressément que « *le régime collectif de représentation et de négociation institué par la présente loi est complet et s'applique à l'exclusion de tout autre régime* ».

### **1) La reconnaissance d'une association de ressources**

[16] La Loi sur la représentation des ressources reconnaît par ailleurs le droit de toute ressource visée par cette loi d'appartenir à une association de son choix.

[17] Ladite loi stipule également qu'une association de ressources peut être reconnue par le Tribunal administratif du travail si elle satisfait aux conditions suivantes :

---

<sup>1</sup> 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, RLRQ c. R-24.0.2.



15. Si le Tribunal constate que l'association demanderesse rassemble, comme membres, la majorité absolue des ressources liées à l'établissement public identifié dans la demande et qui font partie de l'un des deux groupes visés au paragraphe 2<sup>e</sup> de l'article 4, et s'il estime que les autres conditions prévues à la présente loi sont satisfaites, il lui accorde la reconnaissance.

[18] Le caractère représentatif d'une association est donc reconnu à l'égard d'un établissement public. Autrement dit, l'unité de représentation est composée d'un établissement public - tel un CISSS, un CIUSSS ou un établissement non fusionné - et d'une association de ressources.

[19] Par ailleurs, la loi prévoit qu'une association ne peut demander la reconnaissance que pour l'une des deux catégories de ressources suivantes, prévues à l'article 4 de la Loi sur la représentation des ressources :

- a) Les familles d'accueil et les ressources intermédiaires destinées aux enfants;
- b) Les résidences d'accueil et les ressources intermédiaires destinées aux adultes;

## **2) La négociation d'une entente collective**

[20] Si l'association des ressources est reconnue pour représenter l'ensemble des ressources liées à un établissement public, en revanche, c'est le ministre qui négocie les ententes collectives.

[21] L'article 32 de la Loi sur la représentation des ressources stipule par ailleurs que le vis-à-vis du ministre à la table de négociation est soit une association de ressources, soit, comme en l'espèce, un regroupement d'associations (ADRAQ ou ADREQ).

[22] Il en résulte que même si les établissements et les associations ne participent pas directement à la négociation, ils sont liés par l'entente collective qu'ont négociée leurs mandants (ministre et regroupement) et doivent l'appliquer dans le cadre de leurs relations avec les ressources à qui sont confiés des usagers.

[23] Quant aux matières sur lesquelles peut porter une entente collective négociée et agréée par le ministre et les associations ou groupement d'associations, elles sont prévues à l'article 33 de la Loi sur la représentation des ressources, qui se lit comme suit :

33. Une entente collective peut notamment porter sur les matières suivantes :

1° les modes et l'échelle de rétribution des services et des rétributions spéciales des ressources visées par l'entente, en tenant compte de la classification établie par le ministre en vertu de l'article 303 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2), et les diverses mesures et modalités relatives au paiement de cette rétribution;

2° les montants destinés à donner accès à des programmes et à des services répondant aux besoins des ressources, notamment en matière de régimes sociaux, de santé, de sécurité, de formation et de perfectionnement;

3° les conditions et modalités applicables aux congés dont peuvent bénéficier les ressources;

4° la procédure de règlement d'une mésentente relative à l'interprétation ou à l'application d'une entente collective;

5° la mise sur pied de comités pour établir les modalités d'application des différents programmes.

[24] La loi prévoit donc que toutes les stipulations de l'entente collective, qu'elles soient d'intérêt national ou local, se négocient à l'échelle nationale. Autrement dit, aucune association de ressources ne peut négocier une entente locale avec un établissement public.

[25] Dans ses notes, le procureur syndical énumère les exemples de stipulations d'intérêt local qui, selon M. Pierre Lemay, peuvent faire l'objet d'un arbitrage :

Clause 2-2.03 - concernant les activités de jumelage et de pairage aux fins de placement d'un usager dans une ressource;

Clause 2-2.04 – demande de la ressource de déplacer un usager ou le refus de recevoir un usager;

Clause 2-2.04 – demande de déplacement par la ressource d'un usager lorsqu'elle a des motifs raisonnables de croire que l'usager en question l'expose ou expose d'autres personnes vivant dans la ressource à un danger pour leur santé, sécurité ou intégrité physique ou psychologique;

Clause 2-3.04 – possibilité pour la ressource de s'adjoindre d'autres personnes pour exécuter sa prestation de services;

Clause 2-3.05 – refus par l'établissement d'autoriser l'hébergement temporaire d'une personne significative pour la ressource.

### III- LA RÉPONSE À L'OBJECTION DU MINISTRE

[26] C'est à la lumière de ces considérations qu'il y a maintenant lieu de déterminer si la centaine de mécontentes à l'étude - qui conteste une baisse du niveau des services accordés à un usager par un établissement - présente une question d'intérêt national et doit en conséquence être confiée à un conseil de résolution des mécontentes.

[27] J'examinerai dans l'ordre les deux arguments soulevés par le ministre, l'un portant sur le droit de contester le niveau des services déterminé par un établissement, et l'autre sur le droit d'une association locale de contester les stipulations d'une entente collective agréées par les parties nationales.

#### **A) Le droit de contester le niveau des services déterminé par un établissement**

[28] Comme on l'a vu, les avis de mécontente à l'étude contestent le niveau de services (ainsi que le pointage et la description qui serviront à les établir) déterminé par un établissement local à l'égard d'un usager qui lui est confié, niveau qui doit être de la meilleure qualité possible en vertu de la clause 1-3.03 de l'entente collective.

[29] Sur le sujet, la procureure du ministre prétend que la loi et le règlement confient la détermination exclusive du niveau de services aux établissements et qu'en conséquence, les présents avis de mécontente ne sont pas arbitrables.

[30] À sa face même, l'arbitrabilité de chaque mécontente est en cause et c'est ce trait caractéristique commun à toutes les mécontentes qui leur confère un intérêt national, celui d'apporter une solution unique et commune à tous les litiges.

[31] Il n'y a qu'à envisager la situation inverse où chaque avis de mécontente donnerait lieu à un arbitrage à l'intérieur duquel serait posée la question préalable de l'arbitrabilité de la mécontente. Outre le fait qu'une telle situation entraînerait un gaspillage de temps et de coûts, elle risquerait également d'entraîner des décisions contradictoires qui mineraient la nécessaire stabilité de la règle de droit et entraînerait une grande confusion.

[32] Quant à l'argument syndical selon lequel les mécontentes ne soulèvent pas une question d'intérêt national parce qu'elles constituent des contestations locales propres à un établissement, j'estime qu'il ne répond pas à la question de l'arbitrabilité qui transcende chaque mécontente et qui est d'intérêt national.

## **B) Le droit d'une association locale de contester les stipulations d'une entente collective agréées par les parties nationales**

[33] La procureure du ministre soutient également que les méésententes qui contestent la décision d'un établissement de déterminer le niveau des services de soutien ou d'assistance requis par un usager confié à une ressource ne sont pas arbitrables au niveau local.

[34] Cet argument est sérieux et s'appuie sur une argumentation apparemment solide que je n'ai toutefois pas à évaluer sur le fond.

### **1) Le premier argument**

[35] Les prétentions du ministre sont doubles. Le premier argument s'appuie sur la clause 1-5.02 de l'entente collective où les parties reconnaissent que les pouvoirs et responsabilités confiés par les lois et les règlements à un établissement ne peuvent être restreints ou altérés :

#### **1-5.02**

Les parties et les associations reconnaissent les pouvoirs et responsabilités dévolus par les lois et les règlements au ministre, à un établissement, en outre, elles reconnaissent que ces pouvoirs et responsabilités ne peuvent être restreints ou altérés de quelque façon dans l'entente, lors de son application ou de son interprétation par qui que ce soit, à l'inclusion d'un arbitre ou de tout tribunal judiciaire ou quasi judiciaire.

[36] Par ailleurs, la clause 2-1.00 énonce comme suit certaines des responsabilités qui incombent à un établissement :

#### **2-1.00 Énoncés de certaines responsabilités de l'établissement<sup>1</sup>**

##### **2-1.01**

Les responsabilités suivantes incombent à l'établissement :

(...)

- i) tel que prévu au *Règlement sur la classification*, l'établissement identifie, sous chaque descripteur contenu à la section 2, partie 2 de ce règlement, les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource;
- j) tel que prévu au *Règlement sur la classification*, s'il y a lieu, l'établissement précise ensuite en collaboration avec la ressource et de la manière indiquée dans l'Instrument, les services de soutien ou d'assistance particuliers identifiés en application du premier alinéa de l'article 4;

- k) tel que prévu au *Règlement sur la classification*, apporter, dans les meilleurs délais, les corrections requises à l'Instrument à la suite de tout changement dans la condition d'un usager nécessitant une modification aux services devant être offerts par la ressource ou aux précisions concernant ces services;

(...)

- <sup>1</sup> Les énoncés ci-après ne peuvent avoir pour effet de limiter de quelque façon l'application des lois et règlements, notamment le *Règlement sur la classification*.

[37] La procureure du ministre conclut que ce type de mésentente n'est pas arbitral, ce qui, on doit l'admettre, est loin d'être farfelu.

[38] Dans les circonstances, le sérieux et l'importance de l'argument m'amènent à conclure que la question soulevée par le ministre est d'intérêt national : l'arbitralité de tout un chacun des nombreux recours requiert qu'un conseil de résolution des mésentes rende une décision unique, susceptible de régler définitivement la question et de lier les parties.

[39] Avec égard, la position des groupements d'associations est intenable parce qu'elle entraînerait une explosion d'arbitrages locaux, avec la possibilité de décisions contradictoires, pour le plus grand malheur des parties, des établissements et des ressources.

## **2) Le second argument**

[40] Le second argument du ministre relatif à l'arbitralité des mésentes au niveau local s'appuie sur la lettre d'entente n° 1 qui prévoit un mécanisme interne à chaque établissement pour la révision du niveau de classification accordé à un usager.

[41] En son article 5, cette lettre d'entente prévoit expressément qu'elle « *ne fait pas partie intégrante de l'entente collective* ». Elle prévoit également que la contestation d'une classification ne fait pas davantage partie du mécanisme de règlement des mésentes prévu à l'entente collective.

[42] Les clauses pertinentes de cette lettre d'entente se lisent comme suit :

**LETTRE D'ENTENTE N° 1**

**ENTRE LE MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET L'ALLIANCE NATIONALE DES ASSOCIATIONS DÉMOCRATIQUES DES RESSOURCES À L'ADULTE DU QUÉBEC (ADRAQ CSD) À TITRE DE GROUPEMENT D'ASSOCIATIONS DE RESSOURCES DESTINÉES AUX ADULTES POUR LE COMPTE DES ASSOCIATIONS EN FAISANT PARTIE ET AFFILIÉES À LA CENTRALE DES SYNDICATS DÉMOCRATIQUES (CSD) RELATIVE À LA PROCÉDURE D'EXAMEN DE LA CLASSIFICATION**

(...)

**LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :**

(...)

2. Tout établissement ayant recours aux services des ressources intermédiaires ou de ressources de type familial doit maintenir une procédure permanente d'examen de la classification d'un usager lui étant confié, laquelle devra être adaptée suivant les changements apportés à la présente lettre d'entente, et ce, au plus tard 90 jours après l'entrée en vigueur de l'entente collective.
3. Cette procédure doit être distincte de tout autre mécanisme de règlement des mécontentes.
4. Cette procédure doit revêtir toutes les caractéristiques suivantes :
  - a) il doit être sous la responsabilité d'un cadre, identifié par l'établissement, qui a des connaissances cliniques;
  - b) le cadre doit recevoir la demande de modification écrite de la ressource, laquelle doit être transmise dans un délai de 15 jours de la date de la réception de la classification des services offerts par la ressource et préciser les motifs de la demande;

(...)

- d) le cadre identifie une personne responsable pour analyser la demande de la ressource et de lui faire ses recommandations quant à la nécessité de procéder à l'examen de la classification et, le cas échéant, sur les modifications à y apporter;

(...)

- j) la personne responsable remet ses recommandations au cadre lequel doit rendre par écrit une décision motivée à la ressource dans un délai raisonnable de la demande d'examen, compte tenu des circonstances; si la décision n'est pas rendue dans un délai de 30 jours de la demande d'examen, elle doit être traitée en priorité par l'établissement;

(...)

- l) lorsque la décision conclut à la modification de la classification, cette modification est effective à compter de la date d'entrée en vigueur de la classification ayant fait l'objet de la procédure d'examen. L'Instrument, dument complété, doit alors être remis à la ressource, conformément au *Règlement*;
- m) la décision de l'établissement par son cadre, ne peut être l'objet de quelque procédure que ce soit, notamment de la procédure d'arbitrage prévue à l'article 6-3.00 de l'entente collective;
- n) dans le cas d'un non-versement de la rétroactivité, le cas échéant, les mécanismes de concertation, de procédure de règlement de mécontentement et d'arbitrage s'appliquent.

5. La présente lettre d'entente ne fait pas partie intégrante de l'entente collective.

[43] C'est sur la base de ces dispositions que la procureure du ministre conclut que les avis de mécontentement ne sont pas arbitrables au niveau local et doivent être confiés à un conseil de résolution des mécontentements.

[44] Pour tous ces motifs, je conclus que l'objet des mécontentements présente assurément un intérêt national et que celles-ci doivent être débattues devant un conseil de résolution des mécontentements, et non individuellement par une centaine d'arbitres.

[45] Quant au témoignage de M<sup>me</sup> Quirion portant sur une mécontentement similaire que le CIUSSS de l'Estrie a déjà réglée, il n'est pas pertinent pour résoudre le présent litige : d'une part, les faits ne sont pas clairs et d'autre part, une partie locale ne peut rendre arbitral ce qui ne l'est pas.

\* \* \* \* \*

#### IV- DISPOSITIF

[46] **POUR TOUS LES MOTIFS QUI PRÉCÈDENT, L'ARBITRE EN CHEF :**

[47] **DÉCLARE** que les avis de mécontentement à l'étude présentent un intérêt national et qu'ils doivent être examinés par un conseil de résolution des mécontentements;

[48] **RÉSERVE COMPÉTENCE** relativement à l'avis de mécontentement soumis au CISSS Saguenay-Lac-St-Jean identifié dans les courriels respectifs des parties du 5 novembre 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'HAMIELIN F.', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

**François Hamelin, arbitre  
Avocat et membre du Barreau du Québec**

Pour les groupements d'associations : M<sup>e</sup> Jean-Luc Dufour  
Pour le ministre : M<sup>e</sup> Andréanne Brosseau

Dates de l'audience : 4 février 2021, 31 mai 2021, 16 juin 2021

Date de la sentence arbitrale : 11 novembre 2021