

**TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL**  
(Division des services essentiels)

Région : Montréal  
Dossier : 1281399-71-2206  
Dossier accréditation : AM-2001-6121  
Montréal, le 6 juillet 2022

---

**DEVANT LA JUGE ADMINISTRATIVE : Nancy Martel**

---

**Syndicat du personnel des organismes communautaires (SPOC-CSQ)**  
Partie demanderesse

c.

**SOS violence conjugale**  
Partie défenderesse

---

**DÉCISION**

---

**L'APERÇU**

[1] Le Syndicat du personnel des organismes communautaires (SPOC-CSQ) est accrédité auprès de SOS violence conjugale pour en représenter toutes les salariées et tous les salariés.

[2] L'employeur n'est pas visé expressément à l'article 111.0.16 du *Code du travail*<sup>1</sup>, le Code, énumérant les entreprises ou organismes considérés comme un « *service public* ». Il s'agit d'un organisme sans but lucratif qui opère une ligne centrale d'urgence

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. C-27.

d'accueil, d'évaluation et de référence pour les victimes de violence conjugale de partout à travers le Québec, 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

[3] L'article 111.0.17 du Code prévoit à son deuxième alinéa que le Tribunal peut, de son propre chef ou à la demande d'une entreprise qui n'est pas visée à l'article 111.0.16 ou d'une association accréditée de cette entreprise, ordonner à celle-ci de maintenir des services essentiels en cas de grève, si la nature des opérations de cette entreprise la rend assimilable à un service public et qu'une grève peut avoir pour effet de mettre en danger la santé ou la sécurité publique.

[4] C'est en vertu de cet article du Code que le 19 avril 2022, le Tribunal rend une décision par laquelle il assujettit le syndicat et l'employeur à l'obligation de maintenir des services essentiels en cas de grève<sup>2</sup>.

[5] La convention collective entre les parties est expirée depuis le 31 mars 2020. Le 16 juin 2022, le Tribunal reçoit un avis de grève à durée déterminée commençant le samedi 23 juillet 2022, à 00 h 01, et se terminant à 23 h 59 le même jour. Le syndicat joint à son avis de grève une liste de services qui devraient selon lui être maintenus durant la grève.

[6] Conformément à l'article 111.0.18 du Code, le syndicat et l'employeur doivent négocier les services essentiels à maintenir en cas de grève pour ne pas mettre en danger la santé ou la sécurité publique.

[7] À l'issue d'une séance de conciliation tenue par le Tribunal, une entente<sup>3</sup> est conclue le 30 juin 2022. Conformément à l'article 111.0.19 du Code, le Tribunal doit évaluer la suffisance des services essentiels qui y sont prévus. Le Tribunal juge qu'ils sont suffisants pour ne pas mettre en danger la santé ou la sécurité publique dans le cas présent.

## **CONTEXTE**

### **PROFIL DE SOS VIOLENCE CONJUGALE**

[8] L'employeur est un organisme de première ligne. Son centre d'appel est en service 24 heures par jour, 7 jours par semaine et peut être joint sur sa ligne d'urgence, accessible à travers tout le Québec par un numéro sans frais ou encore, sur sa plateforme de clavardage ou de texto.

---

<sup>2</sup> *SOS Violence conjugale c. Syndicat du personnel des organismes communautaires (SPOC-CSQ)*, 2022 QCTAT 1776.

<sup>3</sup> Reproduite en annexe.

[9] Employant principalement des salariées affectées au poste d'intervenante sur sa ligne d'urgence, celles-ci sont appelées à répondre aux besoins principaux des victimes de violence conjugale: intervention immédiate auprès d'elles, hébergement, soutien pour elles et leurs proches, soutien aux intervenants, information et sensibilisation auprès du public.

[10] Les salariées faisant partie de l'unité de négociation représentée par le syndicat sont au nombre d'environ une vingtaine, incluant 17 intervenantes de la ligne d'urgence, une responsable du soutien clinique et de la formation ainsi qu'une agente de projet.

[11] Par ailleurs, l'employeur agit comme porte d'entrée pour les maisons d'hébergement indépendantes et est le seul organisme au Québec possédant un répertoire complet des ressources spécialisées en violence conjugale sur son territoire, en plus d'être en mesure de connaître en temps réel les disponibilités de l'ensemble des maisons d'hébergement.

[12] En vertu de la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement*<sup>4</sup> (la Loi d'aide aux victimes), un fonds affecté à l'aide des personnes victimes d'infractions criminelles (le FAVAC) est institué afin de financer des programmes et des services d'aide et de soutien aux personnes victimes d'infractions criminelles.

[13] Le Bureau dédié à l'aide aux personnes victimes d'infractions criminelles (le BAVAC), par l'entremise du FAVAC, finance l'ensemble des activités de l'employeur, notamment sa ligne téléphonique d'urgence et récemment, le Programme d'aide financière d'urgence (l'AFU).

[14] Depuis 2021, l'employeur a la responsabilité d'administrer l'AFU qui permet à une personne victime de violence dont la sécurité ou celle de ses enfants est compromise de quitter rapidement un milieu dangereux. Ce programme permet d'organiser le transport de la victime vers un lieu sécuritaire et de réserver une chambre d'hôtel si requise en plus de veiller à lui assurer ses besoins de première nécessité dans certaines conditions établies. Ces interventions se font en urgence, souvent dans l'heure ou même les minutes suivant un événement de violence conjugale.

[15] L'agente de projet est affectée au développement, au déploiement et à l'évaluation de la mise en œuvre de l'AFU et les intervenantes ont la tâche de l'appliquer.

[16] Ces dernières travaillent aussi en collaboration avec les corps policiers qui les contactent d'urgence lorsqu'ils effectuent une intervention mettant en cause de la

---

<sup>4</sup> RLRQ, c. P-9.2.1.

violence conjugale. Les travailleurs sociaux les rejoignent aussi, souvent en urgence, pour trouver des ressources pour les victimes qu'ils accompagnent.

[17] Toute personne au Québec a accès aux services dispensés par l'employeur, les gouvernements et organismes publics faisant la promotion de sa ligne d'urgence comme étant le guichet unique au Québec pour les personnes victimes de violence conjugale et leurs enfants.

## **L'ANALYSE**

### LE DROIT

[18] Le Tribunal exerce sa compétence en vertu de l'article 111.0.19 du Code afin d'évaluer la suffisance des services essentiels prévus à une entente. L'examen de la suffisance des services proposés se fait en fonction des seuls critères que lui impose le Code, soit la santé ou la sécurité publique.

[19] Dans son analyse, le Tribunal tient notamment compte de la nature et des caractéristiques des services offerts à la population, des pratiques habituelles de travail et de la durée de la grève annoncée. Le Tribunal considère aussi les modalités d'exercice du droit à la grève ainsi que le contexte et la période durant laquelle elle survient.

[20] Ceci étant dit, tout en protégeant la santé ou la sécurité de la population, le Tribunal doit aussi protéger le droit de faire la grève, élevé au rang de droit constitutionnel par la Cour suprême du Canada<sup>5</sup>. Récemment, le Tribunal a rappelé ainsi cet équilibre à maintenir :

[14] De plus, toujours suivant l'affaire *Saskatchewan* précitée, pour être reconnu comme tel, le droit de grève doit pouvoir être exercé efficacement. Il doit être bien réel et ne peut être que théorique. C'est pourquoi la notion de services essentiels doit être interprétée restrictivement et, lorsque le Tribunal évalue la suffisance des services proposés, il doit trouver l'équilibre respectant les droits des parties : le droit à la santé et la sécurité de la population et le droit de grève.

[...]

[16] Il faut donc distinguer le désagrément occasionné par la grève du danger pour la santé ou la sécurité publique. Ce danger doit être réel. Les simples craintes ou appréhensions ne peuvent suffire à neutraliser ou amoindrir le droit de grève<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> *Saskatchewan Federation of Labour c. Saskatchewan*, 2015 CSC 4.

<sup>6</sup> *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Ambulances Plessisville, une division de Dessercor inc.*, 2022 QCTAT 1657.

[21] Voyons ce qu'il en est.

## L'ÉVALUATION DE LA SUFFISANCE DES SERVICES ESSENTIELS

### **Les points saillants de l'entente**

[22] Le Tribunal juge que les services essentiels proposés sont suffisants pour que la santé ou la sécurité publique ne soit pas mise en danger.

[23] La grève est prévue pour une durée déterminée d'une journée. Il s'agit d'une grève à la fois de tâches et de temps. Soulignons ici que l'entente est conclue dans le cadre d'une grève de courte durée et ayant lieu un samedi. Dans d'autres circonstances, les services essentiels à maintenir pourraient être différents.

[24] Durant la grève, les salariées continueront à accomplir les tâches en lien avec les services de la ligne d'urgence 24 h sur 24, et celle concernant le service d'aide financière d'urgence (l'AFU). Un salarié par quart de travail assurera ces services. Les horaires habituels de travail seront respectés selon le niveau de services prévu à l'entente.

[25] Cependant, l'entente énumère d'autres tâches qui ne seront pas accomplies par les salariées durant la grève. Celles-ci concernent les services suivants : le clavardage, les tâches administratives et comptables, les tâches d'agente de projet, les services de soutien clinique et tout autre service ou tâche connexe au poste d'intervenante.

[26] Il est prévu que l'employeur conserve le droit de gérer et d'administrer ses affaires dans le respect des lois, de la convention collective en vigueur<sup>7</sup> et de l'entente sur les services essentiels.

[27] De plus, de manière générale, en cas de situation exceptionnelle et urgente, le syndicat s'engage à fournir à la demande de l'employeur le nombre de personnes salariées qualifiées requis pour répondre à la situation. L'entente identifie des personnes qui assureront la coordination et les communications nécessaires à l'application des services essentiels et en cas d'urgence.

[28] Le Tribunal comprend aussi que dans l'éventualité où les parties n'arrivent pas à régler entre elles rapidement des difficultés quant à l'application ou l'interprétation de l'entente, elles communiqueront sans délai avec son service de conciliation qui pourra leur offrir l'aide nécessaire et au besoin, en saisir le Tribunal.

---

<sup>7</sup> Le Tribunal précise toutefois qu'aucune convention collective n'est actuellement en vigueur, le droit de grève étant par ailleurs acquis. L'entente fait donc référence à l'application de la convention collective échue depuis le 31 mars 2020.

**PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :**

**DÉCLARE** que les services essentiels prévus à l'entente du 30 juin 2022, avec les précisions apportées dans la présente décision, sont suffisants pour que la santé ou la sécurité publique ne soit pas mise en danger;

**DÉCLARE** que les services essentiels à fournir pendant la grève sont ceux décrits à l'entente du 30 juin 2022, annexée à la présente décision, avec les précisions apportées par le Tribunal qui en font partie intégrante;

**RAPPELLE** aux parties qu'advenant des difficultés dans la mise en application des services essentiels, elles doivent en discuter ensemble afin de trouver une solution. À défaut, elles doivent en saisir le Tribunal dans les plus brefs délais.

---

Nancy Martel

M<sup>e</sup> Ariane Roberge  
BARABÉ MORIN (LES SERVICES JURIDIQUES DE LA CSQ)  
Pour la partie demanderesse

M<sup>e</sup> Charles-Antoine Danis  
CABINET DANIS INC.  
Pour la partie défenderesse

Date de la mise en délibéré : 4 juillet 2022

NM/dk

## ANNEXE

**ENTENTE SUR LES SERVICES ESSENTIELS À MAINTENIR EN CAS DE GRÈVE**

IDENTIFICATION DE L'ASSOCIATION ACCRÉDITÉE	
Nom de l'association accréditée : (Syndicat)	Syndicat du personnel des organismes communautaires (SPOC-CSQ)
N° d'accréditation :	AM-2001-6121

IDENTIFICATION DE L'EMPLOYEUR
Nom de l'Employeur : SOS Violence conjugale

**Informations à diffuser**

- 1- L'Employeur affichera pendant la durée de la grève, un message sur son site web sous l'onglet « nous sommes là pour vous » à l'effet suivant : « Le 23 juillet 2022, nos salariées sont en grève pendant une durée de 24 heures seuls les services essentiels sont offerts à la population »
- 2- L'Employeur fera une publication sur facebook et instagram pendant la durée de la grève avec le message suivant : « Le 23 juillet 2022, nos salariées sont en grève pendant une durée de 24 heures seuls les services essentiels sont offerts à la population »;
- 3- L'Employeur affichera à la page web de clavardage le message suivant à la suite du message usuel lorsque le service de clavardage n'est pas disponible: « Le 23 juillet 2022, nos salariées sont en grève pendant une durée de 24 heures le service est temporairement indisponible seuls les services essentiels sont offerts à la population. Pour toute aide immédiate, veuillez contacter la ligne d'urgence au 1-800-363-9010 »;
- 4- L'Employeur programmera pendant la durée de la grève un message automatisé pour les courriels adressés à [sos@sosviolenceconjugale.ca](mailto:sos@sosviolenceconjugale.ca) mentionnant qu'en raison d'une grève le délai pour répondre aux demandes sera de 48 heures. Pour toute aide immédiate veuillez contacter la ligne d'urgence de SOS au 1-800-363-9010;
- 5- L'Employeur transmettra 48 heures avant le début de la grève un avis par courriel aux deux regroupements des maisons d'hébergement pour les aviser que : Conformément à une décision du Tribunal administratif du travail dans



*un contexte de conflit de travail, SOS Violence conjugale offrira des services réduits pendant une période de grève d'une durée de 24 heures le 23 juillet 2022. SOS Violence conjugale et le syndicat assureront les services essentiels, soit les services téléphoniques de la ligne d'urgence. Le Syndicat sera en copie conforme cachée dudit courriel.*

**Services essentiels à maintenir**

- 6- Les services essentiels qui seront offerts pendant la grève sont les suivants :
- a) *Les services de la ligne d'urgence 24h sur 24h;*
  - b) *Le service de l'aide financière d'urgence (LAFU);*
- 7- Les tâches et fonctions suivantes des salariées intervenantes de la ligne d'urgence sont maintenues :
- a) *Répondre à chaque appel qui entre sur les lignes de son poste de travail;*
  - b) *Évaluer la situation de la clientèle qui fait appel au service;*
  - c) *Informer les femmes victimes de violence conjugale et toutes les personnes qui s'adressent à SOS des services et des ressources disponibles pour répondre à leurs besoins;*
  - d) *Aiguiller adéquatement les différentes clientèles dans leurs démarches;*
  - e) *Transmettre aux femmes victimes de violence conjugale et toutes les personnes qui s'adressent à SOS l'information sur les organismes d'aide, les orienter vers les ressources appropriées et établir la communication téléphonique entre la personne qui appelle et la ressource référée ;*
  - f) *Intervenir dans les situations d'urgence ;*
  - g) *Appliquer les protocoles d'ententes avec les partenaires de SOS;*
  - h) *Utiliser tous les outils mis à la disposition des intervenantes pour la réalisation du travail;*
  - i) *Transmettre à l'intervenante de relève toutes les informations pertinentes;*
- 8- Conséquemment, les services qui ne seront pas offerts pendant la grève sont les suivants :
- a) *Le clavardage;*

b) *Les tâches administratives et la comptabilité;*

c) *Les tâches de l'agente de projet;*

d) *Les services de soutien clinique (notamment les relations avec médias, la supervision clinique et la formation des intervenantes, tout travail administratif en lien avec le soutien clinique);*

e) *Tout autre service ou tâche connexe au poste d'intervenante.*

- 9- L'Employeur conserve le droit de gérer et d'administrer ses affaires dans le respect des lois, de la convention collective en vigueur et de la présente entente sur la liste des services essentiels;

#### **Niveau de services à maintenir**

- 10- Lors de la grève, le nombre de personnes assurant les services essentiels sur la ligne d'urgence est réparti comme suit :

Quart de 8h à 16h	1 salariée
Quart de 16h à 24h	1 salariée
Quart de 24h à 8h	1 salariée

#### **Confection des horaires pour la période de grève**

- 11- Le Syndicat s'engage à respecter les horaires de travail habituels prévus à la convention collective selon le niveau de services prévu à l'entente;
- 12- Le Syndicat transmettra à l'Employeur 24 heures avant le début de la grève le nom des salariées prévues à l'horaire de travail qui ne travailleront pas sur chaque quart de travail pendant la durée de la journée de la grève;
- 13- Il est entendu qu'en cas d'absence d'une salariée ou d'un départ imprévu l'Employeur procédera selon la convention collective pour assurer le niveau de services prévu à l'entente et le Syndicat s'engage à collaborer avec lui pour combler le quart de travail;

#### **Autres dispositions**

- 14- Le Syndicat a avisé l'Employeur par écrit que la grève aura lieu le 23 juillet 2022 à 00h00 au 23 juillet 2022 23h59;
- 15- Le libre accès d'une personne aux services de l'établissement est assuré et inclut les fournisseurs, les visiteurs et les cadres;
- 16- En cas de situation exceptionnelle ou urgente, le Syndicat doit fournir à la demande de l'Employeur, le nombre de personnes salariées qualifiées requis pour répondre à la situation;

- 17- Les personnes suivantes assureront la coordination et les communications nécessaires à l'application des services essentiels et en cas d'urgence. Ces personnes seront en mesure d'être rejointes en tout temps :

Employeur : CONFIDENTIEL	CONFIDENTIEL
Syndicat : CONFIDENTIEL	CONFIDENTIEL

- 18- De manière à préserver la santé et la sécurité des salariées, le Syndicat ou ses membres ne feront aucune manifestation à l'intérieur ou à l'extérieur des bureaux de SOS Violence conjugale qui pourrait avoir comme conséquence de permettre d'identifier l'adresse des bureaux de SOS;
- 19- Sur demande de l'une ou l'autre des parties, celles-ci se réuniront pour résoudre tout problème découlant de l'application de la présente. À défaut, l'une ou l'autre des parties avisera le TAT afin que celui-ci puisse fournir l'aide nécessaire;
- 20- La présente entente sera soumise pour approbation au Tribunal administratif du travail;

Le 30 juin 2022

À Montréal



**SOS VIOLENCE CONJUGALE**

Représentée par Mme Jocelyne Jolin

Le 30 juin 2022

À Montréal



**Syndicat du personnel des  
organismes  
(SPOC-CSQ) communautaires**

Représenté par Josianne Dubé