

COUR D'APPEL

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
SIÈGE DE MONTRÉAL

N° : 500-09-030934-244
(540-17-015039-224)

DATE : 28 avril 2025

**FORMATION : LES HONORABLES MARK SCHRAGER, J.C.A.
PATRICK HEALY, J.C.A.
JOCELYN F. RANCOURT, J.C.A.**

SANTÉ QUÉBEC agissant par l'entremise du CISSS DE LAVAL
APPELANTE – demanderesse

c.

**SYNDICAT DES INFIRMIÈRES, INHALOTHÉRAPEUTES ET INFIRMIÈRES
AUXILIAIRES DE LAVAL (SIIIAL – CSQ)**
INTIMÉ – mis en cause

et

JULIE BLOUIN, en sa qualité d'arbitre de griefs
MISE EN CAUSE – défenderesse

ARRÊT

[1] L'appelante (« l'Employeur ») est autorisée¹ à interjeter appel d'un jugement de la Cour supérieure² qui rejette son pourvoi en contrôle judiciaire contre une décision

¹ Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSS de Laval) c. Syndicat des infirmières, inhalothérapeutes et infirmières auxiliaires de Laval (SIIIAL-CSQ), 2024 QCCA 563 (juge unique).

² Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval c. Blouin, 2024 QCCS 528 [Jugement entrepris].

arbitrale³, laquelle accueille un grief collectif portant sur le temps supplémentaire obligatoire (« TSO ») déposé par l'intimé (« le Syndicat »).

[2] Pour les motifs du juge Rancourt, auxquels souscrivent les juges Schragger et Healy, **LA COUR** :

[3] **REJETTE** l'appel avec les frais de justice.

MARK SCHRAGER, J.C.A.

PATRICK HEALY, J.C.A.

JOCELYN F. RANCOURT, J.C.A.

Me Josée Moreau
BML AVOCATS
Pour l'appelante

Me Ariane Roberge
Me Amy Ha Quy Huong Nguyen
LES SERVICES JURIDIQUES DE LA CSQ
Pour l'intimé

Date d'audience : 26 mars 2025

³ *Syndicat des infirmières, inhalothérapeutes et infirmières auxiliaires de Laval (CSQ) c. Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSS de Laval)*, 2022 CanLII 67684 (QC SAT) [Décision arbitrale].

MOTIFS DU JUGE RANCOURT

Le grief

[4] Essentiellement, le grief⁴ à la source de la décision arbitrale reproche à l'Employeur d'avoir obligé des infirmières de son centre d'activités de néonatalogie à effectuer du TSO, à 47 reprises au moins, entre le 11 janvier et le 25 juillet 2020. Le Syndicat condamne ainsi la pratique de l'Employeur d'utiliser le TSO de façon systématique pour combler ses besoins en personnel. À son avis, cette pratique dure depuis trop longtemps et cause un effet délétère sur l'ensemble des salariées appelées à travailler dans ce centre d'activités. Le grief fait état de plusieurs rencontres et interventions auprès de l'Employeur au cours des deux années précédentes pour proposer des solutions au problème du TSO. Le Syndicat reproche à l'Employeur son absence de suivi et sa propension à justifier l'imposition du TSO au lieu de trouver des solutions. Il conclut en précisant que l'Employeur fait un usage déraisonnable et abusif de ses droits de direction et qu'il contrevient à la convention collective.

La décision arbitrale

[5] L'arbitre pose les deux questions en litige. Seule la deuxième revêt une importance pour les besoins de cet appel: « Est-ce que l'employeur exerce son droit de direction de façon abusive, déraisonnable ou contraire à la convention collective? »⁵.

[6] Après avoir narré la preuve et exposé la position respective des parties, l'arbitre renvoie aux dispositions de la convention collective et des lois pertinentes.

[7] Elle traite d'abord de l'article L-9.09 de la convention collective locale qui impose à l'Employeur d'afficher au moins deux semaines à l'avance l'horaire de travail, d'inscrire l'heure du début et de la fin du quart de travail, de ne pas changer ces heures sans motif valable et sans avoir préavisé la salariée une semaine à l'avance, à moins d'une impossibilité de le faire en raison du retour imprévu d'une salariée⁶. Elle conclut que l'Employeur contrevient à cette disposition lorsqu'il modifie l'horaire des salariées pour les contraindre à effectuer du TSO⁷.

⁴ Pièce P-3, Grief H04-20-083, 28 août 2020.

⁵ Décision arbitrale, paragr. 3.

⁶ *Id.*, paragr. 78-79.

⁷ *Id.*, paragr. 80.

[8] Puis, elle explique que l'article 10.01 de la convention collective locale prévoit les modalités afférentes à la répartition équitable du temps supplémentaire lorsque les salariées se portent volontaires pour en effectuer. Selon elle, rien, aux termes de cette disposition, ne permet de conclure que les heures supplémentaires sont obligatoires. Les heures supplémentaires dont il est question visent celles que les salariées désirent effectuer volontairement⁸.

[9] Elle poursuit en citant l'article 105 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (« LSSSS »)⁹ qui concerne la détermination des services de santé et des services sociaux dispensés par l'établissement, de la fixation des paramètres de ces services et de leur soumission pour approbation¹⁰. Cela l'amène à affirmer que, dans l'exercice de sa discrétion, l'établissement doit aussi tenir compte des ressources dont il dispose lorsqu'il choisit les services qu'il entend offrir¹¹.

[10] Elle conclut l'examen des dispositions législatives pertinentes en renvoyant au *Code civil du Québec*, à la *Charte des droits et libertés de la personne* et au *Code de déontologie des infirmières*¹².

[11] Une fois l'énumération des dispositions législatives complétée, l'arbitre se penche sur la question à résoudre.

[12] Elle détermine que le recours au TSO n'est plus exceptionnel et que son utilisation contrevient à la convention collective¹³. La preuve administrée lui permet d'étayer cette affirmation puisque ce mode de gestion du TSO prime depuis 2018 et que l'Employeur y a toujours recours en 2022¹⁴.

[13] En ce qui concerne l'exercice déraisonnable du droit de direction par l'Employeur, l'arbitre s'appuie sur l'arrêt de la Cour suprême rendu dans *Association des juristes de justice c. Canada (Procureur général)* pour mettre en balance les intérêts de l'Employeur et ceux des salariées au regard de l'utilisation du TSO¹⁵.

[14] Elle décide, à partir de la preuve administrée, que les salariées subissent la majorité des inconvénients¹⁶. Elle justifie principalement cette conclusion en retenant les éléments suivants : 1) le TSO est imposé pour compenser la pénurie de main-d'œuvre

⁸ *Id.*, paragr. 81-83.

⁹ *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, art. 105.

¹⁰ Décision arbitrale, paragr. 87.

¹¹ *Id.*, paragr. 91.

¹² *Id.*, paragr. 92-100, citant *Code civil du Québec*, RLRQ, c. CCQ-1991; *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12; et *Code de déontologie des infirmières et infirmiers*, RLRQ, c. I-8, r. 9.

¹³ *Id.*, paragr. 101.

¹⁴ *Id.*, paragr. 102.

¹⁵ *Id.*, paragr. 104; *Association des juristes de justice c. Canada (Procureur général)*, 2017 CSC 55.

¹⁶ Décision arbitrale, paragr. 105.

en raison des problèmes de recrutement et de rétention¹⁷; 2) le TSO est utilisé parce que des salariées absentes ne sont pas remplacées et que des postes vacants, de même que des postes dépourvus de titulaires, ne sont pas comblés¹⁸; 3) l'Employeur ne réagit pas promptement lorsqu'il y a une augmentation de nourrissons au centre d'activités de néonatalogie¹⁹; 4) le TSO augmente en dépit d'une diminution du nombre de nourrissons entre avril 2020 et mars 2021²⁰; 5) l'Employeur offre des services en néonatalogie sans se demander s'il a les ressources humaines nécessaires²¹; et 6) l'Employeur recourt au TSO de manière habituelle et récurrente, depuis au moins trois ans, et non plus de façon exceptionnelle ou urgente²².

[15] Cette mise en balance des intérêts l'exhorte à conclure que l'Employeur a exercé son droit de direction de façon abusive et contraire à la convention collective en recourant au TSO de façon systématique²³.

Le jugement de la Cour supérieure

[16] Le juge de la Cour supérieure conclut au caractère raisonnable de la décision arbitrale.

[17] Il repousse d'abord l'argument de l'Employeur selon lequel l'arbitre se serait méprise en appliquant le mauvais cadre juridique de l'abus de droit. L'arbitre a examiné le dossier sous l'angle de l'abus de droit régi par la *Code civil du Québec*²⁴ et suivant la jurisprudence arbitrale en la matière²⁵. Il réfute ensuite la prétention selon laquelle l'arbitre aurait omis d'appliquer le test de la mise en balance des intérêts et s'en explique²⁶. Il tranche enfin le moyen fondé sur les erreurs reprochées à l'arbitre au regard de l'appréciation de la preuve portant sur l'abus de droit²⁷.

La norme de contrôle

[18] Comme en conviennent les parties, la norme de contrôle de la décision arbitrale est ici celle de la décision raisonnable.

¹⁷ *Id.*, paragr. 106.

¹⁸ *Id.*, paragr. 107 et 123.

¹⁹ *Id.*, paragr. 107.

²⁰ *Id.*, paragr. 108-109.

²¹ *Id.*, paragr. 110.

²² *Id.*, paragr. 101, 114 et 125.

²³ *Id.*, paragr. 126.

²⁴ Jugement entrepris, paragr. 30.

²⁵ *Id.*, paragr. 37.

²⁶ *Id.*, paragr. 45-54.

²⁷ *Id.*, paragr. 55-76.

[19] Je reprends ci-dessous, et ce, à grands traits, les enseignements de l'arrêt de la Cour suprême rendu dans *Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration) c. Vavilov*²⁸.

[20] Le caractère raisonnable de la décision repose principalement sur sa justification, la transparence et l'intelligibilité du processus décisionnel, de même que son appartenance aux issues possibles acceptables au regard du droit et des faits²⁹. Il est acquis que, dans le cadre de l'analyse du caractère raisonnable de la décision, la cour de révision doit examiner les motifs avec une attention respectueuse et chercher à comprendre le fil du raisonnement suivi par le décideur pour parvenir à son résultat³⁰. Elle ne doit pas se demander quelle décision elle aurait rendue à la place du décideur³¹. Elle ne doit pas plus se livrer à une audition *de novo* ni chercher à déterminer la solution correcte du problème³².

[21] En appel, la Cour doit déterminer si la Cour supérieure a choisi la bonne norme et si elle l'a correctement appliquée³³. Dit autrement, il faut vérifier si le juge a correctement appliqué la norme de la décision raisonnable. L'accent doit donc être mis sur le caractère raisonnable ou non de la décision arbitrale³⁴.

L'analyse

[22] Je le dis sans ambages : la décision arbitrale possède les attributs d'une décision raisonnable. Elle est amplement motivée, intelligible et le fil du raisonnement suivi par l'arbitre pour arriver à sa conclusion ne souffre d'aucune lacune justifiant une intervention.

[23] Quant au jugement de première instance, je n'ai aucune hésitation à affirmer que le juge Jolin a choisi la bonne norme de contrôle, soit celle de la décision raisonnable, et qu'il l'a soigneusement appliquée.

[24] Examinons cela de plus près.

[25] Dans son **premier moyen**, l'Employeur reproche à l'arbitre d'avoir choisi le mauvais cadre d'analyse de l'abus de droit. Il plaide également qu'elle aurait dû se livrer à une analyse des circonstances ayant donné lieu à chaque situation de recours au TSO au lieu de procéder à un examen global de la situation.

²⁸ *Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration) c. Vavilov*, 2019 CSC 65 (*Vavilov*).

²⁹ *Id.*, paragr. 86. Voir également : *Dunsmuir c. Nouveau-Brunswick*, 2008 CSC 9, paragr. 47.

³⁰ *Vavilov*, *supra*, note 28, paragr. 84.

³¹ *Id.*, paragr. 83.

³² *Ibid.*

³³ Voir : *Agraira c. Canada (Sécurité publique et Protection civile)*, 2013 CSC 36, paragr. 47.

³⁴ *Vavilov*, *supra*, note 28, paragr. 15, repris par la Cour dans *Elliott St-Onge c. Municipalité de Saint-Alexis-des-Monts*, 2024 QCCA 1676, paragr. 33. Voir aussi : *Mason c. Canada (Citoyenneté et Immigration)*, 2023 CSC 21, paragr. 36.

[26] Ce moyen est infondé.

[27] Avant de répondre précisément à la question, je remarque que l'Employeur ne s'intéresse pas, dans ses observations à la Cour, au raisonnement suivi par l'arbitre pour arriver à sa conclusion. Il exprime son désaccord avec la solution retenue par l'arbitre et nous invite, en quelque sorte, à substituer son opinion à celle de l'arbitre. Ce n'est pas, comme je l'ai souligné plus haut, la façon de faire. Il n'explique pas davantage en quoi la décision arbitrale n'appartient pas aux issues possibles acceptables pouvant se justifier au regard des faits et du droit.

[28] Une fois cela dit, je suis d'avis que l'arbitre n'a pas rendu une décision déraisonnable en retenant et en appliquant le critère de la mise en balance des intérêts de l'Employeur et des salariées pour déterminer s'il y avait ici un exercice abusif ou déraisonnable du droit de direction dans la gestion du TSO. Elle pouvait recourir à ce critère, reconnu par la Cour suprême dans l'arrêt *Association des juristes de justice c. Canada (Procureur général)*³⁵, pour conclure que les salariées subissaient ici la majorité des inconvénients et qu'il s'agissait d'un exercice déraisonnable ou abusif des droits de direction de l'Employeur dans la gestion du TSO³⁶.

[29] La mise en balance des intérêts effectuée par l'arbitre est raisonnable et chacun des éléments mis en preuve est judicieusement pondéré. Son examen de la preuve conduit à retenir que, malgré les efforts de l'Employeur, le TSO est imposé pour 1) compenser la pénurie de main-d'œuvre attribuable aux carences de recrutement et de rétention; 2) suppléer aux absences du personnel ou aux postes temporairement dépourvus de titulaires que l'Employeur ne remplace pas; et 3) pallier les postes laissés vacants par l'Employeur. Et, de poursuivre l'arbitre, le TSO est utilisé, depuis au moins trois ans, de façon habituelle, constante et récurrente comme un mode de gestion alors qu'il devrait uniquement s'imposer dans des circonstances urgentes et exceptionnelles. L'arbitre illustre par exemple le recours systématique au TSO en indiquant que « souvent, au moment de l'affichage des horaires, il y a des besoins connus de personnel qui ne sont pas comblés »³⁷.

[30] J'ajoute à ces considérations que les prétentions de l'Employeur suivant lesquelles l'abus de droit présuppose impérativement la preuve d'une faute distincte dans l'exercice du TSO ou de la preuve de la manifestation d'une mauvaise foi caractérisée ne sont pas fondées³⁸.

³⁵ *Association des juristes de justice c. Canada (Procureur général)*, supra, note 15.

³⁶ Décision arbitrale, paragr. 105.

³⁷ *Id.*, paragr. 119. Voir aussi le paragraphe 116 de la décision arbitrale.

³⁸ Voir sur la question de l'abus de droit : *Houle c. Banque canadienne nationale*, [1990] 3 R.C.S. 122, p. 155.

[31] En ce qui a trait au reproche de ne pas avoir analysé au cas par cas chacune des situations de TSO, l'Employeur échoue à me convaincre qu'il s'agit d'une lacune fondamentale rendant la décision de l'arbitre déraisonnable.

[32] Il importe à ce titre de souligner que le grief déposé par le Syndicat est un grief collectif de nature continue qui s'en prend à cette pratique « systématique » de l'Employeur de recourir au TSO.

[33] Dans ces circonstances, l'arbitre pouvait raisonnablement se livrer à un exercice global d'appréciation de la gestion du TSO. Elle a contextualisé la conduite de l'Employeur en s'attardant, non pas uniquement à la fréquence d'utilisation du TSO, mais également à sa manière de le gérer depuis au moins trois ans et aux conséquences de son imposition sur les salariées. Cette méthode d'analyse appartient aux issues possibles acceptables pouvant se justifier au regard des faits et du droit.

[34] Par son **deuxième moyen**, l'Employeur avance que la preuve a démontré qu'il avait agi de façon prudente, diligente et de manière raisonnable dans l'octroi du TSO. L'arbitre aurait dû notamment jauger, pour chaque situation de TSO, la nécessité de recourir au TSO pour maintenir le service, les impacts sur les patients en cas de non-octroi du TSO, la procédure préalable suivie avant d'octroyer le TSO ainsi que son équitabilité. La non-reconnaissance de ces aspects vicierait la conclusion de l'arbitre portant sur l'exercice déraisonnable du droit de direction de l'Employeur.

[35] Ce moyen est également infondé.

[36] Soutenir que l'arbitre a omis de tenir compte de la preuve de diligence de l'Employeur et de la procédure préalable à l'octroi du TSO prévue dans la convention collective est incorrect.

[37] L'arbitre est très consciente des efforts déployés par l'Employeur, de même que de la procédure préalable à l'octroi du TSO et de son équitabilité, comme le révèle avec limpidité l'extrait suivant de sa décision :

[124] Bien que la preuve révèle que l'employeur suit une séquence bien définie et équitable avant de faire appel aux heures supplémentaires obligatoires, soit notamment en tentant de déplacer des infirmières des autres centres d'activités, à l'aide des rencontres entre assistantes; en demandant aux infirmières d'effectuer des heures supplémentaires sur une base volontaire; et en réorganisant le travail afin de pouvoir diminuer les effectifs, cela ne rend pas pour autant le recours aux heures supplémentaires acceptable ou conforme à la convention collective.

[125] Ce qui lui est reproché, ce n'est pas la méthode utilisée afin de choisir les infirmières désignées pour faire des heures supplémentaires obligatoires, mais bien le fait d'y recourir de manière habituelle et constante. Nous sommes loin de l'exception : les infirmières de la néonatalogie sont appelées à effectuer des

heures supplémentaires obligatoires de manière récurrente depuis au moins trois ans.

[126] Nous sommes conscients que les gestionnaires tentent d'éviter l'imposition des heures obligatoires par d'autres mécanismes, mais force est de constater que les moyens mis en place ne suffisent pas. Le syndicat, qui avait le fardeau de preuve, a réussi à établir que d'autres voies pourraient être explorées afin d'éviter le recours à autant d'heures supplémentaires obligatoires. Il a démontré que ce mode de gestion est contraire à la convention collective et que le droit de gérance de l'employeur est exercé de manière abusive.³⁹

[Soulignements ajoutés]

[38] À charge de redite, l'arbitre pouvait raisonnablement examiner globalement la gestion du TSO; elle n'avait pas à se livrer à une analyse au cas par cas.

[39] Par ailleurs, elle ne nie pas à l'Employeur le droit de recourir à du TSO pour maintenir les services aux patients. Elle est également bien au fait des conséquences sur ces derniers de ne pas recourir au TSO. Ultimement, après avoir mis en balance les intérêts de chaque partie, l'arbitre décide que les salariées subissent la majorité des inconvénients du TSO. Cette conclusion repose sur l'examen attentionné de la preuve mise à sa disposition par les parties.

[40] Par son **troisième moyen**, l'Employeur estime que l'arbitre a excédé sa compétence en interprétant la LSSSS. Elle aurait, à son avis, décidé que le TSO ne faisait pas partie des « ressources disponibles » au sens de l'article 105 LSSSS, sans traiter de l'article 5 de la même loi qui confère aux patients le droit de recevoir des soins adéquats.

[41] Cela est inexact. La décision arbitrale n'a aucunement pour effet d'exclure le TSO de la notion de « ressources disponibles » prévue à l'article 105 de la LSSSS. L'arbitre n'interdit aucunement le recours au TSO; elle conclut que son utilisation systématique, dans les circonstances de l'espèce, est déraisonnable. Elle n'érige pas de règle générale applicable à toutes les conventions collectives dont l'effet serait d'exclure le TSO des « ressources disponibles » de l'article 105 de la LSSSS. Elle n'impose pas davantage un mode de gestion particulier à l'Employeur.

[42] Ce moyen est également non fondé.

[43] Le **dernier moyen** de l'Employeur repose sur le caractère inintelligible de la décision arbitrale découlant de la reconnaissance du TSO comme faisant partie d'un droit résiduaire de direction, d'une part, et de l'affirmation suivant laquelle l'article L-9.09 de la

³⁹ Décision arbitrale, paragr. 124-126.

convention collective locale constitue une contrainte à l'application du TSO, d'autre part. L'Employeur y voit là une contradiction qui rendrait la décision arbitrale inintelligible.

[44] L'affirmation de l'arbitre⁴⁰ au sujet de l'article L-9.09 de la convention collective doit être replacée dans son contexte. Elle servait uniquement, dans le cadre de son exposé du droit applicable, à circonscrire l'étendue du droit de direction de l'Employeur et des droits des salariées. L'arbitre n'a pas décidé que l'Employeur avait exercé déraisonnablement son droit de recourir au TSO en s'appuyant sur cette disposition de la convention collective. De plus, je souligne que le dispositif de la décision arbitrale ne traite pas de l'article L-9.09 et qu'il se limite au libellé du grief et à la preuve administrée devant elle. Je ne vois donc aucune contradiction entre le fait par les parties de reconnaître le TSO comme étant inclus dans les droits résiduels de la direction et l'affirmation de l'arbitre, une fois replacée dans son contexte.

[45] Ce moyen doit aussi être rejeté.

[46] Tout compte fait, la décision arbitrale, motivée, transparente et intelligible, présente les attributs d'une décision raisonnable. Le juge de la Cour supérieure examine, comme il se doit, les motifs de la décision avec une attention respectueuse et cherche à comprendre le fil du raisonnement emprunté par l'arbitre. Sa conclusion suivant laquelle la décision arbitrale est raisonnable est à l'abri de tout reproche et emporte l'adhésion de la Cour.

[47] Ce sont les motifs qui m'amènent à suggérer le rejet de l'appel, avec les frais de justice.

JOCELYN F. RANCOURT, J.C.A.

⁴⁰ *Id.*, paragr. 80.