

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No. de dépôt : 2013-1522
Date : Le 20 décembre 2012

DEVANT L'ARBITRE : Me MAUREEN FLYNN

**ALLIANCE DU PERSONNEL PROFESSIONNEL ET TECHNIQUE DE LA SANTÉ ET
DES SERVICES SOCIAUX (APTS)**

Ci-après appelée « le Syndicat »

Et

**CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX – INSTITUT UNIVERSITAIRE DE
GÉRIATRIE DE SHERBROOKE**

Ci-après appelé « l'Employeur » ou « le Centre »

Nom du plaignant : Jean-François Therrien

Nos des griefs : 2010-07-A130; 2010-12-A060; 2010-02-A040; 2011-01-A054; 2011-02-A091; 2011-03-A020; 2011-06-A228; 2011-07-A149; 2011-10-A087; 2011-11-A059; 2011-11-A127; 2012-01-A037; 2012-04-A010

Conventions collectives : Dispositions nationales entre l'Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS) et le Comité patronal de négociation du secteur de la santé et des services sociaux (14 mai 2006 au 31 mars 2010)

Ci-après appelée « convention nationale »

Dispositions locales entre l'Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS) et le Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke mise à jour juin 2010

Ci-après appelée « convention locale »

SENTENCE ARBITRALE

1. LES GRIEFS

[1] Le 27 juillet 2010 et au nom du plaignant, le Syndicat loge un premier grief. Il expose la situation :

« LIBELLÉ DU GRIEF (bref exposé)

Je, Jean-François Therrien, conteste la décision de mon employeur, le CSSS-IUGS, de ne pas m'octroyer l'assignation de 3 jours par semaine devant débiter le ou vers le 2 août 2010 (remplacement du poste anciennement détenu par M. Gérard Ringuette), alors que je suis le plus ancien sur la liste de disponibilité, je suis disponible pour occuper l'assignation et que je réponds aux exigences normales de la tâche. La décision de l'Employeur d'écarter ma candidature et d'attribuer l'assignation à une personne salariée nouvellement embauchée est abusive et viole les dispositions de la convention collective de même que la Nomenclature des titres d'emploi, des libellés, des taux et des échelles de salaire du réseau de la santé et des services sociaux.»

[2] Le 9 décembre 2010, au nom du plaignant, le Syndicat loge un deuxième grief de même nature à l'égard de l'horaire du 5 décembre 2010 au 1^{er} janvier 2011.

[3] Puis, le 8 février 2011, le plaignant conteste l'une des exigences contenue à l'affichage du poste d'animateur de pastorale à temps partiel effectué du 28 janvier 2011 au 11 février 2011. Il soumet que les exigences sont abusives, déraisonnables, discriminatoires et contraires à la Nomenclature des titres d'emploi, des libellés, des taux et des échelles de salaire du réseau de la santé et des services sociaux. Enfin, il conteste le rejet de sa candidature le 17 février 2011. Le Syndicat loge un grief au même effet.

[4] Le 4 mars 2011, le Syndicat soumet à nouveau que l'Employeur n'a pas respecté la convention collective lors de la confection des horaires du 2 janvier au 29 janvier 2011 et du 30 janvier au 26 février 2011 et du 27 février au 26 mars 2011. Par la suite, il conteste par le biais de griefs distincts, les assignations aux horaires suivants : du 19 juin au 17 juillet 2011 ; du 17 juillet au 14 août 2011 ; du 9 octobre au 5 novembre 2011, du 6 novembre au 3 décembre ; du 4 décembre 2011 au 1^{er} janvier 2012 ; du 1^{er} au 29 janvier 2012 et du 26 février au 31 mars 2012.

[5] Autrement, le premier jour d'audition, le Syndicat retire le grief portant le numéro 2011-01-A054 étant devenu depuis son dépôt sans objet.

[6] Les parties admettent que la procédure de nomination et d'arbitrage ont été valablement suivies et qu'en conséquence, la soussignée a compétence pour disposer des griefs. Également, le dernier jour d'audition, avec l'accord de la partie patronale, le Syndicat demande au tribunal de réserver juridiction sur le quantum incluant les autres chefs de dommages.

2. LES QUESTIONS EN LITIGE

[7] Est-ce que l'exigence spécifique relative à la capacité d'administrer des sacrements et les rites catholiques est discriminatoire ? Dans l'affirmative, constitue-t-elle une exigence professionnelle justifiée en vertu de la jurisprudence et de l'article 20 de la *Charte* ?

[8] Ainsi, est-ce que l'employeur devait attribuer au plaignant toutes les heures libérées par le départ du prêtre Ringuette ? Devait-il, à compter du 9 décembre 2010, attribuer toutes les heures de remplacement par ancienneté au plaignant ?

[9] Si l'exigence n'est pas discriminatoire, est-elle pertinente et en relation avec la nature de la fonction d'animateur de pastorale au sens de l'article 7.05 de la convention locale ?

3. LA PREUVE

Les besoins de la clientèle

[10] Mme Danika Manseau détient un baccalauréat et une maîtrise en service social et un diplôme de deuxième cycle en gestion et développement des organisations. En avril 2009, elle est nommée coordonnatrice au service d'hébergement du Centre qui accueille des personnes âgées en perte d'autonomie. Elle gère trois programmes et quatre pavillons comprenant 750 lits et au sein desquels sont offerts des soins de longue durée. Elle administre le programme de ressources intermédiaires et non institutionnelles et qui représente environ 200 lits. Elle gère l'équipe de la pastorale. Elle doit s'assurer de la qualité des soins et des services de longue durée et qu'ils soient en lien avec la planification stratégique. Également, elle s'assure que les services offerts dans les quatre pavillons soient équivalents et équitables. Enfin, douze chefs de services relèvent d'elle.

[11] Mme Manseau précise qu'elle doit respecter les six axes de développement adoptés par le Centre et plus particulièrement le premier qui édicte :

« AXE 1

- Renouveler nos soins et nos services en adoptant la perspective clientèle, et cela, en :
- offrant des soins et des services sans cesse mieux adaptés aux besoins des personnes ;
- se démarquant par la qualité des soins et des services accessibles et continus ;
- faisant de la prévention et de la promotion une marque distinctive de notre action. »

PAGE : 4

[12] Elle explique que vu la politique de maintien à domicile, la clientèle qui arrive au Centre est en lourde perte d'autonomie cognitive ou physique. Elle est captive de leur environnement. Somme toute, le Centre devient leur milieu de fin de vie. Ainsi, le Centre cherche à offrir des soins qui s'approchent de leur milieu de vie et de leurs besoins. La moyenne d'âge est de 83 ans et cette clientèle est majoritairement de confession catholique, soit dans une proportion de 93 à 94 % et est très croyante. Toutefois, en contre-interrogatoire, Mme Manseau reconnaît que ces statistiques ne précisent pas le pourcentage encore pratiquant.

[13] Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, Mme Manseau doit respecter la mission, les valeurs et la philosophie du Centre dont celles-ci en particulier et qui sont tirées du Programme cadre en soins de longue durée :

« [...] »

Les personnes en soins de longue durée sont admises parce qu'elles ont besoin de soins et des services qui ne peuvent leur être dispensés dans leur milieu de vie naturel. L'Institut représente alors un milieu de vie substitut, un nouveau domicile au sein duquel ces personnes poursuivent leur cheminement de vie. Leurs capacités parfois très limitées sont soit stables, soit en détérioration progressive ou encore susceptibles de s'améliorer grâce à des interventions de réadaptation. En raison de l'hétérogénéité des résidents, les séjours varient de quelques semaines à plusieurs années. Les familles et les proches des résidents vivent aussi de façon fort différente la situation d'hébergement et leurs attentes tout comme leur implication sont toutes aussi diversifiées.

« **Prendre soin, de façon personnalisée et avec compétence, des résidents dans leur nouveau milieu de vie** », telle est la mission première du programme de soins de longue durée. Le « soin » ne se limite pas au bien-être physique du résident, mais il inclut son bien-être psychologique ainsi que celui des proches tout en cherchant à préserver et encourager son autonomie.

La philosophie prônée par l'établissement se base sur une approche humaniste qui repose sur le respect de la dignité de chaque personne. En raison de l'hétérogénéité de la clientèle, cette philosophie valorise une approche personnalisée, sans cesse renouvelée et non stéréotypée. [...] »

[14] Dans ses prises de décision, Mme Manseau se réfère également à un document préparé par le Comité d'approche à la personne mourante. Ledit document précise quant à l'équipe de pastorale :

« Objectifs :

- Préciser les besoins religieux de la personne à l'étape de la mort ;
 - pouvoir prier son Seigneur ;
 - sentir une présence significative pour elle à ce moment de sa vie ;

PAGE : 5

- recevoir un encouragement plein d'espérance pour traverser cette heure ;
- participer à un sacrement susceptible de la soutenir ;
- pouvoir se réconcilier avec Dieu.
- Savoir être présent selon les besoins des personnes concernées (malade et famille), se montrer disponible.

Interventions :

- Apporter secours et réconfort à la personne mourante en collaboration avec le personnel soignant ;
- Être à l'écoute de son vécu, ici et maintenant ;
- Contribuer à créer un climat de paix avant la mort imminente ;
- Offrir et être une présence discrète aux personnes qui l'entourent quelle que soit son appartenance religieuse. »

[15] En contre-interrogatoire, Mme Manseau reconnaît que le plaignant peut faire toutes les actions découlant des objectifs énumérés au Document cité au paragraphe précédent, sauf les sacrements. Toutefois, elle ajoute que M. Therrien peut offrir et animer un rituel de fin de vie dans la mesure où cela convient au malade.

[16] Enfin, la partie patronale admet que M. Therrien peut faire toutes les tâches d'un animateur de pastorale sauf celles que le droit canon réserve aux prêtres.

[17] Mme Manseau dépose également un autre écrit daté du 1^{er} avril 2003 et qui précise le rôle des intervenants en soins de longue durée, dont celui des agents de pastorale :

« Objectifs : (Tâches selon le Cadre de Référence – Avril 2001)

- ✓ Effectuer des visites d'accueil à l'usager, à la famille ou aux proches.
- ✓ Offrir un accompagnement spirituel à l'usager, à la famille et aux proches.
- ✓ Assurer la disponibilité des ressources pour répondre aux besoins religieux des usagers incluant la préparation et la réception des sacrements ou autres gestes religieux.
- ✓ Donner un support moral à l'usager, à la famille ou aux proches.
- ✓ Participer, au sein de l'équipe multidisciplinaire, à l'élaboration, la réalisation et l'évaluation du plan d'intervention ; noter l'information pertinente au dossier du bénéficiaire.
- ✓ Organiser ou collaborer à des activités pastorales de groupe.
- ✓ Collaborer à titre de personne-ressource pour des questions éthiques et bioéthiques.

- ✓ Assurer l'animation, la formation et la supervision des bénévoles en pastorale.
- ✓ Assurer un service de garde en dehors des heures régulières de travail pour répondre aux urgences.
- ✓ Contribuer à l'évaluation et à l'amélioration de la qualité des soins et des services de l'établissement.

TYPES D'INTERVENTIONS

Régulières :

- ✓ Effectuer des visites d'accueil à l'ensemble des résidents et offrir un soutien et un accompagnement à la vie spirituelle.
- ✓ Être attentif aux besoins manifestés par leurs familles et leurs proches, sans oublier le personnel soignant.
- ✓ Assurer le suivi de nos interventions.
- ✓ Animer, former et superviser des bénévoles en pastorale.
- ✓ Préparer et animer les diverses célébrations liturgiques (eucharistie – réconciliation – onction des malades).
- ✓ Assurer un service de distribution de la communion dans chaque unité par des bénévoles.
- ✓ Répondre aux appels de garde.
- ✓ Collaborer de manière étroite à l'évaluation et à l'amélioration de la qualité des soins et des services.
- ✓ Planifier, animer et évaluer l'ensemble des activités de pastorale au sein de l'établissement.

Ponctuelles :

- ✓ Préparer et animer certaines activités ou célébrations : Noël, Pâques, défunts...
- ✓ Participer à certaines journées de formation.

Ressources disponibles (globalement / par pavillon)

L'équipe se compose de deux prêtres l'un à 35hrs/sem. et l'autre à 21 hrs/sem.), d'une religieuse bénévole (15 à 20 hrs/sem.) et d'une agente de pastorale laïque pour les remplacements.

Pavillon D'Youville : Un prêtre est présent tous les jours de la semaine.

Pavillon Argyll : Une religieuse présente 6 avant-midi par semaine et un prêtre tous les mardis. Une période de garde est assurée 24/24 aux deux pavillons. »

Le Service de pastorale

[18] Le Service de pastorale offre l'accompagnement du deuil et de préparation à la mort. Le Service travaille avec une équipe interdisciplinaire pour identifier les besoins en soutien religieux ou spirituel et adopte en conséquence un plan d'intervention spirituel ou religieux. L'équipe est formée de manière à pouvoir accompagner la clientèle en fonction de ses croyances.

[19] Le Service de pastorale offre les services religieux dont les célébrations eucharistiques, l'onction des malades et tous autres sacrements qui peuvent être demandés. Mme Manseau précise que lorsque le Centre ne peut répondre à une demande religieuse, il fait appel à des gens de l'extérieur.

Embauche de M. Therrien

[20] M. Therrien détient un baccalauréat en histoire avec une mineure en théologie et une maîtrise en sciences humaines et religions décernées par l'Université Laval. Il a également complété le tiers d'un programme de doctorat en études des religions à l'Université de Sherbrooke. Il a également dans le cadre de ses études, suivi des stages en soins spirituels et ceux nécessaires pour obtenir l'accréditation de l'Association des intervenants et intervenantes en soins spirituels du Québec.

[21] M. Therrien est embauché au cours de l'été 2009 et selon M. Grenier, coordonnateur du service, il y avait alors un grand besoin pour l'ajout d'un animateur. Par la suite, le départ de M. Gérard Ringuette en aout 2010 crée un autre besoin. Il était ministre ordonné et travaillait 21 heures par semaine. Enfin, de son côté, M. Grenier devra s'absenter du travail du 15 juin 2010 au 17 juillet 2011. À compter de cette date, il reprendra progressivement le travail.

[22] Au moment de son embauche, M. Therrien accepte un poste occasionnel à temps partiel et soutient être pleinement disponible. Lors de son embauche tout le monde savait qu'il était de spiritualité musulmane. Il a choisi autour des années 2000 ou 2001 de se convertir à cette religion pour des raisons subjectives mais qui lui parlaient.

[23] M. Therrien est membre de l'Association culturelle islamique de l'Estrie et est mandaté pour représenter la communauté islamique et détient à cette fin un mandat de pastoral.

[24] Au cours de sa première année au Centre, M. Therrien remplace sporadiquement lors de congés, de jours fériés et effectue de la garde. Lorsque M. Grenier tombe malade au mois de juin 2010, il est plus souvent appelé à travailler. Il s'attend également à une augmentation de ses heures avec le départ annoncé de l'abbé Ringuette qui travaillait 21 heures par semaine. Vu son ancienneté, il s'attendait à des heures d'autant plus que Mme Francine Lemieux était malade. Il ajoute que M. Roy assurait les services et que M. Lareau était âgé et ne voulait pas faire plus d'heures.

[25] De son côté, Mme Manseau reconnaît l'avoir embauché en sachant qu'il était de confession musulmane et qu'il ne pouvait donc à ce titre offrir tous les services religieux attendus par la clientèle tout comme Mme Lemieux ne pouvait le faire. En contre-interrogatoire, elle précise qu'il était en stage dans le cadre de ses études suivies à l'Université de Sherbrooke. M. Grenier a alors suggéré que se serait bon d'avoir une personne appartenant à une autre religion et ce compte tenu de la tendance d'aller vers le spirituel. Pour Mme Manseau, il était en mesure de combler les besoins de remplacement.

L'équipe

[26] Avant le départ de l'abbé Ringuette le 1^{er} août 2010, le personnel du Service de pastorale était composé de sept personnes. Mme Francine Lemieux agissait comme animatrice de pastorale et remplaçait au besoin et a pris depuis sa retraite. M. Jean-Claude Demers est prêtre et aumônier et travaillait à temps plein. M. Mario Grenier, prêtre et aumônier était assistant à la coordination et travaillait à temps complet. M. Laurent Lareau, aumônier détenait un poste de 10 heures par semaine. M. Jean-Claude Roy, prêtre était sur la liste de rappel. Enfin, l'abbé Ringuette détenait un poste équivalent à trois jours par semaine.

[27] Le plaignant, M. Jean-François Therrien était sur la liste de rappel comme Mme Francine Lemieux.

[28] Les membres de l'équipe détenaient l'ancienneté suivante au 31 juillet 2010 :

« Francine Lemieux : 4 années et 296,67 jours
Jean-Claude Demers : 9 années et 230,04 jours
Mario Grenier : 1 année et 298,75 jours
Jean-François Therrien : 180,73 jours
Laurent Lareau : 7 années et 10,54 jours
Jean Claude Roy : 1 année et 64,87 jours
Gérard Ringuette : 9 années et 123,33 jours »

Les périodes de garde

[29] En contre-interrogatoire, Mme Manseau admet que le plaignant est parfois assigné à des périodes de garde et qu'il peut arriver qu'une famille demande une onction des malades pendant cette période. Et, si tel est le cas, le Centre fait appel à un aumônier à l'extérieur. Enfin, Mme Manseau précise que les personnes le demandent généralement pendant les quarts de travail.

[30] M. Mario Grenier reconnaît qu'une personne assure la garde et si elle n'est pas en mesure de répondre à la demande ponctuelle, il le fait. L'infirmière est la personne qui loge habituellement l'appel. La majorité des requêtes visent du support pour une

PAGE : 9

situation de fin de vie et à l'occasion pour accompagner un usager en crise. Il ajoute que tous les animateurs de la pastorale font de la garde de jour et de soir y compris les ministres non ordonnés. M. Grenier précise par ailleurs, qu'ils connaissent leurs usagers et qu'ils sont en mesure d'anticiper les fins de vie et donc de planifier « l'onction des malades ». Il rappelle que « l'onction des malades » est un sacrement eucharistique.

[31] En temps de garde, si une requête de fin de vie est demandée et que M. Therrien est de garde, il se rend et évalue le besoin. S'il y a une demande pour une onction des malades mais qu'il n'y a pas d'urgence, M. Therrien offre une célébration de fin de vie en attendant la disponibilité d'un prêtre. M. Grenier estime que cette façon de faire répond aux besoins des usagers, tout en ajoutant que si l'usager exige une « onction des malades » M. Therrien laisse alors une note et le lendemain, la demande est traitée.

[32] M. Therrien réfère à un document intitulé « *Rituel de fin de vie* ». Ce document décrit six étapes du rituel dont des prières. Comme animateur de pastorale, il est habilité à faire ce rituel qu'il offre aux usagers en fin de vie. Il ajoute s'inspirer parfois d'un texte affiché sur le mur de la chambre du bénéficiaire. Enfin, il invite la famille à participer.

[33] M. Therrien soutient qu'un usager sur cinq maintient la demande de recevoir une « onction des malades ». Il estime que la famille partage souvent la même spiritualité que l'usager et qu'ils trouvent l'onction des malades trop restreinte, la famille étant exclue de ce rituel.

[34] Autrement, en contre-interrogatoire, M. Therrien reconnaît avoir été de garde de soir environ une fois par semaine et estime s'être déplacé 15 à 20 fois. La compilation faite par l'employeur démontre que M. Therrien s'est déplacé huit fois au cours d'une période de garde de soir entre le mois de juillet 2010 et mai 2012 pour un total de 6 heures et 55 minutes.

La coordination du Service

[35] La coordination du Service est assurée par M. Grenier jusqu'à son congé de maladie en juin 2010. À cette date, d'autres membres de l'équipe de la pastorale sont en vacances. Mme Manseau demande alors à M. Demers de remplacer M. Grenier dans ses fonctions d'assistant à la coordination pastorale. À cette date, il y a trois personnes sur la liste de rappel : le plaignant, M. Jean-Claude Roy et Mme Lemieux.

[36] En contre-interrogatoire, Mme Manseau reconnaît qu'à titre de responsable du Service de pastorale, tant M. Grenier que M. Demers faisaient en grande partie les attributions décrites à une description de poste finalisée en 2008. Ladite description précise :

« SOMMAIRE DE LA FONCTION

Sous l'autorité du coordonnateur ou coordonnatrice des services d'hébergement, le responsable du service de pastorale planifie, organise, anime et évalue les activités de pastorale conformément à la mission du CSSS-IUGS. Il offre un accompagnement à la vie spirituelle, morale et religieuse des personnes hébergées ou hospitalisées, à leur famille et à leurs proches.

TÂCHES ET/OU ATTRIBUTIONS GÉNÉRALES

- Effectuer des visites d'accueil aux usagers et identifier leurs besoins.
- Offrir un accompagnement spirituel à l'usager, à la famille ou aux proches.
- Assurer la disponibilité des ressources pour répondre aux besoins religieux des usagers, incluant la préparation et la réception des sacrements ou autres gestes religieux.
- Donner un support moral à l'usager, à la famille ou aux proches.
- Participer, au sein de l'équipe interdisciplinaire, à l'élaboration, la réalisation et l'évaluation du plan d'intervention ; noter les informations pertinentes au dossier de l'usager.
- Organiser ou collaborer à des activités pastorales de groupe.
- Collaborer à titre de personnes-ressource pour des questions éthiques et bioéthiques.
- Accompagner les stagiaires en éducation pastorale clinique.
- Assurer la liaison avec les différentes dénominations religieuses.
- Assurer l'animation, la formation et la supervision des bénévoles en pastorale.
- Assurer la mise en place d'un service de garde.
- Contribuer à l'évaluation et à l'amélioration de la qualité des soins et services de l'établissement.
- Assurer la gestion administrative de son service.
- Effectuer toute autre tâche connexe à la demande du supérieur immédiat. »

[37] Mme Manseau précise que le responsable de la pastorale consacre environ 80 % de son temps à l'animation de la pastorale et 20 % à l'administration.

[38] M. Mario Grenier titulaire du poste depuis 2008 affirme qu'il consacrait 90 % de son temps à l'animation de la pastorale et 10 % à l'administration. En plus d'une bonne expérience acquise au fil des années, il détient deux certificats de deuxième cycle, un en théologie et l'autre en pastorale clinique. Il est également membre de l'Association

des intervenants et intervenantes en soins spirituels du Québec. Il est ministre ordonné et détient un mandat pastoral de l'évêque.

[39] Autrement, M. Grenier estime que tout animateur de la pastorale consacre environ 10 % de son temps à des soins spirituels réservés à un ministre ordonné.

[40] Par ailleurs, à la connaissance de Mme Manseau, M. Grenier élabore avec l'aide de l'équipe en soins spirituels un document de travail résumant les interventions dans ce domaine. Il le finalise juste avant son départ à l'hiver 2010. Toutefois, ledit document ne sera jamais entériné par le Centre. En outre, il réfère à différentes sections dont la suivante est tirée de la politique du ministère des Services sociaux :

« **3.3.3 Le contexte du CSSS-IUGS**

À la lumière de l'ensemble de ces éléments, le CSSS-IUGS croit aussi à l'importance de la santé spirituelle et maintient son engagement à offrir des soins spirituels. Par conséquent, il n'est pas de son mandat de promouvoir une ou plusieurs religions et il n'autorisera pas ce type de pratique dans ses établissements. »

[41] M. Grenier souligne que le Centre n'a pas conformément à l'article 177 de la *Loi* adopté un règlement portant sur l'organisation des services de pastorale dans l'établissement. Tout comme le conseil d'administration n'a pas conclu d'entente avec les autorités religieuses concernées, selon l'appartenance religieuse des bénéficiaires hébergés.

[42] M. Grenier relate que l'historique des soins spirituels au Québec migre du religieux vers le spirituel. D'ailleurs, certains spécialistes au ministère de la Santé et des Services sociaux, songent à modifier le titre d'animateur de pastorale pour intervenant en soins spirituels et ce afin d'en retirer le volet confessionnel. Le mot « pastorale » découle de la confession catholique romaine. La spiritualité se distingue de la religion et M. Grenier nous invite à la définition reprise dans son document :

« **La spiritualité** :

L'esprit est une force vitale qui favorise l'espoir, encourage la guérison, nous aide à accueillir l'autre et nous permet de connaître la transcendance. La spiritualité est un processus intégré qui s'exprime dans les attitudes, les croyances et les pratiques qui influent sur la vie des gens.

La spiritualité fait partie intégrante du processus de guérison. Elle est source de force en présence de détresse. Elle est au cœur même de notre bien-être et enrichit tous les aspects de notre vie : le physique, le mental, l'affectif et le relationnel. »

[43] M. Grenier estime qu'il y a beaucoup de préjugés sur le rôle des animateurs de pastorale. Les gens les voient comme « sacramentel » alors qu'ils interviennent d'une manière beaucoup plus globale.

[44] Il poursuit en précisant que la religion répond à un besoin d'appartenance ou d'identification à un groupe et qui se distingue par des rites qui ne sont pas nécessairement spirituels comme le sacrement. En outre, l'Église catholique a 7 sacrements.

[45] Enfin, M. Grenier estime que la mission des services des soins spirituels correspond à celle définie au document de travail :

« **3.2.1. Sa mission**

Le Service des soins spirituels a comme objectif principal le maintien de l'équilibre de santé spirituelle des résidents et de ses proches lors de périodes de crise reliées à la perte d'autonomie. Il se distingue donc par une intervention qui intègre, dans l'approche bio psychosociale de l'usager, la dimension spirituelle assurant ainsi des soins globaux en collaboration avec les autres professionnels du CSSS-IUGS.

Puisque diverses convictions religieuses sont choisies pour satisfaire le besoin de spiritualité, les professionnels du Service des soins spirituels veillent à répondre aux besoins, en adaptant leurs interventions à tous les usagers. Une collaboration entre les différentes confessions religieuses peut répondre plus adéquatement aux besoins des personnes hospitalisées : *Dialogue et respect sont de rigueur tant au niveau œcuménique qu'un niveau multiculturel.*

Tout au long de son existence, l'être humain vit des crises ou des temps de transformation où il ressent ses limites et sa fragilité. Les expériences qui entourent la perte d'autonomie, la maladie, la souffrance et la mort sont souvent des occasions qui bousculent, confrontent et génèrent de telles crises. La trame de la vie quotidienne est rompue ; le répertoire de réponses qui, avant l'événement, suffisait à la gestion de la vie s'avère tout à coup limité ; on a l'impression que ce répertoire passe à côté des vraies questions qui, maintenant, sont de première importance : *Pourquoi cela m'arrive-t-il à moi ? Qu'est-ce que je devrais faire pour me recentrer sur l'essentiel ?*

Le Service des soins spirituels du CSSS-IUGS est là pour prendre en charge ces types de situations, principalement auprès des personnes hospitalisées et hébergées ainsi qu'à ses proches, mais aussi parfois face aux besoins du personnel de l'établissement confronté au vécu des usagers et/ou à leur propre vécu et limites. À ce titre, il s'agit d'un service spécialisé, puisqu'il touche à des dimensions qui requièrent une expertise clinique détenue essentiellement par les professionnels de soins spirituels. »

[46] L'intervenant en soins spirituels identifie à l'arrivée du patient ses besoins spirituels et religieux et au besoin, intervient auprès de la famille et même des bénévoles. Parfois, il peut même être appelé à préparer un plan d'intervention.

[47] Également, M. Grenier souligne qu'il doit assurer la disponibilité des ressources pour répondre aux besoins religieux des usagers, incluant la préparation et la réception des sacrements ou autres gestes religieux, et ce, toute confession. À cet effet, les besoins religieux des usagers catholiques se résument essentiellement à la messe et

PAGE : 13

comme rituels, l'extrême onction et le pardon. Et, M. Grenier reconnaît qu'il essaie d'avoir des personnes disponibles de 9 h à 1 h du matin pour répondre à ces besoins.

[48] Quant aux besoins des personnes de religion juive, M. Grenier souligne que pour être en mesure d'y répondre, il faut avoir une très bonne connaissance de cette religion tout en ajoutant qu'il n'y a aucun sacrement pour les juifs et les musulmans, ce qui facilite le travail de l'intervenant en soins spirituels. Enfin, pour une personne de confession baptiste, le Service facilite des rencontres avec le pasteur tout comme il le fait avec l'Iman pour d'autres confessions.

[49] En réplique Mme Manseau reconnaît être consciente de la tendance vers des soins spirituels mais maintient qu'il faut tenir compte du profil et de l'évolution de la clientèle qui occupe les lits de longue durée du Centre.

[50] M. Jean-Claude Demers agit à temps plein comme intervenant en soins spirituels depuis 1999. Il s'est par ailleurs impliqué dans l'Association des intervenants en soins spirituels du Québec. Sur les rituels de fin de vie, il réfère à une directive du Centre reconduite en 2009. Quant au rituel entourant le décès, ladite directive précise :

« Introduction

Dès la plus haute antiquité, les êtres humains ont inventé toutes sortes de rituels autour de la mort de leurs proches, et ces rituels ont une importance dans l'amorce du processus de deuil au travers les survivants. Dans notre société, la plupart des décès ont lieu dans un contexte institutionnel et il nous apparaît important qu'un certain rituel soit amorcé dans l'institution, même s'il se poursuit dans un salon funéraire, à l'église, dans le milieu familial ou au cimetière. »

[51] Sur le rôle des intervenants, M. Demers dépose un dépliant émis par le Centre et accessible sur le site Internet. Intitulé « *Le Service des soins spirituels...* ». Les soins spirituels y sont définis comme étant :

« Les soins spirituels sont un ensemble de gestes, de paroles et de rituels élaborés pour vous accompagner.

Ces soins vous aident à répondre à vos divers besoins spirituels éveillés par la maladie, le changement, la prise de décisions difficiles, la fin de la vie ou la mort d'un proche. »

[52] Les interventions y sont décrites comme étant :

- Respectent vos préférences spirituelles ou religieuses.
- Comprennent les impacts spirituels que causent la maladie, le deuil ou la perte d'autonomie.
- Travaillent sans jugement.

- Peuvent prévenir et déceler un état de malaise, de souffrance ou même de détresse à caractère spirituel.
- Proposent une démarche aidant à mobiliser vos ressources spirituelles pour mieux faire face à la maladie.
- Interviennent dans une situation de crise ou de stress lors d'un événement grave.
- Apportent un éclairage spirituel dans les situations de fin de vie ainsi qu'aux questions éthiques qui vous préoccupent.
- Accompagnent aussi les membres de vos familles et vos proches. »

[53] En contre-interrogatoire, M. Demers admet avoir dit à un journaliste du journal La Tribune que « la grande majorité des patients sont catholiques et pratiquants ». L'article est paru le 27 septembre 2010.

Départ de l'abbé Ringuette (aout 2010)

[54] Devant le départ imminent de M. Ringuette, Mme Manseau consulte M. Grenier et lui demande de planifier une stratégie. Avant son départ en congé en maladie, le 15 juin 2010, il soumet un plan qui comporte une baisse du nombre de messes et une répartition des ressources à court et long terme.

Modification du nombre de messes et répartition du travail

[55] À cette date, la répartition des 13 messes était la suivante ; quatre à Argyll, trois à St-Vincent, deux à D'Youville et quatre à St-Joseph.

[56] Il propose de réduire le nombre de messes de quatre et d'en offrir trois à Argyll (samedi, mercredi et jeudi), deux à D'Youville (samedi et lundi), deux à St-Joseph (dimanche et mardi) et deux à St-Vincent (dimanche et mardi). Recommandation que Mme Manseau accepte.

[57] Il suggère également une répartition des messes pour le mois d'aout en tenant compte de la disponibilité des ministres ordonnés (Laurent Lareau, Jean-Claude Roy et Jean-Claude Demers) et suggère l'embauche d'une personne à temps partiel occasionnel. Quant à la répartition des heures, il propose du 1^{er} aout 2010 au 4 septembre 2010 :

« Période de vacances de Laurent Lareau et Jean-Claude Demers

Semaine du 1^{er} et du 8 août : Jean-François remplace les 21 heures de Gérard Laurent n'est pas remplacé.

Jean-Claude Roy, fait les célébrations de fin de semaine du 7-8 août d'Youville et St-Vincent.

PAGE : 15

Semaine du 15 et du 22 août : Jean-François remplace les 5 jours de Jean-Claude ;

Les 21 heures de Gérard ne sont pas remplacées.

Voir à engager une autre TPO »

[58] M. Grenier explique qu'il estimait que le Centre offrait trop de messes. Il précise ne pas avoir reçu de plaintes suite aux réductions, ce qui confirme qu'il était dans la bonne voie.

[59] Il ajoute que l'abbé Ringuette et M. Lareau avaient tendance à gérer la situation comme dans une paroisse alors que lui et M. Demers estimaient qu'il était nécessaire de conserver les messes la fin de semaine. Il ajoute qu'en semaine, le taux d'assistance était faible pouvant n'être que de quatre personnes. Il poursuit en expliquant que même en paroisse devant la décroissance du nombre de ministres ordonnés, l'Église offre de plus en plus des liturgies de la parole. Cette alternative n'est pas un choix mais une conséquence tout en reconnaissant qu'une liturgie de la parole ne remplace pas une célébration eucharistique.

[60] Enfin, il précise qu'il n'assigne pas M. Therrien à une plage horaire au cours de laquelle une célébration eucharistique est prévue. Il ajoute également que Sœur Marie Rose, M. Therrien et Francine Lemieux ont animé des célébrations de la parole et qu'il n'a jamais reçu de plaintes.

[61] Ainsi, à long terme et à compter du 5 septembre 2010, il propose à Mme Manseau, la répartition du temps suivante :

« Laurent Lareau : TPR

ferait les fins de semaine (célébrations) en alternance aussi longtemps qu'il le pourra : une semaine Argyll et St-Joseph et l'autre D'Youville et St-Vincent. Ce qui représente 4 heures semaine de son temps. Les 6 autres heures pourrait être réparti : mardi et jeudi de 9h à midi à St-Vincent.

Jean-Claude Demers : TC

sans changement, c'est-à-dire un lundi sur deux, un vendredi sur deux, une fin de semaine sur deux. En alternance avec Mario. Implication plus particulière à D'Youville et St-Vincent.

Mario Grenier : TC

sans changement, c'est-à-dire un lundi sur deux, un vendredi sur deux, une fin de semaine sur deux. En alternance avec Jean-Claude. Implication plus particulière à St-Joseph et Argyll.

Jean-François Therrien : TPO en attendant l'affichage du poste de Gérard.

Tous les lundis, mardi et mercredi à Argyll, parfois les vendredis lors de fériés de Jean-Claude et Mario. »

PAGE : 16

[62] M. Demers a participé à la confection de la proposition soumise par M. Grenier. Il n'était pas question alors d'ajouter de personnel et Mme Manseau a décidé de réduire le nombre de messes tout en précisant qu'il était à l'aise avec cette décision. L'offre réduite correspond à la réalité que l'on retrouve en paroisse, soit deux messes en moyenne par semaine et dans les petites paroisses, une seule. Somme toute, il estimait que la clientèle serait bien servie avec neuf messes.

[63] En réplique, Mme Manseau précise que la proposition de M. Grenier assurait une équité transversale des messes entre les quatre établissements. Puis, elle ajoute que face au départ à la retraite de l'abbé Ringuette et celui de M. Lareau, il fallait prévoir l'embauche d'une ressource à temps partiel occasionnel. Cette recommandation apparaît d'ailleurs au document de M. Grenier. Ce qui a été fait avec l'embauche de M. Ducharme.

[64] Finalement, peu de temps avant le départ à la retraite de l'abbé Ringuette le 1^{er} août, Mme Manseau décide de la répartition de ces heures. Elle tient compte du fait qu'à cette date, il y a trois personnes sur la liste de rappel : le plaignant, M. Roy et M. Ducharme qui vient de se joindre à l'équipe.

[65] Puis, elle prend en compte le fait que l'abbé Ringuette consacrait une grande partie de son temps aux célébrations eucharistiques et aux onctions, et décide d'offrir une grande partie des heures de l'abbé Ringuette à M. Ducharme. Elle discute de la situation avec M. Therrien et accepte de scinder l'affectation en deux. Elle donne donc une journée sans célébration à M. Therrien et deux journées avec célébration à M. Ducharme. Également, elle remet cette orientation à l'abbé Demers.

[66] Le 27 juillet 2010, le Syndicat conteste cette dernière répartition des heures de l'abbé Ringuette (grief 2010-07-A130) devant prendre effet le 2 août 2010. Au nom du plaignant, il réclame les 21 heures que l'abbé Ringuette effectuait.

[67] M. Therrien soutient que Mme Manseau a échangé avec lui sur l'embauche de M. Ducharme et il a réalisé que cette décision impliquait qu'il devait renoncer aux 21 heures qui étaient assumées par M. Ringuette. Il lui a alors signifié son désaccord. Il affirme également avoir gagné 7 heures sur les 21 heures.

[68] En réplique, Mme Manseau précise avoir discuté de l'embauche de M. Ducharme avec M. Therrien et qu'il défendait alors le fait qu'il n'était pas nécessaire d'octroyer toutes les heures à M. Ducharme car il n'y avait pas nécessairement de célébrations eucharistiques. Mme Manseau a alors estimé qu'il avait en partie raison et a donc scindé l'affectation et a accepté de lui donner 7 heures sur les 21 heures. Elle souhaitait également assurer comme l'avait proposé M. Grenier et M. Demers que chaque aumônier soit principalement assigné à un établissement de manière à favoriser un lien continu avec la clientèle.

[69] Au soutien du grief, M. Therrien souligne que le mercredi 11 août, M. Ducharme travaille alors qu'il n'y avait pas de célébrations que des soins spirituels à offrir, tâche que M. Therrien est en mesure de faire. Il aurait dû avoir ces heures étant le plus ancien.

[70] Mme Manseau précise que le Centre doit répondre aux besoins religieux et spirituels de la clientèle qui comprennent un accès aux célébrations eucharistiques et a donc choisi de donner deux journées sur trois à M. Ducharme qui pouvait offrir ce service. Autrement, M. Therrien est en mesure d'offrir de l'accompagnement respectant les valeurs spirituelles et religieuses de la clientèle.

[71] À compter du 10 octobre 2010, Mme Manseau participe à la confection des horaires mensuels du Service de pastorale qui comprennent des périodes de garde de soir de 17 h à 1 h du matin. L'horaire précise également les assignations de temps parmi les quatre pavillons soit : Argyll, D'Youville, St-Joseph et St-Vincent et tient compte des célébrations offertes au sein de chaque pavillon. Ainsi, lorsqu'un aumônier doit s'absenter et qu'il devait offrir une célébration, il est remplacé par un aumônier habilité à le faire.

[72] M. Demers qui était alors coordonnateur du Service relate que Mme Manseau a modifié les horaires qu'il avait préparés afin de répondre aux besoins de la clientèle alors qu'il cherchait à respecter l'ancienneté acquise par M. Therrien. Il ajoute que Mme Manseau donnait des heures à M. Ducharme qui avait été embauché sans son consentement, sans ouverture de poste et dont l'ajout est venu « briser » les orientations du Service. Il poursuit en affirmant que l'embauche de l'abbé Ducharme a court-circuité sa planification et a entraîné l'application d'une petite loi, soit que M. Ducharme était cédulé lorsqu'il y avait des messes. Et ces assignations faisaient perdre à M. Therrien des heures de présence.

[73] En contre-interrogatoire, M. Demers affirme que Mme Manseau lui a demandé s'il s'opposait à l'embauche de M. Ducharme et il lui a dit que non. Il affirme ne pas avoir participé à l'entrevue mais avoir remis le questionnaire d'entrevue. En contre-interrogatoire, il précise que Mme Manseau défendait un principe dans la confection des horaires, soit que les jours de messe, un prêtre devait être en poste. Il ajoute que ce principe défavorisait M. Therrien alors qu'il était plus ancien.

[74] En réplique, Mme Manseau soutient que M. Demers a non seulement participé à la confection du questionnaire d'entrevue mais qu'il était présent à l'entrevue de M. Ducharme. En soutien à son témoignage, elle dépose des échanges de courriel dont un émanant de M. Demers et dans lequel il transmet le questionnaire pour l'entrevue fixée au 15 juillet 2010 avec M. Ducharme.

Requête du comité de résidents de St-Joseph (26 octobre 2010)

[75] Le 26 octobre 2010, Mme Manseau reçoit une requête provenant des comités de résidents. Mme Manseau précise qu'il y a quatre comités de résidents soit un par pavillon et au sein desquels elle siège. Lorsque les comités ont des demandes, la direction leur demande de formuler une requête afin de formaliser leurs attentes.

[76] En l'occurrence, M. Yvon Rousseau, président du comité des résidents du pavillon de St-Joseph, écrit la requête suivante :

« [...] »

SUJET : Animateur de pastoral

En remplacement d'un prêtre catholique dans le CHSLD St-Joseph, vous nous avez attiré un animateur de pastoral qui ne peut dire la messe, donner la communion et qui ne fait pas la différence entre la célébration de la parole et la célébration de la messe (selon certains résidents). Lorsque ce même animateur dit les intentions de messes, il le fait durant la célébration de la parole alors que cela devrait être fait lors de la célébration d'une messe.

Aussi, et cela est le plus important dans cette requête, ce même animateur ne répond pas au besoin de la religion catholique et cela brime les droits des usagers.

Nous croyons que l'établissement se doit d'assurer une continuité des besoins spirituels des usagers dans les centres d'hébergement. »

[77] Mme Manseau explique que cette requête fait suite à une assignation de M. Therrien au cours d'une fin de semaine et au cours de laquelle, le 17 octobre 2010, il a animé une célébration de la parole au pavillon St-Joseph alors que les résidents ont demandé une messe. Suite à cette requête, afin de répondre aux besoins des usagers, Mme Manseau n'assigne plus M. Therrien les fins de semaine.

[78] M. Therrien affirme avoir animé quatre liturgies de la parole pendant la semaine, dont deux pendant son stage et deux au Pavillon Argyll. Puis, il reconnaît avoir animé à la dernière minute, une célébration comme tel alors qu'un prêtre a dû s'absenter. Il ajoute que par croyance personnelle, il ne passe pas la communion alors il a choisi une bénévole pour le faire. Enfin, il a suivi le « Prions en l'église » qui énumère sept étapes. Et, il estime que ça s'est bien passé même s'ils étaient surpris de ne pas voir de prêtre.

[79] En se référant à l'horaire, M. Therrien se souvient avoir remplacé le dimanche 17 octobre. Il était assigné en matinée à St-Joseph et à Argyll et en après-midi à Argyll seulement. Il estime que ça été assez bien à Argyll alors qu'à St-Joseph, les bénévoles n'ont pas de stagiaires et ont été pris par surprise. Il a su de M. Demers que cette célébration avait été problématique. À compter de cet événement, il soutient que Mme Manseau lui a demandé de ne plus faire de liturgie de la parole sans lui expliquer les raisons. Enfin, il a appris, plus tard qu'une plainte avait été logée et au cours de l'arbitrage le fondement de la plainte.

[80] Mme Manseau répond à M. Yvon Rousseau, le 25 novembre 2010 :

« Je prends note de la requête que vous m'adressez.

Tel que nous en avons discuté, je poursuis les analyses concernant votre requête et je suis sensible aux éléments que vous m'apportez.

Soyez assuré que je ferai en sorte de vous faire un suivi dès que j'aurai terminé. »

[81] Mme Manseau reprend également la confection des horaires.

Horaire du 5 décembre au 1^{er} janvier 2011

[82] Le 9 décembre 2010, le Syndicat loge un grief et conteste l'horaire du 5 décembre au 1^{er} janvier 2011. Toujours en se référant à l'horaire écrit, M. Therrien revendique les heures assignées à M. Ducharme le mercredi 8 décembre, le samedi 18 décembre et le mercredi 22 décembre.

[83] Mme Manseau ajoute qu'elle a dû donner plus d'heures à M. Ducharme pendant la période de Noël afin qu'il puisse offrir les célébrations de Noël. Par ailleurs, Mme Manseau précise avoir choisi de fractionner des journées afin de donner des heures à M. Therrien en après-midi et au cours desquelles il n'y a pas de célébration. Elle réfère notamment à la période 10 s'échelonnant du 5 décembre au 1^{er} janvier 2011.

[84] Mme Manseau explique qu'avant le départ à la retraite de l'abbé Ringuette le 1^{er} août 2010, le Centre offrait un plus grand nombre de célébrations eucharistiques. En moyenne, onze célébrations liturgiques étaient offertes par semaine, dont quatre au Pavillon Argyll, deux au Pavillon D'Youville, quatre au Pavillon St-Joseph et trois au Pavillon St-Vincent.

[85] Au début de l'année 2011, le Centre n'offrait plus que neuf messes dont trois à Argyll, deux à D'Youville, deux à St-Vincent et deux à St-Joseph.

Affichage d'un poste d'animateur à temps partiel (28 janvier 2011)

[86] Le 28 janvier 2011, le Centre affiche un poste d'animateur de pastorale à temps partiel. Conformément au libellé des titres d'emploi de la convention nationale, la fonction est décrite comme étant :

« Elle administre les sacrements et les rites, répond aux consultations théologiques ou morales, visite les usagers, collabore avec l'équipe multidisciplinaire, apporte un support moral aux familles des usagers, siège sur les comités où l'administration requiert sa participation et assume un service de garde en dehors des heures régulières de travail pour répondre aux urgences de toutes sortes où sa présence pastorale est jugée nécessaire. »

[87] Comme exigences spécifiques, l'Employeur prévoit à l'affichage :

« Détenir un diplôme universitaire de 1^{er} cycle en théologie ;

Détenir 2 années d'expérience à titre d'animateur ou d'animatrice de pastorale dans un centre hospitalier ou en CHSLD ;

Être membre de l'association des intervenantes et intervenants en soins spirituels du Québec (AISSQ) ;

Avoir réussi au moins une unité EPC accréditée par l'AISSQ ;

Posséder un mandat pastoral émis par son autorité religieuse

Être en mesure d'administrer les sacrements et rites catholiques répondant aux besoins des usagers du CSSS-IUGS (à titre d'exemples : sacrement du pardon, sacrement de l'eucharistie (communion et célébration), extrême onction, etc.) »

[88] Le 8 février 2011, le Syndicat loge un grief syndical (2011-02-A-040) et conteste l'une des exigences requises soit celle relative à l'administration des sacrements. Puis, le 18 février un autre grief (2011-02-A091) au même effet est déposé au nom de M. Therrien. Vu son ancienneté acquise, M. Therrien estime qu'il aurait dû obtenir le poste qui lui a été refusé car il ne rencontrait pas la dernière exigence. Il a trouvé cette décision injuste et s'est senti mal.

[89] Vingt-huit personnes déposent leur candidature dont deux animateurs de pastorale soit M. Therrien et M. Pascal Ducharme qui détiennent respectivement l'ancienneté suivante ; M. Therrien 347,64 jours et M. Pascal Ducharme 147,75 jours.

Évaluation des besoins des usagers (février-mars 2011)

[90] À la demande de Mme Manseau, le 22 février 2011, M. Demers lui remet une compilation des données recueillies du mois de septembre 2010 à janvier 2011 inclusivement sur le profil des usagers qui assistent aux messes. Les données démontrent :

« SELON NOS STATISTIQUES :

CSSS-IUGS	<i>Angyll (3)</i>	<i>D'Youville(2)</i>	<i>St-Joseph(2)</i>	<i>St-Vincent (2)</i>
Moyenne des 5 derniers mois des présences aux Célébrations	352	146	267	250
Moyenne par mois : 254 présences	102	52	62	97
Souhaitent recevoir la communion régulièrement*	148	110	86	155
De foi catholique romaine**	232 /261	135 /144	129 /144	185 /216
Autres confessions de foi identifiées**	19	2	0	9

*Désir manifesté à l'admission et colligé dans « Gestion des interventions pastorales »

**Selon « Liste des patients avec religion » (Access) »

PAGE : 21

[91] Mme Manseau poursuit l'analyse des besoins et décide de consulter les quatre comités des usagers. Elle leur soumet les questions suivantes :

« Questions adressées au comité des usagers relativement à l'offre de service en pastorale en CHSLD

Nous sommes grandement préoccupés d'assurer un service de pastorale qui répond aux besoins des résidents hébergés en CHSLD.

Nous pensons que le comité des usagers est le meilleur endroit pour adresser les questions. Les réponses à ces questions nous aideront à établir une offre de service adapté aux besoins des résidents.

Voici les questions où nous souhaitons obtenir votre avis.

- 1) Est-ce que le service de pastorale au CSSS-IUGS doit offrir les célébrations eucharistiques (messes) et les sacrements (onction des malades) aux résidents à l'intérieur des quatre pavillons ?
- 2) Si vous pensez que les messes sont importantes pour les résidents, pensez-vous nécessaires que les résidents puissent offrir des intentions de messe avec ou sans offrandes ?

Pour vous guider, voici quatre propositions établies avec la collaboration de l'équipe de pastorale.

- a) Possibilité d'offrir aux résidents et à leurs familles de présenter des intentions de messe sans offrande rattachée.
- b) Possibilité d'offrir aux résidents et à leurs familles de présenter des intentions de messe via une offrande à la Fondation Vitae pour les activités de pastorale.
- c) Cesser d'offrir des intentions de messe aux résidents et à leurs familles et diriger les demandes aux paroisses.
- d) Offrir deux (2) possibilités :
 - Accepter les intentions de messe sans offrande.

ou

- Si offrande souhaitée par les résidents et les familles, les diriger à la Fondation Vitae pour soutenir les activités de la pastorale au CSSS-IUGS.

- 3) Est-ce qu'une célébration de la parole animée par un animateur de pastorale peut répondre aux besoins des résidents ?

Pour guider vos réflexions, nous avons joint des statistiques internes.

Il est important aussi de préciser que tous les animateurs de pastorale de l'équipe sont des employés du CSSS-IUGS. Ils sont des professionnels syndiqués et salariés au même titre que tous les autres professionnels de l'établissement. Ils ne peuvent donc pas recevoir quelconque honoraire, offrandes, etc. à l'intérieur de leur fonction dans l'établissement.

PAGE : 22

Nous vous remercions de l'intérêt que vous porterez à nos préoccupations.

Nous sommes disponibles à vous rencontrer si vous avez des questions ou pour échanger sur le sujet.

Nous attendons avec impatience les recommandations que vous nous ferez. »

[92] Mme Silvy Lessard est coordonnatrice du comité des usagers. Elle n'est pas une employée du Centre étant rémunérée à même la subvention octroyée au comité des usagers. Elle précise que Mme Manseau est leur personne de référence. Ce comité est défini à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Plus précisément, l'article 209 prévoit :

« 6. – Le comité des usagers

209. Un comité des usagers est institué pour chaque établissement et ce dernier doit, dans le cas d'un établissement public ou d'un établissement privé conventionné visé à l'article 475, lui accorder le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement ou, dans le cas d'un établissement privé non conventionné, le montant versé à cette fin par le ministre. [...]

Lorsque l'établissement exploite un centre offrant des services à des usagers hébergés, il doit mettre sur pied, dans chacune des installations du centre, un comité des résidents.

Le comité des usagers se compose d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement et d'un représentant désigné par et parmi chacun des comités des résidents mis sur pied en application du deuxième alinéa.

La majorité de ces membres doivent être des usagers. [...]

Un comité des résidents se compose d'au moins trois membres élus par les résidents de l'installation selon les modalités prévues au quatrième alinéa. [...]. »

[93] Vers la fin de l'année 2010, Mme Silvy Lessard entend parler pour la première fois d'une problématique avec le Service de pastorale. M. Yvon Rousseau, président du comité des résidents de St-Joseph, lui rapporte que des usagers ont assisté à une messe au cours de laquelle il n'y avait pas eu de communion. Elle a pris note de la demande et fait remplir une requête officielle qui a été par la suite acheminée à Mme Manseau.

[94] Au cours du mois de février 2011, Mme Lessard décrit le processus de consultation ayant conduit au questionnaire. Elle relate que dans un premier temps, les comités de résidents se sont réunis et ont discuté notamment de la réduction du nombre de messes. Puis, à partir des échanges tenus au sein desdits comités et avec l'équipe de la pastorale, Mme Manseau a préparé un document de consultation

PAGE : 23

comportant des questions. Ce document sera par la suite soumis aux quatre comités de résidents et au comité des usagers.

[95] M. Robert Danakas est membre du comité des résidents d'Argyll depuis 2008. Son père est hospitalisé depuis 2007 audit pavillon. Il a choisi de prêter assistance à son père et fréquente le bâtiment cinq à six jours par semaine et discute avec les usagers. Il se souvient que Mme Manseau et Mme Lessard leur ont parlé d'une situation avec la pastorale.

[96] Par la suite, Mme Manseau lui demande s'il veut présenter aux quatre comités de résidents le questionnaire. Il accepte. Il a donc présenté le questionnaire avec les données jointes aux quatre comités. La réponse aux célébrations était très claire « pas de prêtre, pas de messes ». En contre-interrogatoire, il reconnaît n'avoir jamais eu de plaintes sur les liturgies de la parole tout en ajoutant qu'il sait que plusieurs parents assistent à la messe deux à trois fois par semaine et que cette participation est importante pour eux.

[97] Mme Lessard soumet également le questionnaire à Mme Jung, présidente du comité des usagers, qui à son tour le dépose aux représentants des quatre comités des résidents. En contre-interrogatoire, Mme Lessard admet que le comité des usagers a discuté de la possibilité d'offrir des liturgies de la parole et qu'ils ont toutefois décidé « pas de curé, pas de messes ».

[98] Mme Jung rapporte avoir été approchée par le comité des résidents du pavillon D'Youville. Ce dernier l'informe d'une problématique avec le service de la pastorale. Mme Silvy Lessard et Mme Manseau lui expliquent la situation. Le 24 mars 2011, elle soumet la problématique aux représentants des quatre comités des résidents et la décision a été unanime. Tout le monde voulait la même chose. La décision a été prise rapidement et ils ont adopté une résolution. Elle ajoute qu'une célébration eucharistique c'est extrêmement important pour les usagers. Ces derniers sont âgés et demeurent en moyenne 18 mois au Centre et ils tiennent à ce service.

[99] En tant que présidente des quatre comités des usagers, Mme Gabrielle Jung transmet la résolution suivante à Mme Manseau. Ladite résolution datée du 22 mars 2011 édicte :

« [...] »

SUR PROPOSITION DE M. Richard Cloutier et APPUYÉE PAR M. André Desharnais il est résolu à l'unanimité d'adopter la décision commune des quatre (4) comités de résidents concernant le dossier « Offre de service en pastorale en CHSLD ».

Les comités de résidents ont décidé unanimement de :

- Maintenir les célébrations eucharistiques dans les quatre (4) CHSLD
- Maintenir tel quel, le nombre de célébrations eucharistiques.
- Actualiser les deux options du scénario **d)** soit ; « offrir deux (2) possibilités. **1)** Accepter les intentions de messe sans offrande en

PAGE : 24

établissant les priorités suivantes pour faire chanter les messes : a) messe demandée par les résidents b) messe demandée par les familles des résidents décédés c) messe demandée par toute autre personne

2) **ET** si offrande souhaitée par les résidents et les familles, les diriger à la Fondation Vitae pour soutenir les activités de la pastorale au CSSS-IUGS ».

- Annuler ou reporter la messe lorsqu'il n'y a pas de prêtre pour la célébrer.
- D'inclure dans la politique (la mécanique) de la gestion des dons et offrandes qui sera élaborée, les points suivants :
 - ✓ L'émission de reçu d'impôt de la Fondation Vitae aux personnes qui en feront la demande
 - ✓ Transmettre aux comités, deux fois par année, l'état de compte des sommes accumulées pour chacun des sites. »

[100] En contre-interrogatoire, Mme Jung affirme que les questions soumises par Mme Manseau ont servi de guide seulement. Le document de Mme Manseau ne représentait que des suggestions. Quant au nombre de messes, Mme Jung avait compris qu'il avait été diminué et les membres n'ont trouvé comme solution que celle d'annuler ou de reporter la messe lorsqu'il n'y a pas de prêtre pour la célébrer. Elle ajoute que pour une personne croyante, la messe et le sacrement sont extrêmement importants.

[101] Mme Manseau précise ne pas avoir participé aux délibérations des comités de résidents et que suite à la position prise par les comités de résidents, elle souhaitait offrir le même nombre de messes qu'avant le départ de l'abbé Ringuette, soit onze par semaine.

[102] En contre-interrogatoire, Mme Manseau note que la communion distingue la célébration eucharistique de la liturgie de la parole et reconnaît qu'une lecture de la bible (liturgie de la parole) peut être suivie d'une communion offerte par des bénévoles. Toutefois, M. Therrien ne peut consacrer les hosties mais peut animer une liturgie de la parole. Mme Manseau reconnaît également que les intervenants de la pastorale estimaient que suite au départ de l'abbé Ringuette, une diminution du nombre de célébrations eucharistiques serait appropriée tout en les remplaçant par des liturgies de la parole.

[103] M. Mario Grenier précise également que seuls les ministres peuvent donner la célébration eucharistique et reconnaît qu'il est préférable que la communion ait lieu tout de suite après la messe, ainsi la communion prend tout son sens. Il ajoute que seuls des bénévoles catholiques romains peuvent donner la communion à des catholiques romains et ainsi, ils représentent la « communauté rassemblée »

Attribution des heures (janvier-mars 2011)

[104] Le 4 mars 2011, M. Therrien conteste par grief (2011-03-A020) l'horaire des mois de janvier, février et mars 2011, soit du 2 janvier au 26 mars inclusivement. Mme Manseau explique que la confection de ces horaires a été faite alors que M. Grenier devait reprendre très progressivement le travail. Également, elle explique qu'elle s'était gardée une marge de manœuvre financière pour l'accueillir et qu'elle devait tenir compte des congés de vacances. Ainsi, M. Therrien a perdu une journée de travail par semaine.

[105] Les données compilées par l'Employeur démontrent que du 27 mars 2011 au 22 mai 2011, le plaignant a travaillé 35 heures par semaine. Mme Manseau note que M. Grenier était toujours en congé de maladie et que M. Ducharme n'était pas disponible au cours de ces semaines.

[106] Spécifiquement, M. Therrien réclame les heures attribuées à M. Ducharme les jours suivants ; mercredi le 12 janvier, jeudi le 13 janvier, mercredi le 19 janvier, mardi le 1^{er} février, mercredi le 2 février, mercredi le 9 février, mercredi le 16 février, mardi le 22 février, mercredi le 23 février, mardi le 1^{er} mars, mercredi le 2 mars, mardi le 8 mars, mercredi le 9 mars, mardi le 15 mars, mercredi le 16 mars, mardi le 22 mars et mercredi le 23 mars 2011.

[107] M. Therrien explique que M. Grenier était cédulé pour faire des célébrations et qu'il a été appelé à le remplacer. Cependant, à quelques reprises, M. Demers est tout de même entré au travail sans que cela n'affecte ses heures. Enfin, en cas de force majeure, M. Demers a demandé à M. Therrien d'animer des célébrations de la parole.

Départ de M. Ducharme et arrivée de M. Labrecque (avril-juillet 2011)

[108] Au début du mois d'avril 2011, M. Ducharme quitte le Centre. M. Grenier revient de son congé de maladie le 17 juillet 2011. Puis, en juin 2011 le Centre embauche l'abbé Labrecque. Entre le départ de M. Ducharme et le retour de M. Grenier et l'embauche de l'abbé Labrecque, le plaignant travaille à temps complet. M. Therrien ajoute qu'au cours de cette période les messes étaient animées par les Abbés Demers et Roy ainsi que M. Lareau.

[109] De son côté, M. Demers soutient que le départ de M. Ducharme tout comme son arrivée n'ont eu aucun impact sur les services offerts. À cette date, il ajoute que M. Grenier n'est toujours pas revenu et Mme Lemieux tout comme Sœur Marie Rose Groleau animent occasionnellement des liturgies de la parole qui sont par ailleurs suivies d'une communion.

[110] En contre-interrogatoire, il reconnaît que bien que son départ n'a pas affecté le nombre de messes, il a affecté les horaires de travail des prêtres, ces derniers devant se répartir les fins de semaines. Il reconnaît que ces derniers ont de plus accumulé du temps. En réplique, Mme Manseau rappelle qu'elle a pu maintenir le nombre de

PAGE : 26

messes, mais que M. Demers a dû travailler plus d'une fin de semaine sur deux en plus d'accumuler du temps.

[111] Mme Manseau reconnaît que le départ de M. Ducharme entraîne une augmentation des heures travaillées pour M. Therrien. Toutefois, elle ajoute que toutes les périodes au cours desquelles des célébrations eucharistiques doivent être offertes sont assignées aux aumôniers alors qu'elle doit leur donner des fins de semaines. Enfin, elle précise qu'à compter du 1^{er} mai 2011, elle n'aura d'autres choix, faute de prêtres, que de réduire le nombre de messes.

[112] Puis, entre le 22 juin 2011 et le 3 avril 2012, au nom du plaignant le Syndicat loge sept griefs.

Affichage du poste de 28 heures (janvier 2012)

[113] Entretemps, M. Therrien explique que la Nomenclature du poste est modifiée. Le ministère publie le libellé suivant :

« 1552 – Intervenant en soins spirituels

Libellé

Heures par semaine : 35

Catégorie : 4 Technicien et professionnels de la santé et des services sociaux

Personne qui exerce les activités de soutien et d'accompagnement à la vie spirituelle et religieuse des usagers, à leur famille ainsi qu'à leurs proches.

Elle voit à planifier, réaliser et évaluer des activités d'ordre spirituel et religieux. Elle effectue des visites d'accueil aux usagers et identifie leurs besoins spirituels et religieux. Elle répond aux consultations en matière théologique, spirituelle ou éthique, participe aux équipes interdisciplinaires et apporte un support moral aux familles des usagers.

Doit détenir un baccalauréat en théologie, pastorale, sciences religieuses ou dans une discipline équivalente. »

[114] Suite à la publication de cette nouvelle Nomenclature, M. Therrien obtient un poste de 28 heures par semaine.

[115] En contre-interrogatoire, l'Employeur dépose l'affichage du poste comprenant 28 heures par semaine et l'avis de nomination daté du 30 janvier 2012 de M. Therrien audit poste. La date d'entrée en fonction prévue est le 26 février 2012.

[116] Quant à l'écart de trois heures entre le poste affiché et les heures allouées au plaignant, l'Employeur soumet à M. Therrien un courriel du 10 février 2012, que le plaignant reconnaît. Dans ce courriel acheminé également à M. Grenier et à

PAGE : 27

M. Labrecque et intitulé « Confirmation du consensus autour du plan d'action » Mme Manseau écrit :

« Bonjour,

Je vous achemine la version finale de la démarche d'implantation du titre d'emploi modifié sur lequel nous avons échangé le 8 février.

Comme nous avons fait consensus sur l'application intégrale de ce document et que nous avons convenu que les seuls corridors de communication acceptés seront ceux prévu à ce plan d'action, je m'attends tel qu'entendu que chacun d'entre vous n'entreprene aucune démarche parallèle de communication ou d'influence avec différents acteurs concernés.

Pour ce qui est des 3 heures de surcroîts, suite à notre échange qui portait sur celles-ci et votre positionnement, je poursuis pour le moment le maintien de ces heures. [...] »

[117] Est joint au courriel, un plan d'action de trois pages. Le plan d'action prévoit l'affichage d'un poste de 4 jours du 12 janvier au 26 janvier dont 3 heures seraient utilisées pour des surcroîts de travail (cet affichage correspond au poste obtenu par le plaignant le 30 janvier). L'affichage est suivi d'une série d'actions jusqu'en octobre 2012. Toutefois, le plaignant maintient qu'il n'avait pas un mot à dire.

[118] En réplique, Mme Manseau explique avoir soumis le plan d'action à M. Grenier afin qu'il en discute avec son équipe. À tout événement, la répartition devait respecter deux objectifs soit : une offre de service de 101 heures par semaine et le nombre de célébrations eucharistiques. Enfin, elle soutient que quatre propositions ont été soumises à la consultation dont le comité des résidents. Elle ajoute avoir maintenu les heures de M. Grenier pendant la transition et ce même si ça coutait plus cher.

[119] Autrement, elle relate qu'après le départ de M. Ringuette et de M. Lareau, elle a créé un poste de quatre jours tout en conservant 3 heures pour réorganiser les services. Ce travail pouvait être utilisé pour embaucher ponctuellement ou permettre des célébrations que M. Therrien ne pouvait donner. Elle devait se garder une marge de manœuvre pour pouvoir offrir le service attendu. Lorsqu'elle a parlé de cette utilisation avec l'équipe des soins spirituels, M. Therrien était présent. Enfin, elle soumet un document qui résume l'évolution des heures de M. Therrien de 2009 au 12 février 2012, soit jusqu'à l'obtention du poste.

[120] Ainsi, cette compilation démontre que M. Therrien a travaillé du 19 juillet 2009 au 12 février 2012 inclusivement 2 966,45 heures représentant en moyenne 46,4 heures par deux semaines.

[121] Également, Mme Manseau précise disposer de 101 heures par semaine pour ce service, dont 70 heures sont occupés par deux personnes détenant des postes à temps plein (M. Grenier et M. Demers), ce qui lui laisse 31 heures de service dont 28 heures sont octroyées à M. Therrien.

[122] Enfin, globalement, le plaignant réclame les heures suivantes :

- pour la période s'échelonnant du 19 juin au 17 juillet 2011, il réclame les heures octroyées à Jean-Claude Roy, soit celles du mardi 21 juin, mardi 28 juin, mardi 5 juillet et mardi 12 juillet ;
- pour la période s'échelonnant du 17 juillet au 14 août 2011, il réclame les heures données à M. Labrecque le 3 août et celles du 9 août 2011.
- pour la période du 9 octobre au 5 novembre 2011, il réclame les heures de l'abbé Labrecque jusqu'à concurrence d'une semaine à temps plein.
- pour la période du 4 au 31 décembre 2011, il réclame les heures de l'abbé Labrecque.
- pour la période du 1^{er} janvier au 28 janvier 2012, il réclame les heures de l'abbé Labrecque.
- pour la période du 26 février au 31 mars 2012, il réclame les heures de l'abbé Labrecque jusqu'à concurrence de 35 heures par semaine et donc la différence entre le poste de 28 heures obtenu au cours de cette période.

[123] En réplique, Mme Manseau dépose une série d'horaires de travail accompagnés de notes expliquant ses choix et auquel elle a ajouté quelques commentaires à l'audition. Cette preuve se résume ainsi :

- pour la période du 18 juillet au 14 août 2010, il y avait une célébration le mercredi 11 août et M. Grenier était malade. Elle avait donc besoin d'un aumônier pour maintenir l'offre de service aux résidents. À cette date, l'abbé Ringuette est parti et M. Ducharme vient d'arriver.
- pour la période du 15 août au 11 septembre 2010, toutes les heures octroyées à des moins anciens correspondaient à des journées avec des célébrations eucharistiques. Elle note que M. Lareau alors âgé de 83 ans, ne faisait que des demi-journées et ce à sa demande et que M. Roy n'était disponible que très occasionnellement.
- pour la période du 12 septembre au 9 octobre 2010, toutes les heures octroyées à des moins anciens correspondaient à des journées avec des célébrations eucharistiques. Le vendredi 8 octobre, M. Therrien n'était pas disponible autrement il aurait eu les heures données à M. Ducharme. Puis, elle note que le 14 septembre, M. Demers a dû travailler une demi-journée afin de remplacer M. Grenier absent pour des raisons de maladie.
- pour la période du 10 octobre au 6 novembre 2010, dû à un manque d'effectifs, Mme Manseau a dû répartir les journées de travail de M. Therrien le 15 et le 16 octobre d'où les demi-journées. Le mercredi 3 novembre, il y avait une célébration eucharistique.

PAGE : 29

- pour la période du 7 novembre au 4 décembre 2010, Mme Manseau note que l'horaire a été fabriqué en planification du retour progressif de M. Grenier afin de permettre un soutien accru des effectifs.
- pour la période du 5 décembre au 1^{er} janvier 2011, toutes les journées octroyées à des moins anciens étaient des journées où il y avait moins de célébrations eucharistiques. Le 24 décembre en avant-midi, il y avait une messe de Noël et c'est pourquoi cette journée ne lui a pas été donnée.
- pour la période du 2 janvier au 22 janvier 2011, toutes les heures octroyées à des moins anciens correspondaient à des journées avec des célébrations eucharistiques.
- pour la période du 30 janvier au 26 février 2011, Mme Manseau invoque encore la contrainte des célébrations eucharistiques.
- pour la période du 27 février au 26 mars 2011, Mme Manseau invoque la même contrainte.
- pour la période du 27 mars au 23 avril 2011, Mme Manseau souligne que deux aumôniers n'étaient pas disponibles et que les horaires de M. Demers, M. Lareau et M. Roy ont dû être refait afin qu'ils se répartissent les heures des deux aumôniers non disponibles.
- pour la période du 24 avril au 22 mai 2012, Mme Manseau relate la même situation que pour la période précédente tout en précisant que M. Demers a dû travailler trois fins de semaine sur quatre afin de combler les célébrations eucharistiques alors que la convention collective prévoit une fin de semaine sur deux.
- pour la période du 22 mai au 19 juin 2011, elle a dû recourir à du temps supplémentaire et en raison de la non-disponibilité de deux aumôniers, les horaires ont été refaits.
- pour la période du 19 juin au 17 juillet 2011, Mme Manseau invoque la contrainte des célébrations eucharistiques. Elle note que M. Roy n'est exceptionnellement disponible que pour des célébrations.
- pour la période du 17 juillet au 14 août 2011, Mme Manseau n'a pas de commentaire.
- pour la période du 14 août au 11 septembre 2011, elle n'a toujours pas de commentaire.
- il en est de même pour la période du 11 septembre au 9 octobre 2011.
- pour la période du 9 octobre au 5 novembre 2011, elle invoque la contrainte des célébrations eucharistiques.
- pour la période du 6 novembre au 4 décembre 2011, elle invoque la même contrainte tout en soulignant que M. Therrien a obtenu le

PAGE : 30

10 novembre des heures créditées ayant été libérées pour des services offerts à un partenaire.

- pour la période du 4 décembre au 31 décembre 2011, elle invoque la contrainte des célébrations eucharistiques.
- pour la période du 1^{er} au 28 janvier 2012, même situation.
- pour la période du 29 janvier au 26 février, même situation.
- pour la période du 26 février au 31 mars, même situation.

[124] Tout en essayant de demeurer calme, le plaignant explique comment il a vécu cette situation qui remonte maintenant à 2010. Il a trouvé frustrant de voir d'autres personnes obtenir ce qui devait lui revenir. Il ne se sent pas pleinement intégré. Déjà, qu'il est difficile de changer les mentalités et de faire accepter son choix religieux. Il fréquente des musulmans qui subissent de la discrimination et il est vu comme un modèle. Il vit au travail la même exclusion que ces frères musulmans et c'est très difficile. Enfin, il estime que les jeunes musulmans ont besoin de modèles d'intégration.

4. LES PRÉTENTIONS DES PARTIES

[125] Dans la présente affaire, compte tenu de la présence d'assesseures qui ont eu tout le loisir de présenter toutes et chacune des prétentions débattues par leurs procureures respectives et jugées pertinentes dans le cadre du délibéré, je me permets de résumer très succinctement les arguments avancés par les procureures et qui ont été par ailleurs lus avec attention.

La partie patronale

[126] En premier lieu, la procureure patronale soutient que l'Employeur a le droit de fixer des exigences pertinentes et en relation avec la fonction. Exigence qui en l'occurrence découle de sa mission et des besoins des usagers que l'Employeur doit assurer tout en rappelant l'étendue du rôle de l'arbitre de grief en pareil cas. À cette fin, elle soumet les décisions : *Caisse populaire du Sacré-Cœur de Ville Lasalle et Syndicat des employées et employés professionnels-les et de bureau, section locale 57*, AZ-3142052 ; *Cegelec Industrie inc. et Syndicat national des travailleurs en accessoires électriques (CSN) Laprairie*, D.T.E. 83T-114 ; *Syndicat des employés de l'Hôtel-Dieu d'Amos c. Centre hospitalier Hôtel-Dieu d'Amos*, 2004 CanLII 46418 (C.A.)

[127] Elle rappelle que la Cour d'appel a souligné l'importance de l'obligation d'un CHSLD de pourvoir les usagers d'un milieu de vie substitut et que ce milieu de vie substitut doit être comparable à leur milieu de vie précédent (*Procureur général du Québec c. Vigi Santé Ltée, Hôpital Ste-Monique Inc., Centre Le Cardinal Inc., Groupe*

Champlain Inc., 1999 CanLII 13795). Ainsi, ce nouveau milieu de vie doit répondre aux besoins spirituels et religieux des usagers.

[128] Puis, en vertu de ses prérogatives de gestion, l'employeur pouvait ajouter au libellé de la Nomenclature de la fonction d'animateur de pastorale (ou d'intervenant spirituel) une exigence particulière afin de répondre aux besoins particuliers des usagers de son Centre. Ainsi, l'employeur était justifié de ne pas attribuer au salarié les heures réclamées, puisqu'il ne répondait pas à l'une des exigences normales de la tâche, et pertinentes et en relation avec la nature des fonctions, au sens de la convention locale.

[129] Tout en estimant que la norme n'est pas discriminatoire, la procureure patronale souligne que la preuve révèle que les heures de travail réclamées visent essentiellement les journées où des célébrations eucharistiques étaient prévues dans l'offre de service. Ainsi, l'Employeur devait composer avec deux droits qui devaient coexister, ceux des résidents de vivre leur foi catholique et ceux du plaignant de ne pas être discriminé dans le cadre du travail.

[130] Enfin, si le tribunal estime que la norme est discriminatoire de par ses effets, la preuve révèle qu'elle a été adoptée dans un but rationnellement lié à l'exécution du travail et qu'elle vise un objectif légitime. Également, l'Employeur a accommodé le plaignant.

La partie syndicale

[131] Le Syndicat a démontré par une preuve *prima facie* que la norme adoptée par l'Employeur est discriminatoire par ses effets préjudiciables et qu'elle était fondée sur la croyance religieuse. Ainsi, la justification de la norme discriminatoire relève de l'Employeur et à cette fin, il doit démontrer que sa norme rencontre les critères élaborés par la Cour suprême du Canada dont les arrêts suivants : *Commission Ontarienne des Droits de la Personne c. Simpsons-Sears*, [1985] 2 R.C.S. 526 ; *Central Alberta Dairy Pool c. Alberta (Human Rights Commission)*, [1990] 2 R.C.S. 489 ; *Commission scolaire régionale de Chambly c. Bergevin*, [1994] 2 R.C.S. 525 et *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU*, [1999] 3 R.C.S. 3

[132] Une fois la preuve de discrimination établie, l'Employeur a le fardeau d'établir le besoin et il est pour le moins étonnant en l'espèce que les collègues du plaignant par ailleurs ministre ordonné le défendent. La preuve révèle qu'il y a clivage entre la compréhension des besoins des usagers estimée par l'Employeur et le service des soins spirituels qui est par ailleurs en première ligne. La nécessité d'une telle exigence n'est pas convaincante alors que le plaignant a dans les faits travaillé plusieurs semaines à temps complet sans qu'il n'y ait de plaintes ou que les besoins des usagers n'aient été affectés.

[133] Les justifications avancées par l'Employeur ne résistent pas au fait que suite au changement de la Nomenclature de la fonction, l'Employeur a accordé sans condition le poste comportant 28 heures au plaignant et qu'il n'a pas été obligé en conséquence de

réduire le nombre de messes. Au surplus, est-ce que l'on peut qualifier le retrait de deux messes au cours d'un mois de contrainte excessive.

[134] Le tribunal devrait appliquer le même raisonnement que celui suivi dans l'affaire *Hamel c. Service régional de pastorale de la santé (Centre hospitalier affilié universitaire de Québec)*, 2004 QCCRT 0112. Ce raisonnement s'inscrit dans la tendance actuelle qui consiste à offrir de plus en plus de soins spirituels et ce tel que bien expliqué par les aumôniers Grenier et Demers. Au surplus, l'Employeur peut offrir lorsqu'aucun ministre ordonné n'est disponible des célébrations de la parole.

[135] Subsidiairement, si le tribunal conclut qu'il n'y a pas discrimination au sens de la *Charte*, le tribunal devrait tout de même déclarer l'exigence comme étant non pertinente et suivre les raisonnements développés dans les affaires suivantes : *Syndicat des infirmières, infirmières auxiliaires et inhalothérapeutes de l'Est du Québec (SIIIEQ) c. CSSS Côte-de-Gaspé*, A.H.Q. 2010A-99 (T.A.) ; *Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal c. Le Syndicat des techniciens de laboratoire de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal-SCFP local 3275*, A.H.Q. 2003A-3 (T.A.) et *Le Syndicat des physiothérapeutes et thérapeutes en réadaptation physique du Québec c. Centre universitaire de santé McGill (Hôpital Royal-Victoria)*, A.H.Q. 2001A-233 (T.A.).

5. ANALYSE ET DÉCISION

[136] La présente affaire résulte d'un conflit opposant l'exercice et la protection de plusieurs droits de chacune des parties. Ledit conflit touche les droits du plaignant en matière de mouvement de main-d'œuvre et de protection d'emploi déterminés dans les conventions collectives. Les droits de gérance de l'Employeur notamment en matière de dotation de poste sont affectés ainsi que ses devoirs et obligations à l'égard des usagers.

[137] Et, l'effet discriminatoire de l'exigence déterminée par l'Employeur et relative à la capacité d'administrer les sacrements et les rites catholiques au poste d'animateur de pastorale¹ soulève l'application des articles 3, 10, 16 et 20 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (ci-après appelée *Charte*).

[138] À des fins de référence et d'une meilleure compréhension du litige et avant d'analyser le litige sous le spectre de la *Charte*, il y a lieu d'énumérer les droits et les obligations respectifs des parties et des tiers qui sont affectés par le conflit.

Les droits du plaignant

[139] Lors d'un affichage de poste et en vertu de l'article 7.08 de la convention locale, l'Employeur doit tenir compte de l'ancienneté des candidats dans l'octroi du poste :

¹ Notons que le titre de cette fonction et la nomenclature ont été modifiés en cours d'audition. Toutefois, au moment de l'affichage du poste litigieux le titre de la fonction était animateur de pastorale.

PAGE : 33

« 7.08 : L'Employeur accorde le poste selon l'avis affiché prévu à la clause 7.05 du présent article.

Le poste est accordé à la personne salariée qui a le plus d'ancienneté, à l'intérieur de l'unité de négociation, parmi celles qui ont postulé à la condition de satisfaire aux exigences pertinentes telles que la formation, les expériences et les aptitudes.

L'Employeur, dans l'attribution du poste requérant le titre d'emploi minimal de la catégorie d'emploi visée, et pour lequel poste un diplôme universitaire n'est pas exigé, accorde le poste à la personne salariée candidate ayant le plus d'ancienneté parmi celles qui satisfont aux exigences normales de la tâche. »

[140] Les heures de remplacement doivent également être attribuées en fonction de l'ancienneté. L'article 6.05 de la convention collective édicte :

« En vertu de cette liste et selon les disponibilités exprimées, l'Employeur s'engage à répartir les emplois temporairement dépourvus de leur personne titulaire selon l'ancienneté des personnes salariées inscrites sur cette liste, en autant que celles-ci répondent aux exigences normales de la tâche et qu'il se soit écoulé un minimum de seize (16) heures à l'occasion d'un changement de quart.

Toutefois, une personne salariée ne peut se voir refuser une assignation de plus de cinq (5) jours du seul fait de l'application de l'aliéna précédent. Dans ce cas, la personne salariée n'est pas rémunérée au taux de temps supplémentaire. (...) »

Les droits et obligations de l'Employeur

[141] L'Employeur dispose d'un droit de direction qui doit être exercé dans le respect des lois et des conventions collectives et ce tel que reconnu à l'article 4 de la convention nationale :

« 4.01 Le Syndicat reconnaît le droit de l'Employeur à l'exercice de ses fonctions de direction, d'administration et de gestion. Ce droit s'exerce de façon compatible avec les dispositions de la présente convention. »

[142] En l'espèce, ce droit de diriger ses affaires comprend celui d'établir des horaires et de choisir ses effectifs².

[143] Ainsi, l'Employeur peut déterminer des exigences pertinentes et en relation avec la nature des fonctions et ce tel que reconnu à l'article 7.05 de la convention locale :

« 7.05 L'avis affiché, suivant les dispositions de la clause 7.01 du présent article contient les seules indications suivantes :

² Jean-Claude Bernatchez, La convention collective, Presses de l'Université du Québec, 2002, page 35.

- 1) le titre d'emploi et le statut selon les dispositions nationales ;
- 2) le supplément, s'il y a lieu ;
- 3) le ou les centres d'activités ;
- 4) le quart de travail ;
- 5) la période d'affichage ;
- 6) les exigences pertinentes et en relation avec la nature des fonctions ;
- 7) dans le cas d'un poste à temps partiel, le nombre minimal d'heures de travail par période de quatre (4) semaines ;
- 8) dans le cas d'un poste composé, la répartition habituelle de l'horaire de travail entre les centres d'activités mentionnés à 3.

L'affichage peut également contenir, à titre indicatif :

- le secteur de travail, conformément à l'annexe 1, où la personne salariée est habituellement affectée pour exercer un ensemble de devoirs, attributions et responsabilités qui relèvent de sa profession ;
- le ou les ports d'attache ou l'installation ;
- le territoire géographique où doit œuvrer la personne salariée ;
- l'exigence d'un véhicule automobile, s'il y a lieu.

L'affichage peut également contenir, à titre indicatif, toute autre information pertinente reliée aux caractéristiques particulières du poste. »

[144] Dans l'aménagement des heures de travail et de la semaine de travail, l'Employeur doit respecter l'article 9 de la convention locale et en l'occurrence, les contraintes découlant de l'article 9.08 :

« Nombre et répartition des fins de semaine

L'Employeur doit organiser sa répartition du travail de façon telle que les personnes salariées soient en congé à tour de rôle. Il accorde à la personne salariée le plus grand nombre de fins de semaine possible en tenant compte des exigences du centre d'activités et de la disponibilité du personnel.

L'Employeur assure à chaque personne salariée une (1) fin de semaine par période de deux (2) semaines de calendrier de telle sorte qu'elle ne travaille jamais deux (2) fins de semaine consécutives. Cette obligation ne s'applique pas dans les situations particulières où l'insuffisance de personnel et/ou des activités spéciales ne permettent pas à l'Employeur de mettre en place les mécanismes pour assurer la fin de semaine aux deux (2) semaines. Dans ces circonstances, il

doit assurer, à chaque personne salariée, un minimum d'une (1) fin de semaine par période de trois (3) semaines de calendrier, de telle sorte que la personne salariée ne travaille jamais plus de deux fins de semaine consécutives.

Aux fins de la présente clause, une fin de semaine désigne une période continue de quarante-huit (48) heures incluant la totalité du samedi et du dimanche. »

Les obligations de l'Employeur à l'égard des usagers

[145] L'Employeur doit respecter la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, dont les dispositions les plus pertinentes aux fins du litige sont :

« Partie I

OBJET DE LA LOI ET DROITS DES USAGERS

3. Pour l'application de la présente loi, les lignes directrices suivantes guident la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux :

- 1 la raison d'être des services est la personne qui les requiert ;
- 2 le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit ;
- 3 l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité ;
- 4 l'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant ;
- 5 l'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

TITRE II

DROITS DES USAGERS

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

5. Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire. (...)

PARTIE II

PRESTATION DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

TITRE I

LES ÉTABLISSEMENTS

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

83. La mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, sur référence, les personnes qui requièrent de tels services, veille à ce que leurs besoins soient évalués périodiquement et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations.

La mission d'un tel centre peut comprendre l'exploitation d'un centre de jour ou d'un hôpital de jour.

CHAPITRE II

FONCTIONS

100. Les établissements ont pour fonction d'assurer la prestation de services de santé et de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles, sécuritaires et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être et à satisfaire les besoins des groupes de la population. À cette fin, ils doivent gérer avec efficacité et efficience leurs ressources humaines, matérielles, informationnelles, technologiques et financières et collaborer avec les autres intervenants du milieu, incluant le milieu communautaire, en vue d'agir sur les déterminants de la santé et les déterminants sociaux et d'améliorer l'offre de services à rendre à la population. De plus, dans le cas d'une instance locale, celle-ci doit susciter et animer de telles collaborations.

CHAPITRE II

105. L'établissement détermine les services de santé et les services sociaux qu'il dispense de même que les diverses activités qu'il organise, en tenant compte de la mission de tout centre qu'il exploite et des ressources disponibles.

L'établissement fixe également les paramètres des services de santé et des services sociaux qu'il dispense et soumet ces paramètres à l'approbation de l'agence.

171. Le conseil d'administration d'un établissement définit les orientations en conformité avec les orientations nationales et régionales. Il établit également les priorités et voit à leur respect.

Ces orientations portent sur les besoins de santé tant physique que psychique et les besoins sociaux à satisfaire, sur les clientèles à desservir et sur les services à offrir.

Elles doivent tenir compte des particularités géographiques, linguistiques, socio-culturelles et socio-économiques des usagers ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières mises à la disposition de l'établissement.

[...] »

La Charte des droits et libertés de la personne

[146] Comme relaté précédemment, le caractère discriminatoire d'une exigence d'emploi spécifique faisant appel à la religion et requise par l'Employeur est au cœur du litige. Vu la primauté de cette loi sur toute autre, je vais donc commencer par analyser le litige en vertu de la *Charte* :

« Les règles juridiques ne sont pas toutes placées sur un pied d'égalité et doivent être ordonnées selon leur caractère prépondérant. L'ordre hiérarchique traditionnel des sources de droit du travail est établi selon un ordre décroissant. Au sommet, se trouvent les règles constitutionnelles fondamentales, provenant de la Constitution canadienne. Suivent au deuxième palier les chartes des droits et libertés de la personne – dont la Charte québécoise, de nature quasi constitutionnelle. [...]

C'est ainsi que la Cour suprême consacre la primauté de la Charte québécoise par rapport aux sources du droit du travail en reconnaissant que : « le droit général de l'employeur de gérer l'entreprise et de diriger le personnel est subordonné non seulement aux dispositions expresses de la convention collective, mais aussi aux dispositions du *Code des droits de la personne* et aux autres lois sur l'emploi.³ Les droits de direction de l'employeur ne détiennent donc aucun statut prépondérant et doivent être interprétés en conformité avec les droits et libertés fondamentaux prévus par la Charte québécoise.⁴ »

[147] La présente affaire soulève donc l'application des dispositions suivantes et dont le préambule fait partie intégrante :

« Préambule

Considérant que tout être humain possède des droits et libertés intrinsèques, destinés à assurer sa protection et son épanouissement ;

Considérant que tous les êtres humains sont égaux en valeur et en dignité et ont droit à une égale protection de la loi ;

Considérant que le respect de la dignité de l'être humain et la reconnaissance des droits et libertés dont il est titulaire constituent le fondement de la justice et de la paix ;

³ (Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324, (2003) 2 R.C.S. paragr. 23.);

⁴ Anne-Marie Delagrave, *Le contrôle de l'apparence physique du salarié*, Éditions Yvon Blais, 2010, page 87

Considérant que les droits et libertés de la personne humaine sont inséparables des droits et libertés d'autrui et du bien-être général ;

Considérant qu'il y a lieu d'affirmer solennellement dans une Charte les libertés et droits fondamentaux de la personne afin que ceux-ci soient garantis par la volonté collective et mieux protégés contre toute violation ;

À ces causes, Sa Majesté, de l'avis et du consentement de l'Assemblée nationale du Québec, décrète ce qui suit :

CHAPITE I

LIBERTÉS ET DROITS FONDAMENTAUX

3. Toute personne est titulaire des libertés fondamentales telles la liberté de conscience, la liberté de religion, la liberté d'opinion, la liberté d'expression, la liberté de réunion pacifique et la liberté d'association.

CHAPITRE 1.1

DROIT À L'ÉGALITÉ DANS LA RECONNAISSANCE ET L'EXERCICE DES DROITS ET LIBERTÉS

10. Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.

16. Nul ne peut exercer de discrimination dans l'embauche, l'apprentissage, la durée de la période de probation, la formation professionnelle, la promotion, la mutation, le déplacement, la mise à pied, la suspension, le renvoi ou les conditions de travail d'une personne ainsi que dans l'établissement de catégories ou de classification d'emploi.

20. Une distinction, exclusion ou préférence fondée sur les aptitudes ou qualités requises par un emploi, ou justifiée par le caractère charitable, philanthropique, religieux, politique ou éducatif d'une institution sans but lucratif ou qui est vouée exclusivement au bien-être d'un groupe ethnique est réputée non discriminatoire. »

[148] En l'espèce, le plaignant soutient avoir été et être discriminé en raison de son choix religieux. La religion est un motif de distinction illicite en vertu de la *Charte* et l'Employeur ne peut défavoriser un employé en raison de ce motif.

[149] Il est maintenant bien établi que la norme ou la conduite peut être directement ou indirectement discriminatoire ou même systémique. Une telle portée découle notamment de la définition de discrimination élaborée par la Cour suprême du Canada :

« [...] la discrimination peut se décrire comme une distinction, intentionnelle ou non, mais fondée sur des motifs relatifs à des caractéristiques personnelles d'un individu ou d'un groupe d'individus, qui a pour effet d'imposer à cet individu ou à ce groupe des fardeaux, des obligations ou des désavantages non imposés à d'autres ou d'empêcher ou de restreindre l'accès aux possibilités, aux bénéfices et aux avantages offerts à d'autres membres de la société. Les distinctions fondées sur des caractéristiques personnelles attribuées à un seul individu en raison de son association avec un groupe sont presque toujours taxées de discriminatoire, alors que celles fondées sur les mérites et capacités d'un individu le sont rarement.⁵ »

[150] Sur la portée de cette dernière définition de la discrimination, l'auteur Christian Brunelle rappelle que ce droit vise à assurer l'égalité qui est par ailleurs garante de justice. Ainsi tout en référant à la jurisprudence, il relate :

« Cette définition – moderne, dirions-nous de la discrimination peut recouper, par sa portée, les formes les plus odieuses mais aussi les plus insidieuses de manquements au principe d'égalité. Certes, la norme ou la conduite sciemment discriminatoire sera en principe frappée d'interdit. Ainsi, l'employeur ou le syndicat qui, par le biais de politiques de recrutement bien arrêtées, voire ostentatoires, excluent une personne parce qu'elle est noire, juive, femme ou handicapée, par exemple, s'adonne à une pratique illégale *directement* discriminatoire.

Cela étant dit, la règle ou la norme applicable à tous et neutre en apparence n'échappera pas forcément à l'emprise du concept de discrimination. En effet, si elle se révèle *indirectement* préjudiciable à certaines catégories de personnes en raison d'une caractéristique commune qu'elles partagent, tels la race, la religion, le sexe ou le handicap, les tribunaux pourront également la juger discriminatoire. [...]

Somme toute, il aura fallu plus de 50 ans d'attente pour que, sous l'impulsion des diverses lois adoptées afin de promouvoir l'égalité au travail, la notion de discrimination atteigne une certaine maturité et s'élève au-delà du traitement identique et d'une simple interdiction des distinctions *volontairement arbitraires* pour recouper également les distinctions *involontairement préjudiciables* et englober le droit à un traitement adapté. Aujourd'hui, du sommet de la hiérarchie judiciaire canadienne retentit un commandement clair : « l'égalité doit être *réelle*, et non seulement *formelle*. [...]

Promue par l'égalité, « la justice implique entre autres la prise en considération du mérite et des besoins » individuels. Si la définition de la « discrimination » épousée par la Cour suprême du Canada est dépourvue de toute allusion au principe de « justice », celui-ci n'en ressurgit pas moins par la référence explicite qui est faite « aux mérites et capacités d'un individu ». Cette notion de « mérite »

⁵ Andrews c. Law Society of British Columbia [1989] 1 R.C.S. 143, et réitéré dans l'affaire Battlefords and District Co-operative Ltd. C. Gibbs, [1996] 3 R.C.S. 566.

semble au cœur même de notre conception moderne de l'égalité dans le domaine de l'emploi :

" La philosophie générale des lois en matière de droits de la personne veut que les personnes soient jugées ou traitées non pas en fonction de caractéristiques externes telles la race, l'âge, le sexe, etc., mais plutôt en fonction de leur *mérite individuel*. (...) "

En définitive, la protection contre la discrimination dans l'emploi et avant tout pour fin d'« enrayer l'injustice » en assurant à chacun le droit d'être traité en égal, soit en considération de son *mérite*, de ses *capacités* ou de ses *besoins* propres.⁶ »

[151] La preuve d'une plainte de discrimination se divise en deux étapes. En premier lieu, le plaignant doit établir une preuve *prima facie* du préjudice subi et du lien avec le motif de discrimination⁷.

[152] En l'occurrence, le conflit prend naissance alors que l'abbé Ringuette, membre de l'équipe des soins spirituels du Centre part à la retraite. L'abbé Ringuette détient un poste à temps partiel de 21 heures par semaine. Il est aumônier et habilité à administrer les sacrements et rites catholiques. Service que l'Employeur estime devoir offrir aux usagers et requis par ces derniers dont le sacrement du pardon, le sacrement de l'eucharistie et l'onction des malades. Service qui serait de l'avis de l'Employeur compromis par l'octroi intégral du poste de l'abbé Ringuette au plaignant. L'Employeur attribue donc le tiers des heures au plaignant et embauche un aumônier.

[153] L'Employeur soutient que le plaignant ne peut administrer les sacrements et rites catholiques et donc qu'il n'est pas tenu de respecter l'ancienneté acquise par le plaignant. En vertu, du *Code de Droit Canonique*, seul le prêtre validement ordonné peut administrer les sacrements dont celui de la célébration eucharistique et de l'onction des malades :

« Can 900 – 1. Seul le prêtre validement ordonné est le ministre qui, en la personne du Christ, peut réaliser le sacrement de l'Eucharistie.

Can 1003 – 1. Tout prêtre, et seul le prêtre, administre validement l'onction des malades. »

[154] Ainsi, en raison de cette exigence spécifique de nature religieuse que le plaignant ne peut rencontrer notamment en raison de son choix religieux, le plaignant ne peut progresser au même titre que ces collègues aptes à administrer les sacrements

⁶ Discrimination et obligation d'accommodement en milieu de travail syndiqué, Éditions Yvon Blais, 2001, pages 79-83.

⁷ Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU, [1999] 3 R.C.S. 2 ; Québec (C.D.P.D.J.) c. Montréal (Ville), [2000] 1 R.C.S. 686

et rites catholiques. Et, bien que la norme soit en apparence neutre et légitime, elle est par ses effets, discriminatoire puisqu'elle entraîne un traitement différent pour le plaignant et se heurte à son choix religieux. Le plaignant est donc privé des opportunités d'augmenter ses heures de travail puisque son ancienneté acquise n'est pas respectée dans l'attribution des heures de remplacement ni lors de mutation. Ainsi, au cours d'une période de deux années, des personnes détenant une ancienneté moindre à la sienne obtiennent des heures de remplacement. Et, sa candidature n'est pas retenue lors de l'ouverture d'un nouveau poste à temps partiel toujours en raison de cette exigence spécifique.

[155] N'étant pas prêtre et ne pouvant le devenir notamment en raison de son choix d'appartenir à une autre religion, le plaignant estime donc que cette exigence spécifique est discriminatoire. Elle est d'autant plus discriminatoire puisqu'elle le prive des mêmes opportunités de travail que ces collègues exerçant la même fonction. Elle restreint donc la portée de son droit d'ancienneté reconnu à la convention collective.

[156] J'estime que cette preuve établit d'une manière *prima facie* que la norme de l'Employeur repose sur une notion prohibée par la *Charte* et qu'en raison de cette norme, le plaignant a été et est toujours traité différemment. Il en résulte une discrimination indirecte.

[157] Avant d'entamer la deuxième étape, il est important de noter que malgré le changement du libellé de la fonction et de son titre en cours d'audition (d'animateur de pastorale à intervenant en soins spirituels) j'estime que cette modification n'affecte pas la question de fond puisque l'Employeur peut déterminer des exigences spécifiques en fonction de ses besoins dont les besoins religieux.

[158] Et bien que le volet « pastorale » ait été retiré du titre et que la tâche « d'administrer les sacrements et les rites » ait été supprimée du libellé, il n'en demeure pas moins que l'intervenant spirituel doit continuer à « planifier, réaliser et évaluer des activités d'ordre spirituel et religieux ». La question de fond demeure donc entière et la même. Je vais donc utiliser le nouveau titre de la fonction à moins que le contexte ne s'y oppose.

[159] Il incombe maintenant à l'Employeur de faire la démonstration que sa norme est fondée sur des aptitudes ou qualités requises par l'emploi d'intervenant spirituel⁸.

[160] Rappelons la norme : « Être en mesure d'administrer les sacrements et rites catholiques. »

[161] Je vais principalement apprécier la preuve et les arguments soumis par l'Employeur à partir de l'arrêt unanime rendu par la *Cour suprême du Canada*⁹ et

⁸ Commission des droits de la personne c. Etobicoke, [1982] 1 R.C.S. 202 ; Brossard c. Québec (Commission des droits de la personne), [1988] 2 R.C.S. 279 ; Alberta Human Rights Commission c. Central Dairy Pool, [1990] 2 R.C.S. 489 ; Dickason c. Université de l'Alberta, [1992] 2 R.C.S. 1103

⁹ Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU [1999] 3 R.C.S. 3

désigné l'arrêt « *Meiorin* ». Dans cet arrêt la Cour propose une méthode d'analyse unifiée comportant trois étapes, dont seules la première et la troisième s'appliquent toutefois à la *Charte*, le volet intentionnel étant inapplicable :

« 54 Après avoir examiné les diverses possibilités qui s'offrent, je propose d'adopter la méthode en trois étapes qui suit pour déterminer si une norme discriminatoire à première vue est une EPJ. L'employeur peut justifier la norme contestée en établissant selon la prépondérance des probabilités :

- 1) qu'il a adopté la norme dans un but rationnellement lié à l'exécution du travail en cause ;
- 2) qu'il a adopté la norme particulière en croyant sincèrement qu'elle était nécessaire pour réaliser ce but légitime lié au travail ;
- 3) que la norme est raisonnablement nécessaire pour réaliser ce but légitime lié au travail. Pour prouver que la norme est raisonnablement nécessaire, il faut démontrer qu'il est impossible de composer avec les employés qui ont les mêmes caractéristiques que le demandeur sans que l'employeur subisse une contrainte excessive.

55 Cette méthode est fondée sur la nécessité d'établir des normes qui composent avec l'apport potentiel de tous les employés dans la mesure où cela peut être fait sans que l'employeur subisse une contrainte excessive. Il est évident que des normes peuvent léser les membres d'un groupe particulier. Mais, comme le juge Wilson l'a fait remarquer dans *Central Alberta Dairy Pool*, précité, à la p. 518, « [s]'il est possible de trouver une solution raisonnable qui évite d'imposer une règle donnée aux membres d'un groupe, cette règle ne sera pas considérée comme [une EPJ] ». Il s'ensuit que la règle ou la norme jugée raisonnablement nécessaire doit composer avec les différences individuelles dans la mesure où cela ne cause aucune contrainte excessive. À moins qu'aucun accommodement ne soit possible sans imposer une contrainte excessive, la norme telle qu'elle existe n'est pas une EPJ, et la preuve *prima facie* de l'existence de discrimination n'est pas réfutée. »

[162] Sur l'élément de rationalité, le juge McLachlin précise :

« 57 La première étape à franchir pour évaluer si l'employeur a réussi à établir une défense d'EPJ consiste à identifier l'objet général de la norme contestée et à décider s'il est rationnellement lié à l'exécution du travail en cause. Il faut d'abord déterminer ce que vise à réaliser de manière générale la norme contestée. La capacité de travailler de manière sûre et efficace est l'objet le plus fréquemment mentionné dans la jurisprudence, mais il peut bien y avoir d'autres raisons d'imposer des normes particulières dans le milieu de travail. Par exemple, dans l'arrêt *Brossard*, précité, l'objet général de la politique de la ville interdisant le népotisme était de réprimer les conflits d'intérêts et apparents des fonctionnaires. Dans l'arrêt *Caldwell*, précité, l'école secondaire catholique cherchait à maintenir la présence de la religion dans le milieu et le programme scolaires. Dans d'autres cas, l'employeur peut vouloir assurer la présence d'employés

compétents à certains moments. Il existe une multitude de raisons susceptibles d'inciter un employeur à imposer une norme à ses employés.

58 L'employeur doit démontrer l'existence d'un lien rationnel entre l'objet général de la norme contestée et les exigences objectives du travail. [...] Lorsque l'objet général de la norme est d'assurer l'exécution sûre et efficace du travail – un élément essentiel de tout métier – il ne sera vraisemblablement pas nécessaire de consacrer beaucoup de temps à cette étape. [...]

59 À cette première étape, l'analyse porte non pas sur la validité de la norme particulière en cause, mais plutôt sur la validité de son objet général. Cet examen est nécessairement plus général que lorsqu'il s'agit de déterminer s'il existe un lien rationnel entre l'exécution du travail et la norme particulière qui a été choisie, comme cela peut avoir été le cas en vertu de la méthode conventionnelle. La distinction est importante. S'il n'y a aucun lien rationnel entre l'objet général de la norme et les tâches que l'employé est légitimement tenu d'accomplir, il n'est alors naturellement pas nécessaire de continuer d'évaluer la légitimité de la norme particulière elle-même. Sans objet général légitime sous-jacent, la norme ne saurait être une EPJ. À mon avis, il est utile de garder séparés les deux niveaux d'examen¹⁰. »

[163] Dans une affaire comportant des similitudes factuelles avec le présent cas, le commissaire Claude Gélinas de la CRT (ci-après désignée affaire *Hamel*), décida que l'Employeur ne pouvait congédier une animatrice de pastorale en raison de son adhésion, en cours d'emploi, à une religion autre que catholique. À la lumière de la preuve entendue, il jugea qu'il n'existait aucun lien rationnel entre l'exigence du mandat pastoral catholique et les exigences objectives du travail. Il retient que la plaignante est capable d'assurer une prestation de services respectueuse des besoins spirituels des usagers et souligne :

« [94] La preuve n'a pas établi que les besoins des usagers sont nécessairement relatifs à de l'accompagnement relié à la religion catholique, ni que l'accompagnement spirituel se traduit nécessairement par une démonstration de la foi religieuse.

[95] La preuve met plutôt en évidence que les besoins spirituels exprimés par les usagers sont diversifiés. Leur religion est « à la carte » et les animateurs et animatrices de pastorale peuvent accompagner les usagers de religions différentes.

[96] Les témoignages entendus révèlent en outre que, si parfois les usagers peuvent se passer de l'Église catholique, ils ne peuvent pas se passer de la spiritualité qui ne doit pas être la propriété d'une religion particulière mais une plate-forme commune à toutes les religions¹¹. »

¹⁰ Précitée, note 9 pages 37 et 38.

¹¹ Hamel c. Service régional de pastorale de la santé (Centre hospitalier affilié universitaire de Québec), 2004 QCCRT 0112

[164] Également, dans le secteur de la santé, l'arbitre Jean-Marie Lavoie a conclu que l'Employeur pouvait exiger une norme fondée sur le sexe aux préposés des bénéficiaires. À cette fin, il analysa les tâches exercées par les préposés aux bénéficiaires et les besoins des résidents :

« [88] Pour identifier les attentes de la clientèle en la matière, l'employeur se doit d'utiliser une approche objective. Il doit donc éviter les impressions, ou les idées reçues, et privilégier, plutôt, une approche fondée sur une analyse concrète des attentes et des besoins de la clientèle.

[102] L'employeur a donc démontré qu'il y avait un lien rationnel entre les tâches de ces PAB et les besoins des bénéficiaires ou du personnel. Mme Larochelle a aussi expliqué la décision de l'employeur en ajoutant qu'il y avait eu des plaintes, tant au Comité des résidences, qu'au Commissaire aux plaintes, concernant le fait de ne pas avoir reçu des soins de la part d'un PAB de son sexe. Elle n'a pas précisé le nombre de plaintes reçues, mais cet élément, quant à nous, nous paraît de nature à confirmer les besoins existants en la matière¹². »

[165] En l'espèce, qu'en est-il ? Quel est l'objet de la norme ? Qu'est-ce qu'elle vise à réaliser ? Et quel est le lien rationnel entre l'objet général et les exigences objectives du travail ?

Le Centre et ses usagers

[166] Le Centre est un centre d'hébergement et de soins de longue durée qui offre de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut. En vertu de sa loi constitutive, il doit assurer la prestation de services de santé et de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles, sécuritaires et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels¹³.

[167] Le Centre accueille des personnes âgées en perte d'autonomie. Il dispose approximativement de 750 lits répartis dans quatre pavillons : D'Youville, Argyll, St-Joseph et St-Vincent. Vu la politique de maintien à domicile, la clientèle est en lourde perte d'autonomie cognitive ou physique et elle est captive de l'environnement.

[168] La moyenne d'âge est de 83 ans et dans une grande proportion de confession catholique (93 à 94 %). Mme Manseau ajoute que la majorité des résidents sont

¹² Syndicat de la santé et services sociaux d'Arthabaska – Érable (CSN) et Centre de santé et de services sociaux d'Arthabaska-et-de-l'Érable, T.A., 4 mai 2010, SOQUIJ AZ-50635400, A.A.S. 2010A-35 ; Voir également l'Affaire Syndicat des infirmières, infirmiers auxiliaires et inhalothérapeutes de l'Est du Québec (SIIQ) et CSSS de la Côte-de-Gaspé, T.A., Me Denis Gagnon, 16 novembre 2010, A.H.Q. 2010A-99 qui estima que l'Employeur avait facilement rencontré le premier critère déterminé dans l'arrêt *Meiorin* mais pas celui de la raisonnabilité.

¹³ Voir article 100 de la LSSS

croyants et pratiquants Affirmation corroborée par M. Demers par ses dires au journal local, La Tribune en septembre 2010.

[169] Par ailleurs, les données recueillies par le service des soins spirituels sur une période de cinq mois (septembre 2010 à janvier 2011), démontrent que parmi les 765 résidents, 681 s'étaient déclarés catholiques et parmi ces derniers, 499 ont exprimé le désir de recevoir la communion régulièrement. Entre septembre 2010 et janvier 2011, le nombre moyen de personnes qui ont participé aux messes par mois et par pavillon a été : 352 au Pavillon Argyll ; 146 au Pavillon D'Youville, 267 au Pavillon St-Joseph et 250 au Pavillon St-Vincent.

[170] Outre la participation aux messes et la réception de la communion, la preuve révèle que plusieurs résidents catholiques pratiquants, alors qu'ils sont en fin de vie, demandent l'onction des malades ou le sacrement du pardon.

Le service des soins spirituels

[171] Le service des soins spirituels offre principalement de l'accompagnement du deuil et de préparation à la mort. Le service travaille avec une équipe interdisciplinaire pour identifier les besoins en soutien spirituel ou religieux. Il doit agir dans le respect des choix des usagers et à cette fin, le comité d'approche à la personne mourante a recommandé que l'intervenant en soins spirituels ait comme objectif :

- « Préciser les besoins religieux de la personne à l'étape de la mort ;
- pouvoir prier son Seigneur ;
- sentir une présence significative pour elle à ce moment de sa vie ;
- recevoir un encouragement plein d'espérance pour traverser cette heure ;
- participer à un sacrement susceptible de la soutenir ;
- pouvoir se réconcilier avec Dieu. »

[172] Dans le même sens, la description des tâches de l'intervenant en soins spirituels remontant à 2003 prévoit que ces derniers doivent effectuer régulièrement ou ponctuellement les interventions suivantes :

« Régulières :

Effectuer des visites d'accueil à l'ensemble des résidents et offrir un soutien et un accompagnement à la vie spirituelle.

Être attentif aux besoins manifestés par leurs familles et leurs proches, sans oublier le personnel soignant.

Assurer le suivi de nos interventions.

Animer, former et superviser des bénévoles en pastorale.

Préparer et animer des diverses célébrations liturgiques (eucharistie – réconciliation – onction des malades).

Assurer un service de distribution de la communion dans chaque unité par des bénévoles.

Répondre aux appels de garde.

Collaborer de manière étroite à l'évaluation et à l'amélioration de la qualité des soins et des services.

Planifier, animer et évaluer l'ensemble des activités de pastorale au sein de l'établissement.

Ponctuelles :

Préparer et animer certaines activités ou célébrations : Noël, Pâques, défunts...

Participer à certaines journées de formation. »

[173] En l'espèce, vu le profil de sa clientèle qui est majoritairement catholique et pratiquante, le service de soins spirituels du Centre doit donc assurer l'animation de célébrations eucharistiques sur une base hebdomadaire tout comme l'accès aux rituels de fin de vie dont l'onction des malades et le sacrement du pardon.

[174] Le lien rationnel entre la norme exigée par l'Employeur et les exigences reliées au travail m'apparaît donc très clair.

[175] Toutefois, la norme doit également être raisonnablement nécessaire. Dans l'arrêt *Meiorin*, l'honorable juge McLachlin précise :

« 62 Le troisième et dernier obstacle que doit franchir l'employeur consiste à démontrer que la norme contestée est raisonnablement nécessaire pour qu'il puisse atteindre l'objet qu'elle vise, dont le lien rationnel avec l'exécution du travail a été démontré à ce stade. L'employeur doit établir qu'il lui est impossible de composer avec le demandeur et les autres personnes lésées par la norme sans subir une contrainte excessive. Lorsque l'on parle de « contrainte excessive », il importe de se rappeler les propos du juge Sopinka, qui a fait remarquer dans l'arrêt *Central Okanagan School District No. 23 c. Renaud*, [1992] 2 R.C.S. 970, à la p. 984, que « [l']utilisation de l'adjectif « excessive » répond à ce critère ». Il peut être idéal, du point de vue de l'employeur, de choisir une norme d'une rigidité absolue. Encore est-il que, pour être justifiée en vertu de la législation sur les droits de la personne, cette norme doit tenir compte de facteurs concernant les capacités uniques ainsi que la valeur et la dignité inhérentes de chaque personne, dans la mesure où cela n'impose aucune contrainte excessive.¹⁴ »

[176] Sur les facteurs pertinents qui peuvent être pris en considération dans le cadre de l'évaluation de l'obligation d'accommodement raisonnable, le juge McLachlin rappelle :

¹⁴ Précitée, note 9

« 63 [...] Parmi les facteurs pertinents, il y a le coût de la méthode d'accommodement possible, l'interchangeabilité relative des employés et des installations, de même que la perspective d'atteinte réelle aux droits d'autres employés. [...] De toute manière, comme le juge Cory l'a souligné dans *Chambly*, précité, à la p. 546, « [i]l y a lieu de les appliquer d'une manière souple et conforme au bon sens, en fonction des faits de chaque cas¹⁵. »

[177] En se référant à ces derniers paramètres élaborés par la Cour suprême du Canada, dans l'affaire *Hamel* précitée et disposant d'une affaire similaire à celle-ci, le commissaire Claude Gélinas décida que la décision prise par l'employeur ne rencontrait pas également la deuxième étape et ce tout en soulignant que les désirs ou préférences des tiers ne peuvent justifier l'application d'une norme discriminatoire :

« [111] Mais, il y a plus. Même si les désirs et les préférences des usagers de l'Hôpital Laval étaient établis, la jurisprudence est constante : ceux-ci ne sauraient justifier la décision d'exclusion de la plaignante pour un motif discriminatoire. (C.D.P.Q. c. Les entreprises L.D. Skelling inc. et al, D.T.E. 94T-5660)

[112] Sur ce point, à l'occasion d'un tour d'horizon de la jurisprudence canadienne, le Tribunal canadien des droits de la personne rappelait la règle suivante : *Liability has been imposed on employers for the act of third parties in a series of cases know as the « customer preference cases »*. (CDP (*Kafé*) c. *Commission scolaire Deux-Montagnes*, [1993] R.J.Q. 1297 ; Canada (Attorney General) c. *Uzoaba*, 1994, 26 C.H.R.R. D/428FCTD)¹⁶ »

[178] Autrement, l'arbitre Me Denis Gagnon dans une affaire relevant du secteur de la santé, jugea que l'employeur n'avait pas démontré que sa norme était nécessairement raisonnable :

« [106] Pour évaluer si cette condition est rencontrée dans notre cas, il faut déterminer si la présence d'une équipe mixte sur les différents quarts de travail dans chacune des unités visées, est raisonnablement nécessaire pour atteindre les objectifs d'assurer aux patients des soins de qualité, dans le respect de leur dignité, et dans les conditions sécuritaires pour eux-mêmes et pour le personnel.

[107] Le Syndicat a raison de prétendre qu'il faut un motif solide pour brimer les salariés du droit fondamental d'être traités sans discrimination basée sur le sexe, s'agissant d'un motif prohibé de discrimination. La lecture du passage précédent le confirme. On voit que la Cour suprême impose à l'employeur le fardeau de présenter une preuve sérieuse du bien fondé de sa décision d'adopter l'exigence contestée.

¹⁵ Précitée, note 9

¹⁶ Précitée, note 11

[106] Je conclus que l'employeur n'a pas démontré qu'il était dans une situation qui requérait la présence d'équipes mixtes et que, en conséquence, il n'était pas raisonnablement nécessaire de sexualiser les postes¹⁷. »

[179] Par ailleurs, dans le cadre du présent litige, les propos récemment exprimés à titre personnel par Me Pierre Bosset, alors directeur de la Recherche et de la Planification à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec m'apparaissent fort pertinents. Ainsi aux fins de l'appréciation de la contrainte excessive, ce dernier notait que la mission des institutions publiques ainsi que leurs obligations qui en découlent ont été peu explorées à ce jour par les décideurs :

« [...] En somme, il y a place pour des critères d'appréciation qui soient spécifiquement adaptés à la nature des établissements de services (et notamment, des services publics, lesquels n'échappent pas aux demandes d'accommodement). C'est un champ peu exploré par les juristes. Ceux-ci trouveront dans l'encadrement législatif et réglementaire applicable aux institutions publiques amplement matière à réflexion (et, n'en doutons pas, à argumentation). Parmi les aspects juridiques qui mériteront d'être pris en considération, certains nous semblent incontournables :

- la mission d'une institution publique ;
- les obligations particulières qui peuvent lui être faites envers certaines sous-catégories de personnes ;
- la nature de sa « clientèle » (captive ou vulnérable) ;
- le cadre d'organisation des services, ainsi que la disponibilité des ressources.¹⁸ »

[180] Dans le présent cas, qu'en est-il ? Est-ce que la norme est raisonnablement nécessaire pour que l'Employeur puisse atteindre l'objet qu'elle vise ? A-t-il établi qu'il lui est impossible de composer avec le demandeur et les autres personnes lésées par la mesure sans subir une contrainte excessive ? J'estime que oui.

[181] En l'occurrence, la preuve révèle que l'employeur devait tenir compte et concilier plusieurs facteurs dans l'adoption des mesures d'accommodement, dont : la mission du Centre, son obligation de répondre aux besoins religieux des usagers, le droit fondamental des usagers d'exercer pleinement la religion de leur choix, le profil diversifié des membres de l'équipe des soins spirituels, les limites d'adaptation découlant du nombre restreint de l'équipe, les contraintes de la convention collective et financières et auxquelles s'ajoutent les adaptations quantitatives et qualitatives possibles des services spirituels et religieux offerts.

¹⁷ Précitée, note 12

¹⁸ Les accommodements raisonnables : quoi, comment, jusqu'où ?, (Sous la direction de Myriam Jézéquel), Éditions Yvon Blais, 2007, pages 24-26

[182] Tel que relaté précédemment, le Centre doit répondre aux besoins spirituels et religieux des usagers et à cette fin, la détermination de ce besoin ne s'établit pas abstraitement mais bien en fonction du profil de ses usagers et en l'espèce, très majoritairement catholiques et pratiquants.

[183] Non seulement le Centre doit assurer ce service en vertu de sa loi constitutive mais également il doit respecter les droits fondamentaux de ses usagers en la matière et qui sont protégés par la *Charte*. Les usagers ont le droit à la reconnaissance et à l'exercice de leur religion duquel découle des besoins religieux et qui se distinguent des besoins spirituels.

[184] Le Petit Larousse définit la « religion » comme étant : « 1. Ensemble de croyances et de dogmes définissant le rapport de l'homme avec le sacré. 2. Ensemble de pratiques et de rites propres à chacune de ces croyances. »

[185] M. Grenier, aumônier aux soins spirituels du Centre a également souligné que mise à part le volet sacré, la religion répond à un besoin d'appartenance ou d'identification à un groupe et qui s'exprime par le biais de rites qui ne sont pas nécessairement spirituels comme le sacrement. En l'occurrence, la religion catholique comprend sept sacrements. Le volet « communautaire » de la religion ressort de la définition proposée par le philosophe contemporain, André Comte-Sponville et corrobore la portée de la religion exposée par M. Grenier. Il m'apparaît donc utile de la reprendre car plus explicite :

« Qu'est-ce qu'une religion ?

La notion est tellement vaste, tellement hétérogène, qu'il est difficile d'en donner une définition tout à fait satisfaisante. Quoi de commun entre le chamanisme et le bouddhisme, entre l'animisme et le judaïsme, entre le taoïsme et l'islam, entre le confucianisme et le christianisme ? Peut-être a-t-on tort d'utiliser le même mot de « religion » dans tous les cas ? Je ne suis pas loin de le penser. Plusieurs de ces croyances, notamment orientales, me semblent constituer un mélange de spiritualité, de morale et de philosophie, plutôt qu'une *religion*, au sens où nous prenons ordinairement le mot en Occident. [...]

Nous avons besoin pour cela d'une définition fut-elle approximative et provisoire. On cite souvent, parce qu'elle est éclairante, celle que donnait Durkheim, dans le premier chapitre des *Formes élémentaires de la vie religieuse* : « Une religion est un système solidaire de croyances et de pratiques relatives à des choses sacrées, c'est-à-dire séparées, interdites, croyances et pratiques qui unissent en une même communauté morale, appelée Église, tous ceux qui y adhèrent. » [...]

La définition de Durkheim, centrée sur les notions de *sacré* et de *communauté*, présente ainsi ce qu'on peut appeler au sens large, sociologique ou ethnologique, du mot « religion ». M'inscrivant, puisque c'est mon histoire, dans un univers monothéiste, et spécialement dans le champ de la philosophie occidentale, je proposerais volontiers un sens plus restreint, moins ethnologique que théologique ou métaphysique, et qui ferait comme un sous-ensemble du premier : une religion, dans nos pays, c'est presque toujours une croyance en une ou plusieurs divinités. Si l'on veut rassembler ces deux sens, comme la

langue y pousse, mais sans les confondre, cela donne la définition suivante, qui reprend et prolonge celle de Durkheim : *J'appelle « religion » tout ensemble organisé de croyances et de rites portant sur des choses sacrées, surnaturelles ou transcendantes (c'est le sens large du mot), et spécialement sur un ou plusieurs dieux (c'est le sens restreint), croyances et rites qui unissent en une même communauté morale ou spirituelle ceux qui s'y reconnaissent ou les pratiquent. [...]*

Le judaïsme, le christianisme et l'islam sont évidemment des religions, au sens strict que je viens de définir.¹⁹ »

[186] Les célébrations eucharistiques constituent donc un rite communautaire significatif pour le catholique pratiquant. D'ailleurs, M. Grenier a bien expliqué « qu'il est préférable que la communion ait lieu tout de suite après la messe, ainsi la communion prend tout son sens » et que seuls des catholiques romains peuvent donner la communion à des catholiques romains et ainsi, ils représentent la « communauté rassemblée ».

[187] Toutefois, devant le départ imminent de l'abbé Ringuette (qui consacrait une grande partie de ses 21 heures aux onctions des malades et à l'animation des messes) et des ressources limitées du service, M. Grenier propose au mois de juin 2010, un plan à Mme Manseau. Ce plan comprend une répartition temporaire et permanente des ressources, une diminution du nombre de messes et l'embauche d'un nouvel employé occasionnel à temps partiel.

[188] Mme Manseau accepte la recommandation de réduire le nombre de messes de treize à neuf et de les maintenir principalement en fins de semaines. Ce faisant, elle adopte une première mesure d'accommodement. Par ailleurs, il ressort de la preuve que cette mesure ne crée pas de remous et répond donc adéquatement aux besoins religieux des résidents.

[189] Cependant le Syndicat soutient que l'Employeur devait aller plus loin dans l'aménagement de l'offre notamment en substituant les célébrations eucharistiques par des célébrations de la parole et que le plaignant peut animer. Au soutien de cette alternative, il souligne la forte tendance vers le spirituel. Tendance qui a d'ailleurs été confirmée avec les modifications apportées tout récemment au titre et au libellé de la fonction de l'intervenant en soins spirituels.

[190] J'estime toutefois qu'il ressort de la preuve, que cette alternative constituerait en l'espèce, une contrainte excessive pour l'Employeur car se faisant il ne répondrait pas aux besoins religieux des usagers et dont l'exercice est un droit fondamental protégé par la *Charte*.

¹⁹ L'esprit de l'athéisme, Introduction à une spiritualité sans Dieu, Éditions Albin Michel, 2006 pages 14-17.

PAGE : 51

[191] Cependant, les célébrations de la parole pourraient représenter très sporadiquement un accommodement dans la mesure où les usagers sont confortables avec le fait qu'elles soient animées par une personne qui n'ait pas en mesure d'administrer le sacrement de la communion et qui au surplus n'appartient pas à la même communauté religieuse. Alternative avec laquelle en l'espèce, les usagers ne sont pas confortables comme ils l'ont exprimés par le sondage. Et, j'estime que cette préférence constitue une contrainte légitime que l'Employeur doit respecter. Ce qu'il a par ailleurs fait, en assignant les jours de célébrations eucharistiques des personnes habiletés à les animer et à administrer le sacrement de la communion. Sur cette question, je ne partage donc pas les conclusions tirées par le commissaire Claude Gélinas dans l'affaire *Hamel*. Dans la présente affaire, les besoins des usagers sont au cœur de l'offre de service tout comme leurs préférences sont au cœur de leur droit d'exercer la religion de leur choix. Droit qui est tout aussi fondamental que celui revendiqué par le plaignant. Cependant, il est important de souligner que ces conclusions découlent du profil particulier et propre du Centre.

[192] Ainsi, en adoptant cette mesure respectueuse des droits et besoins religieux des usagers, l'Employeur devait composer avec les contraintes que ce choix entraînait dans l'aménagement du temps de travail non seulement à l'égard du plaignant mais également à l'égard des autres membres de l'équipe et auxquelles s'ajoutent des contraintes financières et légales. (Voir articles 100 et 171 de la LSSS)

[193] L'Employeur a depuis au moins 2003 répondu à la diversité des besoins spirituels et religieux de ses usagers par le biais d'une équipe mixte dont la majorité rencontrait toutefois l'exigence relative à l'administration des sacrements et rites catholiques.

[194] La preuve démontre que le Service de soins spirituels disposait en 2003 de 76 heures et desservait alors deux pavillons. À cette date, l'équipe était composée de quatre personnes : un prêtre (35 hrs/sem.), un prêtre (21 hrs/sem.) une religieuse (15 à 20 hrs/ sem.) et une agente de pastorale laïque pour les remplacements. Dès lors, on note que sur les 76 heures, tous les intervenants sont membres de la communauté catholique et dont deux sont en mesure d'administrer les sacrements et rites catholiques. Et ces derniers occupent 56 heures par semaine sur les 76 heures.

[195] En 2010 et encore aujourd'hui, le Service dispose de 101 heures pour desservir plus de 750 usagers répartis dans les quatre pavillons. Avant le départ de l'abbé Ringuette (événement déclencheur du présent litige), l'équipe était composée de sept intervenants spirituels dont cinq étaient également prêtre, soit :

- Claude Demers, prêtre (35 hrs/sem.)
- Mario Grenier, prêtre (35 hrs/sem.)
- Gérard Ringuette, prêtre (21 hrs/sem.)
- Laurent Lareau, prêtre (10 hrs/sem.)
- Jean-claude Roy, prêtre et remplaçant

- Francine Lemieux, remplaçante
- Jean-François Therrien, remplaçant.

[196] Ces données démontrent qu'à cette date, la totalité des heures du Service étaient exercées par des intervenants spirituels habiletés à exercer l'ensemble des attributions de leur fonction dont celle d'administrer les sacrements et rites catholiques. Et, parmi l'équipe de remplacement, seul Jean-Claude Roy disposait de capacités équivalentes.

[197] Cependant, M. Therrien prétend que l'Employeur aurait dû lui donner les 21 heures libérées par le départ à la retraite de l'abbé Ringuette ayant acquis de l'ancienneté au lieu d'embaucher à l'extérieur. En appui à ses prétentions, il soumet que l'exécution des actes réservés à des ministres ordonnés ne représente que 10 % du temps travaillé par un intervenant spirituel à temps plein. Ainsi, mathématiquement, cela représenterait que 10 heures par semaine sur les 101 heures dont dispose le Service. En conséquence, l'Employeur aurait dû lui donner lesdites heures et ce sans subir de contraintes excessives.

[198] Cependant la preuve démontre que la situation est plus complexe et évolutive. Au mois d'août 2010, non seulement l'abbé Ringuette part à la retraite mais M. Grenier, prêtre à temps complet, est en congé de maladie (une année complète). L'Employeur doit donc remplacer 56 heures sur les 101 heures et il ne reste plus que deux prêtres réguliers pour assurer les actes réservés dont les messes célébrées principalement les fins de semaines et offertes dans quatre pavillons. S'ajoute à cette réalité, le départ imminent à la retraite de M. Lareau à compter duquel, l'Employeur ne pourra plus que compter que sur un prêtre à temps complet et un remplaçant pour assurer les actes réservés, dont les célébrations eucharistiques les fins de semaine.

[199] Par ailleurs, dans l'aménagement des ressources, Mme Manseau tente dans la mesure du possible d'assigner les intervenants de manière à favoriser un lien continu avec les usagers. Objectif qui m'apparaît fort louable à la lumière des services que les intervenants offrent et qui impliquent une certaine intimité et confiance surtout en fin de vie.

[200] Toutefois, tout en tenant compte de ces facteurs devant les arguments avancés par le plaignant Mme Manseau lui alloue 7 heures sur les 21 heures. Cette mesure constitue en soi une mesure d'accommodement et qui s'ajoute à la réduction du nombre de messes.

[201] Mme Manseau entame toutefois des démarches pour embaucher une personne de l'externe et ayant la capacité de réaliser l'ensemble des tâches de l'intervenant spirituel d'autant plus que les heures libérées par le départ de l'abbé Ringuette étaient principalement consacrées à des actes réservés dont l'animation des célébrations eucharistiques. Tâches qui sont établies, rappelons-le, en fonction des besoins spécifiques des usagers que le Centre dessert.

PAGE : 53

[202] La preuve démontre par ailleurs, qu'au cours de la première semaine de départ en congé de maladie de M. Grenier, le Service dépasse les heures budgétées sans l'accord de Mme Manseau.

[203] Enfin, afin d'assurer les services et ce tout en respectant les contraintes découlant des besoins des usagers, des règles conventionnelles édictant la répartition des fins de semaines, des contraintes budgétaires et des droits fondamentaux du plaignant, Mme Manseau reprend la confection des horaires et n'assigne pas le plaignant les jours où des célébrations eucharistiques sont prévues.

[204] La preuve révèle que cette mesure est la seule pouvant assurer le service d'une manière récurrente sans encourir du temps supplémentaire ou le déploiement de personnel en surplus. Mesure qui par ailleurs représente une contrainte importante pour les collègues aptes à célébrer les messes puisqu'ils sont moins nombreux à se partager les fins de semaine. D'ailleurs, la preuve révèle que malgré l'adoption de toutes les mesures d'accommodement, l'Employeur a dû annuler des messes faute de personnel disponible et a même contrevenu par moments aux dispositions de la convention collective en assignant M. Demers deux fins de semaine en ligne. Ces conséquences sont révélatrices du peu de marge de manœuvre dont dispose l'Employeur dans la gestion de l'offre des services et de l'atteinte maximale des mesures d'accommodement mises en place au cours de cette période.

[205] Autrement, l'Employeur a également mis en preuve qu'il doit ponctuellement répondre à une hausse des célébrations eucharistiques notamment au cours des périodes des fêtes et qu'à cette occasion, il a adopté une autre mesure d'accommodement. Il a alors fractionné les heures de manière à minimiser la baisse des heures que cette demande ponctuelle entraînait pour le plaignant.

[206] Enfin, la preuve démontre qu'entre le 2 août 2009, date à laquelle le plaignant obtient un poste de remplaçant et le 19 juin 2010, période correspondant au départ en congé de maladie de M. Grenier, le plaignant a travaillé en moyenne 14 heures par semaine durant 40 semaines.

[207] Puis du 20 juin 2010 au 16 juillet 2011, date de retour de M. Grenier, le plaignant a travaillé en moyenne 27 heures par semaine durant ces 56 semaines. Ces dernières données révèlent que les conditions d'emploi du plaignant ont dans les faits progressé non pas par l'application seule de son ancienneté mais en raison de toutes les mesures d'accommodement que l'Employeur a adopté afin de pallier à l'exigence d'emploi qui discrimine le plaignant et cela sans subir de contraintes excessives. Contraintes excessives qui auraient par ailleurs inévitablement résulté d'une attribution de toutes les heures de remplacement au plaignant ainsi que celles que l'abbé Ringuette assurait avant son départ et en fonction uniquement de la règle de l'ancienneté.

[208] Il va s'en dire que l'appréciation des accommodements raisonnables adoptés par l'Employeur ne saurait être juste si elle se résumait à une analyse quotidienne sans tenir compte de tous les facteurs que l'Employeur doit prendre en compte dans la confection des horaires mensuels, dont ceux résultant de facteurs ponctuels. Par ailleurs, j'estime que l'Employeur a démontré sur une base hebdomadaire la pertinence des considérations dont il a tenu compte²⁰ et a fait preuve de flexibilité et d'équité. J'estime donc qu'il a établi par une preuve prépondérante que sa norme est raisonnablement nécessaire et qu'il ne pouvait allouer toutes les heures réclamées par le plaignant sans en subir de contraintes excessives.

[209] J'estime également que la preuve est aussi convaincante pour la période qui suit le retour de M. Grenier jusqu'à l'attribution d'un poste de 28 heures à M. Therrien en février 2012. Les données déposées par l'Employeur démontrent d'ailleurs que M. Therrien a travaillé en moyenne 26,5 heures au cours de ces 32 semaines. Ainsi, l'ouverture du poste de 28 heures et son attribution à cette date s'est inscrit dans un continuum de mesures d'accommodements permettant au plaignant de bénéficier de meilleures conditions de travail. Et, à cette date, la preuve démontre que M. Grenier n'est plus en retour progressif. Ainsi, sur les 101 heures, M. Grenier et M. Demers en occupent 70 heures et vu l'octroi d'un poste de 28 heures au plaignant, il m'apparaît tout à fait raisonnable que l'Employeur de garde une réserve de 3 heures d'autant plus qu'il ne peut compter que sur 2 intervenants spirituels réguliers pour assurer l'offre des actes réservés catholiques.

[210] Enfin, le plaignant réclame la différence des heures allouées avec celles qu'il aurait obtenues avec un poste à temps complet de 35 heures. Or, la preuve démontre que l'Employeur avait besoin de se garder une marge de manœuvre et rien ne l'obligeait alors d'afficher un poste de 35 heures au plaignant. Il va s'en dire qu'encore-là, la situation risque de changer au même titre que les besoins et le profil des usagers. Et si la tendance se maintient, avec l'écoulement du temps elle devrait favoriser le plaignant.

[211] En somme, l'Employeur a démontré que sa norme rencontre les critères élaborés par la jurisprudence et qu'elle constitue une exigence professionnelle justifiée.

[212] Par ailleurs, vu la preuve soumise au soutien du lien rationnel entre l'exigence déterminée par l'Employeur et l'emploi, il va s'en dire que ladite preuve établit que l'exigence est pertinente et en relation avec la fonction d'intervenant en soins spirituels en vertu de l'article 7.05 de la convention locale.

²⁰ Voir paragraphe 123

POUR TOUS CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :
REJETTE les griefs.

Me Maureen Flynn, arbitre

Assesseure syndicale : Mme Anick Gilbert
Assesseure patronale : Me Joanne Brodeur
Procureure syndicale : Me Sophie Cloutier
Procureure patronale : Me Danielle Gauthier
Dates d'audiences : 13 mai, 21 septembre, 20 octobre,
17 novembre 2011, 14 et 28 mai 2012
Dates de délibéré : 11 décembre et 17 décembre 2012

Dossier n° A-56210
Sentence # 117-12