

Guide des travailleuses et travailleurs du **Chèque emploi-service** sur les droits et obligations relatifs au travail



UQO

E⁺AEQUO
Pour une égalité sans détour

Québec 

Crédits et droits de reproduction

Coordination du projet : Louise Boivin (professeure au département de relations industrielles, UQO) et Rose-Marie Wakil (co-coordonnatrice du Service Oxili, service offert par l'organisme Ex aequo)

Recherche et rédaction : Marie-Hélène Verville (étudiante à la maîtrise en relations industrielles et ressources humaines, UQO)

Soutien à la rédaction : Louise Boivin

Soutien à la recherche : Louise Boivin; Rose-Marie Wakil et Jessica Cinq-Mars (co-coordonnatrices du Service Oxili, service offert par l'organisme Ex aequo)

Conception graphique et mise en page : Sabine Friesinger (www.katasoho.com)

Design web : Billal Benseba (étudiant à la maîtrise en sciences et technologies de l'information, UQO)

Gestion : La gestion administrative de ce projet a été assurée par le Décanat de la formation continue, des partenariats et de l'internationalisation (DFCPI) de l'Université du Québec en Outaouais (UQO)

Remerciements : Nous remercions les expertes qui ont eu l'amabilité et la générosité de répondre à nos questions pendant la production de ce guide: Stéphanie Bernstein (normes du travail) et Rachel Cox (santé et sécurité au travail), professeures au département des sciences juridiques de l'UQÀM; Julie Bourgault, professeure au département de relations industrielles de l'Université du Québec en Outaouais; Marie Beaulieu, professeure à l'Université de Sherbrooke et titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; l'équipe de la Société québécoise d'information juridique.

Partenaires du projet

Ex aequo <https://exaequo.net/>

Ministère de l'Enseignement supérieur, Fonds des services aux collectivités

Droits de reproduction

© UQO

Août 2021

Dépôt légal Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

ISBN: 978-2-89251-641-8

Pour citer ce document :

Verville, Marie-Hélène; Boivin, Louise; Wakil, Rose-Marie (2021). *Guide des travailleuses et travailleurs du Chèque emploi-service sur les droits et obligations relatifs au travail*. Université du Québec en Outaouais (UQO), en collaboration avec Ex aequo et le Ministère de l'Enseignement supérieur. <https://www.creatas-quebec.org/guides-ces/>

Les résultats de recherche qui font l'objet de ce Guide seront présentés dans une publication scientifique qui sera soumise pour édition à l'automne 2021.

Libre accès à ce Guide et à celui destiné aux personnes usagères du Chèque emploi-service. Pour les versions en ligne et PDF, voir le site du projet :
<https://www.creatas-quebec.org/guides-ces/>

• • •

Ce Guide ne contient pas d'avis juridiques et ne devrait pas être utilisé comme tel. Chaque situation doit être analysée à la lumière des faits découlant des situations vécues. Nous vous invitons à consulter un organisme spécialisé (voir la liste des ressources) ou une avocate ou un avocat, afin d'obtenir une solution appropriée pour votre situation.

Introduction

Quelques mots sur ce Guide et sur les organismes qui y ont contribué

Vous avez devant les yeux un guide résumant les principaux droits et obligations relatifs au travail, destiné aux travailleuses employées au Québec dans le cadre du programme d'allocation directe, volet Chèque emploi-service (CES). Nous avons fait le choix de la féminisation lexicale, parce que les femmes représentent plus de 90% de main-d'œuvre employée via le CES, mais les hommes sont évidemment tout autant concernés.

À cause de la particularité de ce programme, il nous est apparu nécessaire de développer ce Guide, ainsi qu'un autre Guide destiné aux personnes usagères du CES, ainsi qu'à leurs proches. Les personnes usagères recourant au programme du CES sont en général considérées sur le plan juridique comme l'employeur des travailleuses employées via ce programme, sauf pour certaines obligations revenant au ministère de la Santé et des Services sociaux ou aux établissements publics sous son égide. Cela complique l'accès à une pleine protection pour le personnel, car le droit du travail n'est pas adapté aux relations de travail atypiques auxquelles donne lieu le CES. Les obstacles engendrés par l'application des lois du travail amènent beaucoup de confusion quant aux droits et aux obligations de chacun et chacune. Cette situation peut être génératrice de conflits de travail. Cela peut aussi avoir un impact sur les personnes proches aidantes gérant le recours au CES.



Le présent Guide vise donc à fournir des informations aux travailleuses employées via le programme du CES. Il souligne aussi avec des encadrés et cette icône sous forme d'ampoule les situations où l'accès à des droits prévus dans les lois est difficile ou carrément impossible en vertu de ces lois et de l'organisation du CES. Pour résoudre ces situations problématiques pour le personnel du CES et pour la personne usagère, l'intervention des autorités gouvernementales serait nécessaire.



Nous avons également souligné avec des encadrés gris et cette icône sous forme d'horloge toutes les situations impliquant les travailleuses embauchées « hors CES », c'est-à-dire celles qui réalisent un certain nombre d'heures de travail hors du programme CES, rémunérées par la personne usagère. Cette pratique est commune lorsque le plan de services ne couvre pas tous les besoins des personnes usagères en matière de services d'aide à domicile. Ces encadrés expliquent en quoi les normes juridiques sont différentes pour ces heures de travail hors CES.

Notez que les renseignements contenus dans ce guide sont donnés à titre indicatif et ne constituent pas un avis juridique. Il peut être nécessaire, pour certains problèmes spécifiques vécus par le personnel employé via le CES, de consulter l'un des organismes spécialisés dont les coordonnées sont fournies dans la section « Ressources » à la fin du Guide. Enfin, par souci de brièveté, nous ne citons pas nos sources dans ce document.

Ce Guide a été réalisé dans le cadre d'un projet impliquant l'Université du Québec en Outaouais (UQO) et l'organisme Ex aequo. Ce projet a reçu l'appui financier du ministère de l'Enseignement supérieur (Fonds des services aux collectivités). Depuis 1980, Ex aequo se consacre à la promotion et à la défense de droits des personnes ayant une déficience motrice. Il chapeaute Oxili, un service montréalais de jumelage au quotidien entre les autogestionnaires (personnes recourant au CES) et les personnes inscrites sur sa liste de référence et habilitées à offrir des services d'aide à domicile.

Quelques mots sur le Chèque emploi-service

Le programme d'allocation directe, volet Chèque emploi-service (CES) est l'une des modalités de gestion et de prestation des services d'aide à domicile au Québec. Il fonctionne comme suit. Dans chaque territoire administratif du Québec, les CLSC peuvent accorder un nombre spécifique d'heures de services à la personne usagère après avoir établi un plan d'intervention basé sur une évaluation des besoins. La personne usagère peut embaucher une employée de son choix ou recourir à une entreprise privée (à but lucratif ou une entreprise d'économie sociale) où la modalité du CES est possible. L'employée est rémunérée par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), par l'entremise du Centre de traitement du Chèque emploi-service (CTCES), géré par le Service de paie Desjardins.

En 2020, selon les données gouvernementales, le Québec comptait 24 336 personnes employées via le CES qui offraient des services à 14 026 personnes usagères.

Le CES a d'abord été conçu pour les personnes usagères vivant avec une déficience physique. Des organismes québécois de promotion et de défense des droits de ces personnes utilisent le terme d'**autogestionnaire** pour référer au rôle des personnes usagères du CES. Ce terme met l'accent sur l'autodétermination et le libre-choix promis par les programmes d'allocation directe. Aujourd'hui, l'utilisation du CES s'étend à d'autres catégories de personnes usagères : personnes âgées en perte d'autonomie ainsi que personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou avec un trouble du spectre de l'autisme.

En 2019, 36 % des heures de services d'aide à domicile de longue durée sont réalisées par les travailleuses du CES au Québec, selon les indicateurs de gestion du MSSS. L'aide à domicile forme le cœur des services de soutien à domicile. Les deux principales composantes des services d'aide à domicile sont l'assistance personnelle (soins d'hygiène, aide à l'alimentation, transferts, etc.) et l'aide domestique (entretien ménager, préparation de repas, etc.).

Les « domiciles » où sont employées les travailleuses du CES peuvent être le logement ou la maison de la personne usagère ou encore la résidence privée pour aînés (RPA) où elle habite, ou un autre type d'hébergement collectif appelé « ressource intermédiaire ».

Table des matières

Crédits et droits de reproduction	2
Introduction.....	4
Quelques mots sur ce Guide et sur les organismes qui y ont contribué	4
Quelques mots sur le Chèque emploi-service	6
1. Liste des sigles, lois et termes particuliers	10
2. Statut juridique de la travailleuse	12
Statut par rapport au droit du travail	12
Statut pour les heures de travail hors CES	13
L'employeur dans le CES	17
Travailleuse et personne usagère d'une même famille	18
Responsabilité quant à la fourniture d'équipement	19
3. Processus d'embauche	22
Le choix de travailler chez un homme ou une femme	22
Interdiction de discrimination à l'embauche	22
Principes généraux	22
Questions sur le sexe de la travailleuse et exceptions	23
Fumeuses, non-fumeuses et autres	24
Religion et nationalité	24
Statut matrimonial et parental	25
Antécédents judiciaires	25
Recours pour les travailleuses victimes	26
En temps de COVID-19	26

4. Relations de travail et contrat de travail	27
Contrat de travail	27
Tâches ponctuelles et heures supplémentaires hors CES	28
Rémunération de la travailleuse réputée au travail	29
Travail de nuit	29
Pendant les déplacements	30
Le temps de pause	30
Déplacements entre les domiciles de personnes usagères	31
Droit à un temps de pause, une « fin de semaine »	32
Rémunération et durées préétablies dans le plan de services du CLSC	32
5. Vacances, absences, retrait préventif et jours fériés.....	34
Paie et vacances annuelles	34
Jours fériés	36
Absences pour cause d'une maladie	37
Absence pour cause d'obligations familiales	38
Absence pour interruption de grossesse	40
Absence pour décès d'une personne proche	40
Exercer son droit de vote	40
Longues vacances	41
Protection du lien d'emploi lors du congé de maternité, de paternité et parental	42
Travailleuse enceinte et programme « Pour une maternité sans danger »	43
6. Syndicalisation	45
7. Équité salariale	46

8. Problèmes en cours de route ?.....	47
Travailleuse blessée au travail	47
Retards de paiement	48
Caméras de surveillance	49
Logement insalubre	51
Conditions mettant en péril la santé et sécurité du travail	51
Faute au travail, actes médicaux	53
Travailleuse victime de violence au travail	55
Insultes au travail : les visages de la violence	55
Les propos discriminatoires	56
Le harcèlement discriminatoire	56
Le harcèlement psychologique	57
Harcèlement au travail : les recours	57
Harcèlement sexuel au travail : spécificités et recours	59
Harcèlement criminel	60
Harcèlement compromettant la santé	61
Travailleuse témoin de maltraitance chez personne usagère	62
Travailleuses victimes de violences conjugales	65
9. Fin d'emploi, suspension, congédiement.....	67
Congédiement pour motif interdit ou sans cause juste et suffisante	67
Préavis en cas de fin d'emploi	68
Décès, hospitalisation, hébergement en résidence de la personne usagère	68
10. Ressources	70

1. Liste des sigles, lois et termes particuliers

Autogestionnaire : Terme utilisé par des organismes communautaires et des individus qui réfère à la personne usagère du programme Chèque emploi-service.

CDPDJ : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Cette commission assure la promotion et le respect des principes édictés par la *Charte des droits et libertés de la personne*, la *Loi sur la protection de la jeunesse* et la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents* et la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*.

CES : Chèque emploi-service

CISSS : Centre intégré de santé et de services sociaux

CIUSSS : Centre universitaire de santé et de services sociaux

Charte des droits et libertés de la personne : Il s'agit d'une Charte québécoise. Elle énonce les droits et libertés des personnes sur le sol québécois et s'applique à l'État, aux personnes et aux organisations dans les secteurs de compétence provinciale, tels les services d'aide à domicile.

CLSC : Centre local de services communautaires

CNESST : Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. Cette commission est chargée de promouvoir et de faire respecter les droits et les obligations en matière de travail. Plus particulièrement, elle s'occupe des normes minimales du travail, de l'équité salariale et de la santé et sécurité au travail du Québec. Différentes lois s'occupent de ces trois aspects du travail. Le traitement que fait la CNESST de la plainte d'une travailleuse peut donc différer. Pour faciliter la compréhension des normes juridiques qui sont explicitées dans ce Guide, nous utilisons l'appellation suivante : **CNESST (volet normes minimales)**, **CNESST (volet santé et sécurité au travail)** et **CNESST (volet équité salariale)**.

Code du travail : *Code du travail*. Cette loi prévoit l'encadrement général des relations collectives du travail au Québec, tel le processus de syndicalisation.

Code civil du Québec : Cette loi détaille le droit commun au Québec, par exemple les contrats travail.

LATMP : *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*. Cette loi couvre le volet indemnisation du régime de santé et sécurité au travail du Québec.

LÉS : *Loi sur l'équité salariale*. Cette loi sert à corriger les discriminations systémiques liées au sexe dont sont victimes les personnes employées dans des catégories d'emplois à prédominance féminine.

LNT : *Loi sur les normes du travail*. Cette loi porte sur les normes minimales du travail au Québec.

LSST : *Loi sur la santé et la sécurité du travail*. Cette loi couvre le volet prévention du régime de santé et sécurité au travail du Québec.

MSSS : ministère de la Santé et des Services sociaux

2. Statut juridique de la travailleuse

Statut par rapport au droit du travail

« Je travaille chez une ou plusieurs personnes usagères dans le cadre du programme du CES. Suis-je une salariée ou une travailleuse autonome ? »

Vous êtes une travailleuse salariée sur le plan juridique. Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) considère que toutes les travailleuses du CES détiennent le statut de salariées et qu'elles sont couvertes par la *Loi sur les normes du travail* (LNT). Cette loi garantit entre autres le droit au salaire minimum, la limitation du temps de travail, les congés (y compris les congés parentaux) et une protection en cas de congédiement injustifié.

La plupart des travailleuses du CES ont un statut de salariées particulier en vertu de la LNT, celui de « gardiennes de personnes ». C'est le cas lorsque votre employeur est la personne usagère du CES et que les tâches que vous effectuez pour elle dans son logement sont directement liées à ses besoins immédiats. Notez que les gardiennes de personnes ne sont pas protégées par certains droits prévus par la LNT et nous l'indiquerons quand il en sera question dans ce Guide.

L'une des seules situations où les gardiennes de personnes sont exclues de tous les droits inscrits dans la LNT ne concerne pas les travailleuses du CES. En effet, la LNT prévoit que lorsque le « gardiennage » se fait uniquement sur une base ponctuelle (c'est-à-dire en fonction de besoins occasionnels), cette activité échappe à la LNT. Le cas typique du gardiennage dit « ponctuel » est celui d'une personne qui fait du « babysitting » occasionnellement le samedi soir, tel qu'il a été mentionné en Commission parlementaire lors de l'adoption de cette loi. Ce n'est pas le cas des travailleuses du CES, car celles-ci exercent un métier. Si jamais vous déposez une plainte à la CNESST et qu'elle juge que vous êtes une gardienne de personne sur une base ponctuelle, nous vous invitons à contacter l'organisme *Au Bas de l'échelle* (voir la section « Ressources »).

Depuis 2020, les mères et pères d'enfants majeurs lourdement handicapés peuvent avoir une rémunération via le CES. Tout porte à croire que ces parents ne sont pas couverts par la LNT. En effet, cette loi prévoit que le « gardiennage » qui est fait uniquement sur une base d'entraide communautaire, amicale ou familiale échappe à son application. Nous en parlerons plus loin dans ce Guide.

Parfois, la travailleuse du CES peut avoir un autre statut particulier dans la LNT, celui de salariée « domestique ». C'est le cas lorsque la travailleuse exerce des tâches

ménagères qui bénéficient à tout le ménage, et non seulement des tâches liées aux besoins immédiats de la personne usagère. La distinction entre « gardienne de personnes » et « domestique » est parfois difficile à faire. Sachez que les salariées ayant un statut de « domestiques » ont droit au paiement de leurs heures supplémentaires à un taux majoré de 50%. Les « gardiennes de personnes », elles, n'y ont pas droit.

Nous parlerons dans les prochaines questions de la couverture des travailleuses du CES quant aux lois qui touchent la santé et la sécurité du travail. Sachez que vous êtes couverte par le régime public d'indemnisation en cas d'accident ou de maladie du travail, lorsque vous effectuez des heures pendant le CES. Vous êtes également une travailleuse couverte selon la loi imposant des obligations à l'employeur de prévention d'accidents et maladies de travail.

Statut pour les heures de travail hors CES



« Je travaille chez une ou plusieurs personnes usagères pour des heures réalisées hors du programme CES. Suis-je une salariée ou une travailleuse autonome ? »

Certaines travailleuses du CES réalisent des heures hors du programme CES, rémunérées par la personne usagère. Si c'est votre cas, vous êtes une travailleuse salariée pour ces heures également, même si elles ne sont pas liées au programme CES. Certaines travailleuses font le choix de gérer cette portion de travail comme étant *travailleuse autonome* et non *travailleuse salariée*. Or, les travailleuses sont considérées comme étant salariées par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), même lorsqu'il existe un contrat signé par les deux parties indiquant le contraire. Pour cette raison, vous pouvez déposer une plainte en vertu de la LNT. Le fait que vous vous considériez comme travailleuse autonome aux fins de l'impôt n'implique pas que vous n'êtes pas couverte par les lois du travail.

Il est déjà arrivé qu'un juge statue qu'une travailleuse du CES soit une travailleuse salariée non couverte par la LNT, mais ce cas est rarissime. Si jamais vous déposez une plainte à la CNESST et qu'elle juge que vous êtes une travailleuse autonome ou une salariée non couverte par la LNT, nous vous invitons à contacter l'organisme *Au Bas de l'échelle* (voir la section « Ressources »). Le statut de travailleuse *salariée* est le « ticket d'entrée » afin de pouvoir bénéficier des protections des lois qui constituent le droit du travail.



« En plus des heures dans le CES, je réalise des heures hors du programme CES rémunérées par la personne usagère. Cela a-t-il un effet sur mes droits en tant que travailleuse ? »

Oui, le fait de réaliser des heures de plus rémunérées hors du programme CES a un effet sur vos droits au travail.

1. Votre rémunération en tant que salariée est plus élevée à cause des heures hors CES que vous effectuez, donc il est important que ce montant soit déclaré par votre employeur et que les retenues à la source et cotisations de l'employeur soient prélevées correctement. Pourquoi? Le montant de votre salaire déclaré a un impact sur votre accès à une série de droits au travail. Cela permet d'augmenter le montant auquel vous aurez droit si jamais vous tombez en chômage et demandez des prestations d'assurance-emploi, déclarez un accident de travail, recourez à un retrait préventif en cas de grossesse tel que le prévoit le programme « Pour une maternité sans danger », etc. Le montant d'argent qui vous sera remis lors de vos vacances annuelles, lors des jours fériés ou en cas de licenciement sera plus élevé. Le montant de vos prestations de retraite qui dépend des cotisations au Régime des rentes du Québec sera aussi plus élevé. Ces droits sont liés à votre rémunération déclarée.
2. Important : La CNESST refuse d'indemniser les travailleuses du CES qui subissent un accident de travail lorsque l'événement survient pendant les heures additionnelles hors CES. Seules les heures réalisées durant le temps alloué au CES sont couvertes par la CNESST en cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle. Il est arrivé dans le passé que la présence d'heures réalisées hors CES par la travailleuse du CES blessée amène une contestation devant les tribunaux. Dans une affaire, il n'était pas clair si la blessure est survenue durant la portion des heures rémunérées par le CES, ou hors CES et payée par la personne usagère. La travailleuse a eu gain de cause. En cas de doute, nous vous suggérons d'exercer votre droit auprès de la CNESST pour une indemnisation si vous subissez un accident ou une maladie qui survient au travail, ou par le fait du travail.

Cette exclusion est le fait de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP), qui est la loi relative au régime d'indemnisation en cas d'accident de travail. Dans la LATMP, la travailleuse du CES répond à la définition de « domestique » selon cette loi. Les « domestiques » ne sont pas couvertes par la LATMP dans sa version actuelle. Toutefois, pour les heures rémunérées via le CES, il existe un règlement particulier qui fait en sorte d'inclure les travailleuses du CES dans la LATMP, mais ce règlement ne couvre pas les situations hors CES.

En 2020, le Projet de loi 59 a été déposé devant l'Assemblée nationale du Québec. Celui-ci propose que la LATMP couvre les « domestiques » ayant travaillé 420 heures et plus sur une période d'un an pour un même particulier, ou les « domestiques » qui peuvent justifier de 7 semaines consécutives de travail à raison d'au moins 30 heures par semaine durant cette même période d'un an. Si le Projet de loi 59 est adopté, la situation risque d'évoluer pour les travailleuses qui réalisent à la fois des heures de travail dans le cadre du CES et hors CES. À suivre.



« Que puis-je faire pour protéger mes droits au travail, si je réalise des heures additionnelles en dehors du CES, rémunérées par la personne usagère? »

1. Entendez-vous par écrit avec l'employeur pour déterminer le nombre et la rémunération des heures hors du programme CES. Il est arrivé qu'une travailleuse n'ait pas été rémunérée pour ces heures par la personne usagère, celle-ci ayant compris que l'ensemble des heures de travail étaient financées via le CES. Le tribunal saisi de cette affaire a conclu qu'il n'y avait pas de contrat de travail pour les heures hors CES, même si la travailleuse avait effectué les heures. Une entente écrite entre vous et votre employeur est le meilleur moyen d'éviter tout malentendu.
2. Comme vous êtes une travailleuse salariée, vous avez le droit de recevoir un bulletin de paie de la part de la personne usagère, car il s'agit d'une obligation de l'employeur (article 46, LNT). Ce bulletin de paie détaille vos heures réalisées hors du programme CES pour elle. Sur ce bulletin de paie doivent figurer les informations suivantes : nom de l'employeur et de la salariée, taux horaire, titre de l'emploi, date du paiement de la rémunération et période de travail qui correspond à ce paiement, nombre d'heures de travail rémunérées, nature et montant des retenues à la source (assurance-emploi, Régime des rentes du Québec, Régime québécois d'assurance parentale), montant du salaire brut et du salaire net.
3. Comme vous êtes une travailleuse salariée, la personne usagère doit vous donner des vacances payées. L'indemnité additionnelle pour ce congé est calculée sur la base de 4% ou de 6% de votre revenu brut découlant des heures hors CES que la personne usagère rémunère de sa poche. Ce montant est à ajouter à la rémunération négociée avec elle pour cette portion de travail. Il s'agit

de 4% du salaire brut de la travailleuse à l'emploi chez l'employeur depuis moins de 3 ans, ou de 6% lorsqu'elle travaille pour la personne usagère depuis plus de 3 ans. Si la personne usagère met fin au contrat de travail avant que vous n'ayez pu obtenir la totalité de votre congé annuel payé, le montant correspondant au temps de congé qui reste doit vous être remis.

4. Il faut résoudre la question du régime d'indemnisation en cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle avec votre employeur relativement aux heures hors CES. Votre employeur ou vous-même pouvez vous inscrire auprès de la CNESST pour accéder au régime public d'indemnisation. Notez que ce régime, même s'il est public, n'est pas gratuit : soit vous payez les cotisations ou vous arrivez à un accord avec votre employeur pour qu'il les paie (il n'est pas obligé de le faire). Il existe aussi des régimes privés d'assurance à cet effet. À vous de voir quelle est la meilleure solution qui s'applique à votre situation.

Encore une fois, précisons que si le Projet de loi 59 est adopté, les « domestiques » ayant travaillé 420 heures et plus sur une période d'un an pour un même particulier, ou les « domestiques » qui peuvent justifier avoir travaillé 7 semaines consécutives à raison d'au moins 30 heures par semaine pendant cette même période d'un an seront automatiquement couvertes par la LATMP, même pour les heures hors CES. À suivre.



Faire disparaître le statut de « gardiennes de personnes » et de « domestique » dans la LNT

La LNT régit les normes minimales au Québec. Les travailleuses salariées embauchées de gré à gré pour accomplir des tâches liées aux travaux ménagers ou pour prendre soin d'une personne ont un statut de salariées particulier dans la LNT. Elles peuvent être « gardiennes de personnes » ou « domestiques ». Cela inclut les travailleuses du CES. À cause de ce statut particulier, ces travailleuses sont exclues de la protection de certains droits prévus par la LNT pour les autres personnes salariées.

Par exemple, les « gardiennes de personnes » ne sont pas couvertes par les normes entourant la semaine normale de travail. Après 40 heures de travail par semaine pour un même employeur, la plupart des autres personnes salariées doivent être payées à taux et demi pour les heures supplémentaires qu'elles font, soit une augmentation de 50% du taux horaire habituel. Notons que les domestiques ont le droit d'être payées à taux et demi lorsqu'elles effectuent plus de 40 heures par semaine pour un employeur. Autre exemple : les domestiques et les gardiennes de personnes ne peuvent demander la réintégration en emploi lorsqu'elles sont

victimes d'un congédiement sans cause juste et suffisante ou si elles ont été congédiées pour avoir exercé un droit prévu à la loi ou encore parce qu'elles sont enceintes, même si le tribunal décide que leur employeur a agi de façon illégale. Elles ne peuvent qu'espérer une compensation monétaire dans ces cas.

Une révision de la *Loi sur les normes du travail* pourrait permettre de faire disparaître le statut particulier des salariées identifiées comme « domestiques » ou « gardiennes de personnes » et faire en sorte qu'elles obtiennent la même protection que celle qui s'applique aux autres personnes salariées.

L'employeur dans le CES

« Qui est mon employeur? »

Pour la plupart des obligations découlant des lois du travail, l'employeur des travailleuses du CES est la personne usagère. En effet, c'est souvent elle qui gère la relation de travail au quotidien, et c'est cet élément qui sera pris en compte pour identifier l'employeur lorsqu'il y a une plainte déposée à la CNESST (volet normes du travail). Dans les cas où la personne usagère est sous tutelle et qu'elle n'a pas la capacité d'établir un contrat de travail, ses obligations d'employeur reviennent à la personne qui gère la relation de travail. Très souvent, ce sera une personne proche aidante qui représente la personne usagère sous tutelle. Tout de même, une personne sous tutelle peut être considérée comme apte à consentir aux soins qu'elle reçoit. Nous suggérons que vous vous informiez de la situation particulière auprès de la personne usagère et de sa famille lorsque cela est nécessaire, afin que vous sachiez comment agir si la personne usagère sous tutelle ne consent pas aux soins qu'elle reçoit de votre part.

Il est arrivé que les tribunaux chargés d'interpréter le droit du travail indiquent que ni la personne usagère ni la personne proche aidante n'est l'employeur. Par exemple, l'employeur identifié sur le plan juridique peut-être une résidence pour personnes âgées dont des membres du personnel sont rémunérés par l'entremise du CES. Dans ce cas, la travailleuse n'est pas une « gardienne de personnes » ou une « domestique » aux fins de la LNT ou la LATMP parce que son employeur n'est pas la personne usagère. Ces cas restent tout de même l'exception.

La situation est différente si vous êtes victime d'un cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle survenue pendant les heures du CES, l'employeur est présumé

être le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Une entente entre le MSSS et la CNESST existe à cet égard afin de permettre aux travailleuses du CES de bénéficier des droits d'indemnisation contenus dans la LATMP.

Dans tous les cas, la personne usagère, bien qu'elle soit l'employeur, ne contrôle pas tous les aspects de la relation de travail entre elle et la travailleuse du CES. La personne usagère ne décide pas du nombre d'heures de travail rémunérées; celui-ci dépend du plan de services – et c'est le CLSC local qui a la mainmise là-dessus. Votre taux horaire dépend de la région où vous travaillez, ainsi que l'a décidé le MSSS. La gestion de la rémunération a été confiée au Centre de traitement du Chèque emploi-service Desjardins par le ministère. Les travailleuses du CES sont aux prises avec des relations d'emploi dites « multipartites ». Cela complique l'accès des travailleuses à une pleine protection parce que notre droit du travail actuel n'est pas adapté à ces relations. Cela génère aussi une complexité dans l'application des lois du travail, complexité qui peut engendrer de la confusion quant aux obligations juridiques des personnes usagères à titre d'employeur. Cette confusion peut être génératrice de conflits de travail.

Travailleuse et personne usagère d'une même famille

« La personne usagère qui m'a embauchée dans le cadre du CES fait partie de ma famille. Cela a-t-il un effet sur mes droits en tant que travailleuse? »

Cela pourrait avoir un effet sur vos droits au travail, selon les situations. Depuis 2020, le MSSS accepte qu'une personne membre de la famille soit embauchée via le CES si elle ne réside pas à la même adresse que la personne usagère. Auparavant, cela était parfois toléré par les autorités chargées de l'application du CES dans les CLSC du Québec, sans qu'il y ait une directive officielle de la part du MSSS.

La travailleuse placée devant le fait qu'une norme de la LNT n'a pas été respectée peut porter plainte à la CNESST. Sous certaines conditions, il se peut que sa plainte soit jugée irrecevable par la CNESST, si elle est membre de la famille. Nous conseillons tout de même aux personnes usagères et aux travailleuses dans cette situation de considérer que ces dernières sont couvertes par la LNT, surtout si le lien de parenté n'est pas direct et que la personne ne réside pas à la même adresse.

Comme les travailleuses du CES sont couvertes par la LNT, la loi qui dicte les normes minimales du travail, elles ont accès à certains droits prévus par la LNT, comme les vacances annuelles, dans ce programme orchestré et financé par le MSSS. Or, si la CNESST reçoit une plainte d'une travailleuse membre de la famille de la personne usagère, il se peut qu'elle juge que cette travailleuse n'ait pas accès aux droits prévus par la LNT. Les salariées « gardiennes de personnes » dont la relation est fondée

uniquement sur une relation « d'entraide familiale ou communautaire » ne sont pas considérées comme étant couvertes par la LNT (article 3, LNT). C'est à la CNESST – et peut-être même à un tribunal si vous n'êtes pas d'accord avec l'appréciation de la CNESST – de vérifier si la relation entre la travailleuse et la personne usagère en est une de travail, ou simplement une relation basée sur l'entraide. L'issue de cette décision est incertaine et dépend des situations de chacune.

« Je suis une mère ou un père d'enfant majeur lourdement handicapé recevant une rémunération via le CES. Je veux savoir quels sont les droits et obligations qui découlent du droit du travail et qui s'appliquent à ma situation ? »

Depuis 2020, les mères et les pères de certains enfants majeurs lourdement handicapés et résidant à la même adresse peuvent recevoir la rémunération du CES pour les soins qu'elles ou ils prodiguent. Nous n'indiquons pas ici les protections accessibles en vertu des lois du travail, parce que leur relation n'en est pas une de travail.

Selon le MSSS, la rémunération du CES est considérée comme un revenu en vertu des lois fiscales en vigueur, et ce même lorsque cette rémunération est versée aux parents d'enfants majeurs lourdement handicapés et résidants à la même adresse. Les retenues à la source et les cotisations seront prélevées de ce revenu. Le fait d'avoir une rémunération via le CES pourrait compromettre l'accès à certains crédits d'impôts qui sont calculés selon le revenu. Aussi, ces parents ne recevront pas le nouveau crédit d'impôt remboursable aux personnes aidantes auprès d'un enfant majeur. Mieux vaut faire le calcul avant de recevoir la rémunération liée au CES, afin de vous assurer que cela est avantageux.

Responsabilité quant à la fourniture d'équipement

« J'ai besoin de masques de procédure ou d'autres équipements de protection dans le cadre de la COVID-19. Qui doit les fournir? »

Si vous avez besoin de masques de procédure, sachez que c'est au CLSC de la personne usagère de fournir ce matériel aux travailleuses du CES, mais il n'a pas l'obligation de fournir d'autres équipements de protection aux travailleuses du CES. Cette situation est peut-être temporaire. Le MSSS s'est engagé à fournir ces masques, parce qu'ils sont nécessaires durant la pandémie de COVID-19. Il se peut toutefois que le CLSC local refuse de vous les fournir. Comme la personne usagère reçoit des services de la part du CLSC, elle peut déposer une plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de son CIUSSS/CIUSSS ou alors au Protecteur du

citoyen (voir la section « Ressources »), afin de faire respecter la directive du MSSS. La personne usagère a aussi droit au masque de procédure lors de la prestation de service se déroulant à moins de deux mètres, cela étant exigé par une directive ministérielle temporaire.

Certains CLSC peuvent fournir d'autres types d'équipement individuel de protection dans le cadre de la pandémie de COVID-19, cela dépend des décisions prises au niveau local. Le MSSS rend obligatoire la distribution de masques aux travailleuses, et de masques aux personnes usagères du CES, mais juge qu'il n'a pas d'obligation concernant les autres types d'équipement de protection individuelle. Sachez que si vous ou la personne usagère avez des symptômes grippaux, vous devez vous isoler ou passer un test de COVID-19, et le CLSC prendra en charge les services. Il faut les avertir afin d'éviter une rupture des soins.

« J'ai besoin d'utiliser des gants pour réaliser des tâches dans le cadre du CES. Qui doit les fournir? »

Si vous avez besoin de gants pour une tâche liée à des activités d'exception confiées au personnel non professionnel (appelés dans le jargon « actes délégués selon la Loi 90 »), le CLSC doit fournir les gants. Le CLSC local est responsable de la formation, du suivi et de la continuité des soins dans le cadre de ces actes délégués selon la Loi 90. Si vous avez besoin de gants pour une autre tâche, par exemple des soins d'incontinence, la personne usagère doit les fournir.

En vertu de la *Loi sur la santé et sécurité du travail* (LSST), l'employeur doit fournir tout matériel de protection nécessaire au travail. Cette obligation prend naissance à l'article 51 de la LSST, qui détaille les nombreuses obligations des employeurs quant à la prévention des accidents et maladies liés au travail. Les tribunaux qui ont interprété cet article disent que, lorsqu'il y a plusieurs parties à la relation de travail, comme dans le CES, cette obligation de l'employeur revient à la partie qui a la « gestion effective des opérations ». Les décisions des tribunaux là-dessus se prennent au cas par cas, et nous ne connaissons pas de décision dans un contexte de CES. Nous pouvons néanmoins penser que de façon générale, ce sont les personnes usagères qui assument la « gestion effective des opérations ». Pour les « actes délégués selon la loi 90 », nous pensons que la partie qui s'occupe de la « gestion effective » des opérations est le CLSC local.

« J'ai besoin d'utiliser des produits ménagers. Qui doit les fournir? »

Deux scénarios sont possibles. La personne usagère et/ou la personne proche aidante devrait normalement fournir les produits et équipements. Elle peut aussi vous demander de les acheter. Dans ce dernier cas, sachez que la somme d'argent que vous déboursez ne peut pas faire en sorte que vous receviez moins que le salaire minimum (article 85.1 de la LNT). Malheureusement, la LNT n'indique pas clairement que l'employeur doit fournir les produits et équipements nécessaires pour travailler, et les tribunaux ne sont pas penchés souvent sur cette question. La fourniture des produits et des équipements et les coûts liés à ces derniers devraient donc faire l'objet d'une entente dans votre contrat écrit.

3. Processus d'embauche

Le choix de travailler chez un homme ou une femme

« Je ne souhaite pas prodiguer des soins intimes à une personne de sexe masculin ou féminin. Ai-je le droit de refuser? »

Une travailleuse est toujours libre de refuser un emploi, qu'importe la raison. Donc, vous avez le droit de refuser un emploi qui implique de prodiguer des soins intimes à une personne de sexe féminin ou masculin.

Interdiction de discrimination à l'embauche

Principes généraux

« En entrevue, la personne me demande certaines informations quant à ma vie privée. Je me demande quels sont mes droits par rapport à cela? »

Outre les questions concernant la formation ou l'expérience de travail, rares sont les questions permises au potentiel employeur quant à la vie privée de la candidate. Vous n'avez pas à répondre lorsqu'on vous demande, par exemple, si vous êtes mariée, si vous avez des enfants ou comptez en avoir. Ni si on vous pose des questions quant à votre religion ou votre nationalité, etc. Au Québec, il est interdit de discriminer les candidats à l'emploi sur la base des motifs énumérés à l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne* : la « race », la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, 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.

Ces caractéristiques individuelles n'ont rien à voir avec la formation, l'expérience et les compétences requises pour le poste. Par exemple, on peut chercher à recruter une personne qui sait conduire une voiture, parce que l'emploi comporte des déplacements. Ce qui est important est l'habileté à conduire et non de posséder une voiture; la question doit porter sur l'habileté à conduire et non si la personne possède une voiture.

L'une des seules questions liées aux caractéristiques individuelles permises dans le cadre du CES est celle à savoir si vous êtes un homme ou une femme, lorsque les soins à donner sont intimes. Les personnes usagères ont alors le droit de choisir un candidat homme ou une candidate femme. Dans de rares exceptions, il peut être possible de discriminer une candidate sur la base d'autres caractéristiques individuelles. En effet, des questions en lien avec les motifs prévus à l'article 10 pourraient exceptionnellement être justifiées, lorsqu'elles sont nécessaires pour vérifier que la personne dispose de certaines aptitudes ou qualités requises pour l'emploi (article 20 de la Charte). Nous en parlons plus loin en réponse à la question sur les personnes fumeuses.

L'interdiction de poser des questions concernant les caractéristiques personnelles protégée par la Charte touche tout le processus de recrutement. Certains organismes locaux qui mettent en lien les personnes usagères et les travailleuses candidates du CES doivent également se plier à cette interdiction. Si on vous pose une question du genre lors du processus de recrutement, nous vous suggérons d'expliquer à la personne que vous n'avez pas à répondre à cette question et qu'elle n'est pas liée à vos compétences pour le poste. Si vous pensez qu'on vous a refusé un emploi pour l'un des motifs évoqués à l'article 10 de la *Charte*, vous pouvez déposer une plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) (voir section « Ressources »), qui évaluera si la plainte est admissible et fera enquête si c'est le cas.

Lorsque vous êtes embauchée, la personne a alors le droit de poser des questions quant à votre vie privée. Il vous appartiendra à ce moment-là de répondre, ou non, selon votre convenance.

Questions sur le sexe de la travailleuse et exceptions

« En entrevue, la personne me demande si je suis un homme ou une femme. A-t-elle le droit? »

Cette question est permise lorsque le poste à combler comprend des soins intimes, comme l'aide au bain ou des soins d'hygiène ou d'incontinence.

La plupart des gens se désignent comme étant un homme ou une femme, mais ce n'est pas le cas de tous. Certaines personnes, lorsqu'elles postulent un emploi, peuvent se sentir mal à l'aise si on leur demande de s'identifier comme étant un homme ou une femme. La plupart du temps, il n'est pas permis de poser une telle question. On ne peut discriminer une personne sur la base du sexe ni de l'identité ou de l'expression de genre, selon la *Charte des droits et libertés de la personne*. Le personnel employé a droit à l'égalité. Tout de même, il y a une exception pour les personnes usagères du CES qui cherchent un ou une candidate pour prodiguer des soins intimes. Les

personnes usagères ont le droit à la sauvegarde de leur dignité, à l'intégrité de leur personne et à leur vie privée, tel qu'indiqué dans la *Charte*. Ces droits peuvent être compromis si elles ne peuvent choisir que ces soins soient offerts par un homme ou par une femme.

Fumeuses, non-fumeuses et autres

« En entrevue, la personne me demande si je suis une personne fumeuse ou non fumeuse. A-t-elle le droit? »

Cette question n'est pas permise, parce qu'il a été reconnu que la dépendance au tabac est un handicap. On ne peut pas discriminer une candidate sur la base du handicap, selon la *Charte des droits et libertés de la personne*. Il y a des exceptions à cette règle. Par exemple, si la seule odeur du tabac déclenche des vomissements ou des maux de tête chez la personne usagère, elle pourrait embaucher une personne non fumeuse. Dans ce cas, la discrimination exercée à l'embauche pourrait être considérée comme une exigence professionnelle justifiée.

Lorsque vous êtes embauchée, la prestation de travail ayant lieu chez la personne usagère, celle-ci a le droit de vous demander de ne pas fumer chez elle.

Religion et nationalité

« En entrevue, la personne me demande quelle est ma religion ou ma nationalité. A-t-elle le droit? »

Non, aucune question n'est permise concernant votre religion ou votre nationalité. La *Charte des droits et libertés de la personne* interdit de discriminer une candidate sur la base de la race, la religion, de l'origine ethnique ou nationale.

Statut matrimonial et parental

« En entrevue, la personne me demande si je suis mariée ou en couple, si je veux des enfants, ou si j'ai déjà des enfants. A-t-elle le droit ? »

Non, car il n'est pas permis de discriminer une candidate selon son sexe, sa grossesse ou son état civil – l'état matrimonial (mariée, célibataire, conjointe de fait) et le fait d'avoir des enfants sont considérés comme faisant partie de l'état civil. Par contre, la personne qui vous recrute peut demander si vous êtes disponible à certains moments, selon l'horaire de travail.

Antécédents judiciaires

« La personne usagère ou l'organisme communautaire qui gère une « banque de préposées » procède à la vérification de mes antécédents judiciaires. On refuse de considérer ma candidature à cause de ceux-ci. A-t-on le droit ? »

Oui, il est permis de demander l'autorisation pour cette vérification et ensuite de refuser l'embauche à cause d'antécédents judiciaires, mais uniquement lorsque les infractions qui ont fait l'objet d'un dossier criminel ont un lien avec l'emploi convoité, à moins que vous ayez obtenu pardon pour cette infraction en particulier.

La vérification des antécédents judiciaires devrait s'étendre seulement aux infractions criminelles en lien avec l'emploi. Selon l'article 18.2 de la *Charte*, les personnes judiciairisées doivent être protégées contre la discrimination en emploi. Vous pouvez déposer une plainte à la CDPDJ si vous jugez que vous n'avez pas eu le poste à cause d'antécédents qui ne sont pas en lien avec l'emploi postulé. La CDPDJ évaluera la plainte et fera enquête si elle estime celle-ci recevable.

Fréquemment, le travail dans le cadre du CES est réalisé au sein du domicile privé et une partie des personnes usagères sont en situation de vulnérabilité. Dans plusieurs cas, la travailleuse sera seule avec la personne usagère pendant sa prestation de travail. Il y a donc un risque pour la personne usagère d'être victime de maltraitance dans le cadre d'une relation avec une travailleuse du CES. Ce sont des éléments pris en compte lorsque les personnes impliquées dans le processus d'embauche du CES évaluent si vos antécédents judiciaires ont une « incidence réelle et concrète » sur vos capacités à occuper l'emploi convoité.

Il se peut que vous ayez commis une infraction pour laquelle vous avez obtenu une suspension du casier judiciaire (pardon). Vous avez l'obligation d'être honnête lorsqu'on vous interroge sur vos antécédents judiciaires, y compris pour les « pardons ». L'employeur ne peut toutefois refuser de vous embaucher en raison d'un antécédent judiciaire pour lequel vous avez obtenu un pardon.

Notons que les « certificats de bonne conduite » émis par les corps policiers et que demandent certains employeurs sont controversés quant à la question de la discrimination en emploi, car ils comportent parfois des informations privées qui n'ont rien à voir avec une infraction criminelle.

Recours pour les travailleuses victimes

« Si je suis victime de discrimination pendant le processus d'embauche, quels sont mes recours ? »

Il est possible de déposer une plainte à la CDPDJ (voir la section « Ressources »). Après avoir évalué la recevabilité de la plainte, cet organisme fera enquête au nom de la personne qui a porté plainte. Celle-ci pourra, si les preuves sont suffisantes, bénéficier d'un processus de médiation. Si la situation ne se règle pas à cette étape, la CDPDJ pourra porter la cause devant le Tribunal des droits de la personne, et ce au nom de la personne lésée. Ce tribunal est chargé d'entendre des causes concernant la discrimination, l'exploitation et les programmes d'accès à l'égalité.

En temps de COVID-19

En temps de pandémie de COVID-19 : « La personne usagère souhaite embaucher une personne qui a peu de contacts sociaux, parce qu'elle est à risque de développer des complications liées à cette maladie. Quelles questions peut-elle me poser à ce propos? »

La *Charte des droits et libertés de la personne* continue à s'appliquer durant la pandémie de COVID-19. Les questions permises ou non sont les mêmes que d'habitude et elles sont expliquées dans ce guide. Une façon efficace d'atténuer le risque de transmission est de porter correctement les protections fournies par le CLSC. De façon temporaire dans le cadre de la pandémie de COVID-19, les masques de procédure sont fournis par le CLSC. La personne usagère peut porter plainte devant le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de son CISSS\CIUSSS et le Protecteur du citoyen si ceux-ci ne sont pas fournis gratuitement par le CLSC.

4. Relations de travail et contrat de travail

Contrat de travail

« Pourquoi est-il recommandé d'établir un contrat de travail écrit dès l'embauche? »

Même si vous êtes embauchée via le CES et que les tâches sont indiquées dans le plan de services du CLSC, vaut mieux s'entendre au préalable par écrit sur les termes de votre contrat avec la personne usagère. L'horaire de travail, y compris les temps de repos et la question du temps supplémentaire, le moment de vos vacances, le travail durant les congés fériés et les tâches demandées pendant vos heures rémunérées et la fourniture des produits et équipement, sont parmi les éléments à discuter.

Un contrat écrit est d'autant plus central si vous réalisez des heures hors du programme CES. Ces heures doivent être rémunérées par la personne usagère. Nous vous invitons à lire la section de ce Guide sur vos droits au travail lorsque vous réalisez des heures additionnelles à celles du CES (Section 2 - Statut pour les heures de travail hors CES).

Le contrat écrit permet d'éliminer les zones grises qui sont sources de confusion quant aux attentes qu'ont la travailleuse et la personne usagère dans leur relation de travail. Ainsi, plusieurs conflits peuvent être évités. Le contrat protège à la fois la travailleuse et la personne usagère, car c'est un document légal qui sera pris en compte par la CNESST en cas de conflit. Les clauses du contrat qui ne respectent pas les normes légales minimales seront considérées comme invalides. Aussi, le contrat de travail peut être utile aux travailleuses qui vont devant la Cour des petites créances afin de faire valoir une clause du contrat qui n'est pas couverte par la *Loi sur les normes minimales du travail*. Par exemple, si la personne usagère s'est engagée par contrat à payer la passe d'autobus de la travailleuse, mais ne l'a pas fait.

Si vous résidez chez la personne usagère pendant vos périodes de travail

Si vous résidez chez la personne usagère lors de vos heures de travail dans le cadre du CES (ou même hors CES) et que vous y prenez des repas, l'employeur ne peut pas exiger de vous un montant d'argent pour la chambre et la pension.

Tâches ponctuelles et heures supplémentaires hors CES



« Que faire si la personne usagère me demande de réaliser certaines tâches qui ne sont ni dans le plan de services du CLSC, ni dans le contrat de travail ? »

Malgré l'existence d'un plan de service du CLSC identifiant vos tâches ou même d'un contrat de travail, le travail informel est très présent dans le CES. Des tâches ponctuelles peuvent s'ajouter à votre horaire, parce que votre travail est intimement lié aux besoins de la personne usagère. Ses besoins sont changeants dans le temps. De plus, il arrive que la condition de la personne usagère se détériore.

Plusieurs travailleuses du CES prennent sur leurs épaules, sans rémunération, les tâches ponctuelles liées à un plan de services qui n'est plus à jour. Or, vous avez le droit d'être rémunérée pour chacune des heures de travail que vous réalisez. Des recherches indiquent que les travailleuses embauchées de gré à gré pour offrir de l'aide à domicile, comme celles du CES, et qui réalisent de nombreuses heures non rémunérées courent plus le risque d'être victime de violence au travail. Elles sont aussi plus à risque de vouloir quitter leur emploi. Cela peut amener des problèmes liés à la rétention du personnel pour la personne usagère. Comme le dit l'adage, chaque travail mérite salaire.

1. Au moment où vous négociez votre contrat de travail, le mieux est de prévoir une clause, qu'on peut nommer « la clause des imprévus ». Cette clause prévoit les moments liés à votre prestation de travail arrivant à cause de la variabilité des besoins de la personne usagère et qui n'ont pas été prévus au départ par le plan de services ou via un contrat de travail pour des heures hors CES. Par exemple, un soin d'hygiène qui n'était pas prévu – certaines personnes usagères peuvent souffrir d'incontinence. Prévoir une « clause des imprévus » dans le contrat de travail permet d'éviter des conflits de travail. Cette clause doit respecter la LNT.
2. Comme vous êtes une travailleuse salariée, vous avez le droit de refuser de travailler si vous avez déjà effectué plus de deux heures supplémentaires au-delà de votre quart habituel de travail, si vous avez déjà fait une journée de 14 heures (la norme est de 12 heures pour les salariées ayant un horaire brisé ou variable), ou si vous avez déjà fait 50 heures de travail dans la semaine. Vous ne pouvez toutefois pas refuser de travailler si cela peut mettre en danger la vie, la santé ou la sécurité d'une personne. Les heures que vous travaillez au-delà

de vos heures habituelles de travail doivent être rémunérées. Pour tout salaire impayé, la travailleuse peut porter plainte à la CNESST (volet normes du travail). Cet organisme fera enquête et récupérera pour la salariée la somme due. Ses services sont gratuits.

Si vous ne pouvez pas effectuer des heures supplémentaires à cause d'obligations familiales, sachez que l'employeur ne peut pas vous donner une sanction disciplinaire pour ce motif. Selon la LNT, vous devez démontrer que vous avez pris les moyens raisonnables, afin que quelqu'un d'autre (ex. un membre de votre famille) assume ces responsabilités pendant que vous travaillez.

3. Le plan de services déterminé par le CLSC n'est peut-être plus adapté à la situation de la personne usagère, par exemple si son état s'est détérioré. Lorsque les heures de services qui y sont prévues sont insuffisantes, ou que les tâches devraient être différentes, la personne usagère peut communiquer avec l'intervenante ou l'intervenant s'occupant de son dossier au CLSC. Si la réponse de cette personne ne lui convient pas, elle peut porter plainte devant le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, et en cas d'insatisfaction, contacter le Protecteur du citoyen.

Rémunération de la travailleuse réputée au travail

Travail de nuit

« Dois-je être rémunérée si jamais je passe la nuit chez la personne usagère ? »

Oui. Selon la LNT, la travailleuse doit être payée pour chaque heure où elle est « réputée au travail », y compris la nuit. Pour être considérée comme étant « réputée au travail » durant la nuit, trois conditions doivent être remplies : être à la disposition de l'employeur, sur les lieux de travail et tenue d'attendre qu'on lui donne du travail. Un indice de cela est votre capacité à quitter les lieux. Le fait de ne pas pouvoir quitter les lieux dans l'éventualité où la personne usagère aurait besoin de vous est un indice que vous êtes « réputée au travail », même si vous vous reposez pendant la nuit.

Pendant les déplacements

« Dois-je être rémunérée lorsque j'effectue des courses pour la personne usagère? »

Si vous effectuez des courses à la demande de la personne usagère pendant votre prestation de travail, vous devez être rémunérée durant ce temps, car vous êtes « réputée au travail ». Si cela vous a coûté des frais pour le déplacement, la personne usagère devra rembourser les frais raisonnables pour celui-ci. Par exemple, des frais liés à l'usage et à l'essence de votre voiture. Ce sont des obligations qui reviennent à l'employeur en vertu de la LNT.

Par contre, vous ne serez pas rémunérée durant le temps de transport entre votre domicile et celui d'une personne usagère du CES ou encore entre les domiciles de deux personnes usagères du CES. Vous ne pouvez pas non plus être remboursée pour les frais d'essence et d'usage de votre voiture pour le trajet entre les domiciles de deux personnes usagères du CES. Nous verrons plus loin pourquoi.

Le temps de pause

« Ai-je droit à une pause durant mon travail chez une personne usagère et doit-elle être rémunérée? »

Les pauses-café ne sont pas obligatoires selon la LNT, mais elles doivent être rémunérées lorsqu'elles sont offertes et incluses dans le calcul des heures effectuées. Toutefois, la personne usagère a l'obligation d'offrir une pause pour le repas de 30 minutes, lorsque vous travaillez pendant 5 heures de travail consécutives auprès d'elle. Si vous ne pouvez pas prendre cette pause à l'extérieur de la résidence parce que vous devez demeurer disponible pour la personne usagère, votre temps de pause-repas doit être rémunéré. Les horaires de travail éclatés entre plusieurs périodes de la journée étant la norme dans le CES, rares sont les travailleuses du CES qui ont droit à une pause-repas.

Déplacements entre les domiciles de personnes usagères

« Pourquoi ne suis-je pas rémunérée pendant le temps de transport entre les différentes personnes usagères dont je m'occupe? Si j'utilise mon auto, pourquoi je ne suis pas remboursée pour mes frais d'essence et d'usage ? »

Chaque personne usagère du CES est considérée comme un employeur en vertu de la LNT en ce qui concerne les obligations liées à la rémunération du temps et des frais de transport. Cette loi lui impose donc uniquement ces obligations dans le cadre de votre prestation de travail pour cette personne. Celle-ci n'a donc pas d'obligations lorsque votre prestation de travail pour elle est terminée. Le temps de transport entre vos différents employeurs durant la journée n'est donc pas rémunéré, en vertu de la LNT. Il n'est pas non plus possible d'être remboursée pour les frais d'essence et l'usage de votre voiture pendant ce transport entre les domiciles de deux personnes usagères.

Dans la région de Montréal, les CLSC ne remboursent plus les frais liés à l'utilisation du transport en commun aux travailleuses du CES qui se déplacent d'une personne usagère à une autre. Du moins, c'est la situation au moment où ces lignes sont écrites.

Rien ne vous empêche de négocier un arrangement autre que celui prévu par les normes minimales de la LNT avec les personnes usagères, mais celles-ci n'ont pas d'obligations légales à cet effet.



À quand le remboursement des frais de transport par le ministère?

Notons les normes dont nous traitons ci-dessus contrastent avec la situation des travailleuses embauchées par les CLSC pour réaliser des tâches liées au service à domicile, parce que celles-ci ont comme unique employeur un établissement public.

Ces dernières sont non seulement rémunérées durant le transport entre les domiciles de chaque personne usagère en vertu de la LNT, mais elles ont également droit au remboursement des frais liés à l'utilisation de leur véhicule personnel. Les travailleuses des entreprises d'économie sociale ou d'agences privées qui réalisent des tâches liées à l'aide à domicile sont également rémunérées pour leurs déplacements entre les domiciles des personnes usagères, parce que leur employeur est une entreprise privée ou un organisme à but non lucratif.

Droit à un temps de pause, une « fin de semaine »

« Ai-je droit de prendre une journée de repos dans la semaine? De prendre une fin de semaine sans travailler? »

Certaines travailleuses du CES ont droit à une « fin de semaine » où elles n'auront pas à exercer leur emploi, mais pas toutes. Lorsque la travailleuse du CES s'occupe de plusieurs personnes usagères, les normes minimales prévues par la LNT entourant les journées de repos s'appliquent difficilement. Celles-ci sont toutes considérées comme des employeurs différents. Le principe général, formulé à l'article 78 de la LNT, est que la période de repos minimale des personnes salariées est de 32 heures consécutives. Cependant, comme ce droit est lié à l'employeur, la travailleuse du CES doit négocier avec chacun de ses employeurs le moment de la période de repos.

En théorie, la travailleuse peut négocier avec chaque employeur dans le but de faire en sorte que les différentes journées de repos possibles aient lieu au même moment de la semaine. Cependant, les personnes usagères n'ont pas l'obligation de faire arrimer ces journées. Cette pratique permettait pourtant à la travailleuse de bénéficier d'une vraie « fin de semaine ».

Rémunération et durées préétablies dans le plan de services du CLSC

« Dois-je être payée si jamais je prends plus de temps que prévu pour effectuer les tâches qu'on me demande? »

Vous êtes une travailleuse salariée; vous êtes payée à l'heure et non au résultat. Chaque heure supplémentaire doit être rémunérée. Ceci vaut aussi pour le temps où vous êtes en formation. Vous pouvez porter plainte à la CNESST (volet normes minimales) pour salaire impayé, en vertu de l'article 98 de la LNT. Cet organisme fait enquête et récupère ensuite la somme due à la travailleuse salariée. Que peut faire une personne usagère qui est aux prises avec un plan de service qui n'est pas adapté? La personne usagère peut l'indiquer à l'intervenante ou l'intervenant qui gère son dossier au CLSC. Si rien ne change, elle peut porter plainte devant le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et, en cas d'insatisfaction, au Protecteur du citoyen (voir section « Ressources »).



Durées préétablies pour certaines tâches

L'application de durées préétablies pour l'accomplissement de certaines tâches est devenue la norme dans les services d'aide à domicile, qu'ils soient réalisés via le CES ou d'autres modes de prestation. Dans son rapport 2018-2019, le Protecteur du citoyen indique que la détermination de périodes fixes déterminées par les CLSC pour l'accompagnement des personnes à la toilette brime les droits de la personne à des services de qualité. Soulignons aussi la personne usagère du CES est responsable de la formation de la travailleuse qu'elle embauche. Les durées préétablies ne tiennent pas compte des moments où la travailleuse du CES est en formation ni du fait qu'elle est forcément plus lente qu'une travailleuse expérimentée.

5. Vacances, absences, retrait préventif et jours fériés

Paie et vacances annuelles

« Quels sont mes droits en tant que travailleuse quant aux vacances annuelles? »

Selon la LNT, vous avez droit à deux semaines de congé annuel lorsque vous accumulez un an de service continu et à une autre semaine à vos frais, si vous le souhaitez. Après trois ans de service continu, vous avez droit à trois semaines de congé annuel. La personne usagère a le droit de décider à quel moment vous prenez vos vacances, mais doit vous avertir 4 semaines avant.

L'indemnité de vacances qui doit vous être remise pour le congé annuel après un an de service continu correspond à 4% de votre salaire brut. Elle correspond à 6% de votre salaire brut après trois ans de service continu.



Pour les heures hors CES

Si vous effectuez des heures hors du CES rémunérées par la personne usagère, cette dernière doit vous remettre une indemnité de vacances qui correspond à la portion de ces heures rémunérées hors CES. Les mêmes normes s'appliquent : ce montant doit être de 4 % du salaire brut lié à ces heures après un an de service continu, ou de 6% après trois ans.



Droit à des vacances : une politique à réviser par le MSSS

Les droits relatifs aux vacances prévus par la LNT dépendent du calcul de la période de « service continu » auprès d'un même employeur, soit auprès de chaque personne usagère individuellement. Le service continu se définit comme « la durée ininterrompue pendant laquelle le salarié est lié à l'employeur par un contrat de travail » dans la LNT. Cette norme est inadaptée pour les travailleuses du CES. La nature même des services d'aide à domicile fait en sorte que les contrats de travail de courte durée auprès d'une personne usagère sont fréquents. Cela s'explique par l'état de santé de celles-ci, notamment des personnes âgées. Ces dernières peuvent être hospitalisées ou elles peuvent déménager en résidence ou en CHSLD.

Dans le passé, certaines travailleuses du CES ont pu faire reconnaître le cumul de leurs contrats de travail dans le CES auprès de toutes les personnes usagères desservies pour obtenir leur indemnité de vacances auprès de l'ancêtre de la CNEST (la Commission des normes du travail, CNT, qui s'occupait des normes minimales du travail). Il fallait cependant déposer une plainte chaque année. La CNT interpellait alors le CLSC à titre d'employeur pour cet aspect pécuniaire des normes du travail. Ce lourd processus empêche un accès effectif au droit au congé annuel payé.

Ce n'est pas le seul droit qui est lié à la notion de « service continu » dans la LNT. En effet, les droits relatifs aux absences justifiées (pour motif familial par exemple), aux avis de cessation d'emploi, à une indemnité compensatrice en cas de non remise d'un avis de cessation d'emploi et à une protection contre un congédiement sans cause juste et suffisante sont tous des droits liés à la notion de « service continu ».

Nous pensons que tous ces droits devraient être effectifs pour les travailleuses du CES. Cela nécessiterait que le MSSS se dote d'une politique assurant la prise en compte de la durée de service continu cumulée durant tous leurs contrats de travail auprès de personnes usagères dans le cadre du CES.

« À quel moment puis-je recevoir ma paie de vacances? »

Vous avez le droit de recevoir votre paie de vacances au moment où vous prenez vos vacances. Selon l'article 72 de la LNT, la personne usagère doit faire connaître à la travailleuse le moment de son congé annuel au moins quatre semaines à l'avance. À noter qu'un employeur ne peut pas remplacer le congé annuel payé par une indemnité compensatoire (article 73 de la LNT). Une indemnité compensatoire est une rémunération supplémentaire.

Au moment d'écrire ces lignes, à Montréal, le Centre du traitement du Chèque emploi-service a pour usage de donner le montant correspondant à l'indemnité du congé annuel au mois de mai, à toutes les travailleuses. La travailleuse peut appeler à ce Centre (voir section « Ressources »), afin que cette indemnité soit versée en prévision de ses dates de vacances.

Jours fériés

« Dois-je travailler durant les jours fériés ? »

Si cela est exigé par l'employeur, vous devez travailler durant les jours fériés. Par contre, l'employeur doit vous verser une indemnité prévue à l'article 62 de la LNT, en plus de la rémunération habituelle liée aux heures travaillées durant cette journée. L'employeur peut aussi vous accorder une journée de congé compensatoire dans les trois semaines précédant ou suivant le jour férié, au lieu de verser l'indemnité.

Si vous n'avez pas besoin de travailler durant les jours fériés, vous avez le droit de recevoir l'indemnité prévue à l'article 62 de la LNT. Cette indemnité correspond au 1/20 de votre salaire versé durant les 4 dernières semaines complètes de travail, sans les heures supplémentaires non prévues par contrat.

Au moment d'écrire ces lignes, à Montréal, le Centre de traitement du chèque emploi-service verse l'indemnité à la travailleuse en plus du salaire habituel, pour que sa prestation de travail s'effectue aussi pendant ces journées. Pour la portion des heures hors CES rémunérées par la personne usagère, celle-ci (ou les proches qui gèrent votre travail) doivent respecter les normes édictées plus haut.

Au Québec, les jours fériés sont explicités à l'article 60 de la LNT : le 1^{er} janvier; le Vendredi saint ou le lundi de Pâques (au choix de l'employeur); le lundi qui précède le 25 mai; le 1^{er} juillet ou, si cette date tombe un dimanche, le 2 juillet; le premier lundi de septembre; le deuxième lundi d'octobre; le 25 décembre. Selon la *Loi sur la fête nationale*, le 24 juin est également un congé férié et chômé pour toutes les personnes salariées.

Comme spécifié un peu plus haut, vous n'avez pas à travailler durant votre congé annuel (les vacances). Votre employeur n'a pas le droit de verser une indemnité compensatoire à la place, comme il le fait pour les jours fériés.

Absences pour cause d'une maladie

« Puis-je m'absenter parce que je suis malade? »

Oui, vous pouvez vous absenter parce que vous êtes malade. Si vous avez accumulé trois mois de service continu chez un employeur, sachez que vous avez droit à deux jours de congés rémunérés par année, par employeur. Ces journées peuvent également être prises parce que vous avez des obligations familiales à remplir, tel qu'expliqué à la prochaine question. Nous suggérons que la personne usagère note ces journées dans les cases blanches du formulaire « Volet social » du CES afin que la travailleuse malade soit rémunérée, étant donné que le formulaire n'a pas encore été adapté au moment d'écrire ces lignes. Rappelons que ce formulaire est une feuille de temps rempli par la personne usagère et acheminé au Centre de traitement du Chèque emploi-service toutes les deux semaines.

Vous pouvez vous absenter jusqu'à 26 semaines sans rémunération pour maladie. Vous avez le droit de retrouver votre emploi après cette absence. Si votre absence découle d'une lésion professionnelle en vertu de la LATMP et pour laquelle vous bénéficiez d'une indemnité de la CNESST (volet santé et sécurité du travail), d'autres règles s'appliquent quant à la durée de l'absence. Sachez tout de même que vous avez le droit de vous absenter en raison d'un accident du travail.

Vous avez droit à des semaines de congé sans solde en vertu de la LNT pour d'autres motifs également : si vous avez fait un don d'organes ou de tissus ou si vous avez été victime de violence conjugale ou de violence sexuelle (article 79.1 de la LNT). D'autres dispositions sont également en vigueur pour les victimes d'actes criminels graves et ayant causé des lésions importantes. Vous pouvez vous absenter pour arrêt de grossesse, que ce soit une fausse couche ou un avortement. Nous en parlons plus loin. À certaines conditions, et selon le type de congé, il est possible de recevoir une indemnité de remplacement de revenu de divers organismes gouvernementaux (ex. assurance-emploi, assurance automobile, régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels).

COVID-19 et congés de maladie

Depuis avril 2020, le MSSS a émis une directive temporaire liée à la pandémie de COVID-19. Les travailleuses du CES ne peuvent pas se présenter au domicile des personnes usagères lorsque :

- 1) Elles ont des symptômes qui s'apparentent à ceux de la COVID-19;
- 2) Elles ont été en contact étroit avec une personne infectée;
- 3) Elles reviennent de voyage.

Si la travailleuse est dans une de ces situations, elle doit communiquer avec la personne usagère et le CLSC, afin de prévenir une rupture de service, et faire en sorte que les soins prévus soient réalisés. Le CLSC est censé prendre temporairement la relève pour offrir le service. Aussi, lorsque ce sont les personnes usagères du CES qui sont à risque d'avoir le COVID-19, elles doivent avertir leur travailleuse, afin qu'elle ne se présente pas à domicile, et prévenir le CLSC local pour éviter une rupture de service. Pendant ce temps, la travailleuse est rémunérée par l'un des programmes temporaires de remplacement du revenu mis en place dans le cadre de la COVID-19. Au moment d'écrire ces lignes, cette directive est toujours en vigueur. Dans la section « Ressources » du présent Guide, vous trouverez l'adresse de la page web du MSSS où se trouvent les mises à jour des directives sur la COVID-19 pour le personnel et les personnes usagères du Chèque emploi-service. Pendant l'urgence sanitaire, votre lien d'emploi est protégé lorsque vous devez vous absenter du travail pour vous isoler ou en raison d'une ordonnance de la santé publique (par ex. une éclosion dans l'école de vos enfants et ces derniers doivent rester à la maison).

Absence pour cause d'obligations familiales

« Puis-je m'absenter du travail parce que j'ai des obligations parentales ou familiales? »

Oui. Les travailleuses et les travailleurs ont le droit à 10 jours d'absence par année civile pour obligations parentales ou familiales. De ces 10 journées, les deux premières doivent être rémunérées par l'employeur, si la travailleuse a trois mois de service continu chez le même employeur. Ces deux journées rémunérées peuvent également

être prises parce que vous êtes malade. Elles ne s'additionnent pas : on peut être payé un total de deux jours par année, soit pour urgence familiale, soit parce que vous êtes malade.

Le congé de 10 jours peut être fractionné en journées. Une journée peut aussi être fractionnée, mais seulement si l'employeur y consent. Le fait de travailler à temps plein ou à temps partiel n'entre pas en ligne de compte.

Notons que ce droit est lié à l'employeur, chaque personne usagère étant un employeur. Au moment d'écrire ces lignes, le MSSS n'avait pas émis de directives quant à l'application de ce droit pour les travailleuses du CES. Comme expliqué précédemment, pour que les travailleuses qui se prévalent de ce droit soient rémunérées pour ces deux journées, nous suggérons que la personne usagère les notes dans les cases blanches du formulaire « Volet social » du CES. Ce formulaire sert de feuille de temps aux travailleuses et il est acheminé au Centre de traitement du Chèque emploi-service.

Vous pouvez vous absenter du travail pour des raisons liées à la garde, l'éducation ou la santé de votre enfant ou de votre conjoint ou conjointe ou encore liées à la santé d'un parent proche (article 79.6.1 de la LNT) ou d'une personne pour qui vous êtes la proche aidante, même si cette personne ne fait pas partie de votre famille (article 79.7 de la LNT). Les modalités qui entourent les absences pour obligations familiales sont définies largement à l'article 79.7 de la LNT. Vous devez avertir le plus rapidement possible votre employeur de l'absence. Aussi, vous devez pouvoir démontrer que vous avez pris les « moyens raisonnables » pour trouver une autre solution. Cette obligation de la salariée est liée aux « moyens raisonnables »; il n'est pas toujours possible pour vous de trouver une autre solution.



Un système de remplacement temporaire à inventer

Nombre de travailleuses du CES ne prennent pas une journée de congé de maladie, pour obligation parentale ou pour toute autre raison, parce qu'elles savent que la personne usagère risque une rupture de service si elles ne se présentent pas au travail. Dans le cas des risques liés à la COVID-19, c'est le CLSC qui a la responsabilité de prendre en charge ces cas et de trouver du personnel de remplacement, afin de prévenir les ruptures de service et d'éviter tout risque de contamination inutile. Un tel système serait probablement très aidant s'il se pérennisait et s'étendait à toutes les situations où la travailleuse doit se faire remplacer. Encore une fois, cet enjeu dépasse les relations individuelles de travail que nous décrivons dans ce guide. En attendant, nous suggérons aux travailleuses d'informer à l'avance la personne usagère et l'intervenante ou intervenant au CLSC de leur absence dès que possible.

Absence pour interruption de grossesse

« Puis-je m'absenter parce que j'ai subi un avortement ou une fausse couche? »

Oui, c'est possible. Les personnes salariées qui ont subi une interruption de grossesse (avortement ou fausse couche) peuvent prendre un congé. Dans tous les cas, vous devez avertir l'employeur le plus tôt possible.

Si l'avortement ou la fausse couche arrive avant la 20^e semaine de grossesse, c'est possible de prendre un congé d'une durée de trois semaines. Ce congé ne sera pas rémunéré. Il faut avoir un certificat médical pour prolonger ce congé et le faire parvenir à votre employeur. Si l'avortement ou la fausse couche arrive à la 20^e semaine de grossesse ou après, la salariée peut avoir droit à un congé de 15 à 18 semaines, rémunéré via le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) si elle y a droit. Le mieux est de contacter le service à la clientèle de la RQAP pour vous renseigner sur vos droits et sur la marche à suivre (voir la section « Ressources »).

Absence pour décès d'une personne proche

« Puis-je m'absenter parce qu'un de mes proches est décédé ? »

Oui, vous le pouvez. Vous avez droit à cinq journées de congé (dont deux rémunérées par l'employeur) en cas du décès de votre enfant, de votre conjoint ou conjointe, de l'enfant de votre conjoint ou conjointe, de votre père, mère, sœur ou frère, selon la LNT. Vous avez droit à une journée sans solde en cas de décès de vos beaux-parents, grands-parents, petits-enfants, gendre ou belle-fille. Un congé sans solde de 104 semaines est possible pour la travailleuse qui a perdu son enfant mineur.

Exercer son droit de vote

« Quels sont mes droits quant à l'exercice de mon droit de vote comme travailleuse? »

Selon la *Loi électorale* du Québec, l'employeur doit prendre les dispositions nécessaires afin d'accorder assez de temps aux travailleuses et aux travailleurs qui souhaitent voter lors de la journée du scrutin électoral. Si l'horaire habituel de travail ne permet pas d'avoir assez de temps pour aller voter, la loi prévoit que l'employeur doit donner jusqu'à quatre heures de congé rémunéré à son personnel pour qu'il prenne le temps

de voter. Les pauses-repas ne peuvent pas être comptées dans le calcul de ce temps. La jurisprudence nous apprend que l'employeur ne peut exiger de son personnel qu'il vote par anticipation.



Voter quand on dessert plusieurs domiciles en peu de temps

L'exercice de ce droit est problématique dans les cas où les travailleuses du CES voient plusieurs personnes usagères pendant un court laps de temps durant la journée, ceux-ci étant autant d'employeurs. L'emprise du travail est grande sur la journée des travailleuses du CES. Elles subissent des horaires fragmentés de travail où les plages horaires les plus occupées sont celles du matin, sur l'heure du dîner et le soir. De plus, le temps de transport entre les domiciles de deux personnes usagères participe à l'emprise du travail sur leur journée. Il n'existe pas de jurisprudence qui analyse la *Loi électorale* à la lumière des relations de travail atypiques propres au CES. Tout de même, le droit de vote est constitutionnel; il est au fondement de notre démocratie.

Des témoignages nous apprennent que le flou entourant la mise en œuvre de ce droit dans le CES est une source de conflit au travail. La travailleuse souhaitant exercer son droit de vote se trouve souvent à devoir choisir la personne usagère qui ne recevra pas le service. Dans ces circonstances, nous suggérons aux travailleuses de prévoir la situation en informant la personne usagère (ou proche aidante) ainsi que l'intervenante ou intervenant du CLSC, afin de prévenir les conflits potentiels.

Longues vacances

« Si je pars en vacances plusieurs semaines, voire plusieurs mois, puis-je retrouver mon travail à mon retour? »

C'est à l'employeur (la personne usagère) de déterminer quand vous allez prendre vos vacances et la LNT prévoit le nombre de semaines auxquelles vous avez droit (voir plus haut). Votre employeur peut vous accorder plus de temps de vacances que prévu par la LNT, mais il n'y est pas obligé. Vous pouvez bien sûr en discuter avec lui ou elle pour arriver à une entente qui vous convient à tous les deux. Si vous ne revenez pas à la date convenue sans l'aviser, votre employeur pourra, sauf exception, conclure que vous avez démissionné de votre emploi. Le mieux pour la travailleuse est de donner à son employeur un avis écrit daté où figure sa date de retour, et de garder la preuve qu'elle a reçu cet avis.

Protection du lien d'emploi lors du congé de maternité, de paternité et parental

« Lorsque je prends un congé de mon travail parce que je suis enceinte ou parce que je suis en congé parental, est-ce que je peux retrouver mon emploi à la fin de ce congé? »

Oui. Les travailleuses en congé de maternité voient leur lien d'emploi protégé durant leur absence, selon l'article 81.15.1 de la LNT. Cet article de loi protège aussi les personnes en congé de paternité et parental, parce qu'elles accueillent un enfant (biologique ou adopté).

La travailleuse a droit à un congé de maternité de 18 semaines, selon la LNT. Le congé de paternité est de 5 semaines, selon LNT. Ces congés s'ajoutent au congé parental, qui peut s'étendre jusqu'à 52 semaines. Dans certains cas, il est possible de bénéficier d'un congé de maternité spécial ou plus long, pour en savoir plus consulter la CNESST (voir la section « Ressources »). Si votre employeur vous met à la porte ou exerce d'autres représailles à cause de ces congés, vous pouvez déposer une plainte à la CNESST (volet normes du travail).

La plupart des travailleuses du CES auront droit à une rémunération qui remplace une partie de leur salaire durant leur congé de maternité et parental, sous le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP, voir la section « Ressources »).

Le RQAP prévoit une rémunération des congés liés à l'arrivée d'un enfant, alors que la LNT fonde le droit au congé et la protection du lien d'emploi pendant ces congés. Les congés prévus par la LNT peuvent être plus longs que ceux prévus par la RQAP, mais ils sont sans solde. Il ne faut pas mélanger ces mesures avec le programme « Pour une maternité sans danger », qui s'adresse aux travailleuses enceintes dont le travail est jugé dangereux pour leur condition. Nous en parlons dans la section suivante.

Travailleuse enceinte et programme « Pour une maternité sans danger »

« Je suis enceinte et mon travail est jugé dangereux pour ma condition. Puis-je être retirée de mon milieu de travail en étant rémunérée, comme prévu par le programme « Pour une maternité sans danger »? »

Oui c'est possible, mais attendez-vous à contester les deux premières décisions de la CNESST (volet santé et sécurité du travail) pour en bénéficier. Le processus peut durer de longs mois.

Le droit au retrait préventif pour les travailleuses enceintes est inscrit à l'article 42 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST), il est mis en œuvre par la CNESST (volet santé et sécurité du travail) via le programme « Pour une maternité sans danger ». Sous présentation d'un certificat médical, la travailleuse enceinte couverte par la LSST et dont le travail représente un danger pour elle ou pour son enfant à naître a le droit d'être affectée à d'autres tâches. Si ce n'est pas possible, elle peut cesser de travailler tout en étant rémunérée. L'affectation à d'autres tâches peut être difficile dans le cadre du CES alors que plusieurs tâches peuvent être liées au déplacement des personnes usagères, cesser de travailler est alors la seule option disponible pour la travailleuse. Si un retrait est la seule solution, l'employeur doit rémunérer les cinq premiers jours ouvrables de l'arrêt de travail. La somme d'argent liée au reste de l'arrêt de travail est payée par la CNESST (volet santé et sécurité du travail). Pour les heures du CES, l'État est l'agent payeur.

Au moment d'écrire ces lignes, des témoignages récents de travailleuses du CES nous apprennent qu'elles ont beaucoup de difficultés à faire valoir ce droit auprès de la CNESST. Un jugement de 2020 nous apprend que la CNESST a refusé le droit au retrait préventif à une travailleuse du CES sous prétexte qu'elle était une « domestique » non couverte. Or, ce statut d'emploi n'existe pas dans la LSST, il est plutôt lié à la LATMP.

Si la travailleuse du CES conteste la décision de la CNESST devant le Tribunal administratif du travail (TAT), elle a de très grandes chances de gagner sa cause et de pouvoir bénéficier du retrait préventif et de la somme d'argent qui y est rattachée. La jurisprudence du TAT entourant le droit au retrait préventif pour les travailleuses du CES est très, très claire à ce propos : elles y ont droit. Les juges du TAT ne sont pas liés par les décisions administratives de la CNESST; leur travail est de faire appliquer la loi. La loi est du côté des travailleuses du CES, car celles-ci sont des travailleuses au sens de la LSST. Donc, elles sont couvertes par cette loi.

La contestation d'une décision de la CNESST se déroule en deux étapes. La travailleuse qui essuie un refus doit d'abord soumettre son cas en révision

administrative, auprès de la direction de la révision administrative de la CNESST. Si la décision est maintenue à cette étape, la travailleuse doit faire un appel devant le Tribunal administratif du travail (TAT) (voir la section « Ressources » pour un lien web vers le formulaire). À ce moment-là, c'est un juge de ce tribunal entendra la cause, et non un employé de la CNESST. Pendant que se déroulent ces étapes, le temps passe. L'enfant peut même être né au moment où la cause est entendue par un juge du Tribunal administratif du travail. La somme d'argent rattachée au retrait préventif est souvent nécessaire pour pouvoir payer les factures courantes, surtout pour les travailleuses précaires comme celles du CES. Encore une fois, le problème soulevé ici dépasse les relations individuelles de travail décrites dans ce Guide.

Nous suggérons aux travailleuses du CES souhaitant se prévaloir du droit au retrait préventif de contacter l'organisme *Au Bas de l'échelle* (voir la section « Ressources »). Une démarche intéressante qui pourrait être réalisée en parallèle de la contestation à la CNESST est de vous adresser au Protecteur du citoyen, lors du premier refus. Cet organisme traite les plaintes des citoyens et citoyennes concernant la CNESST.



Pour les heures hors CES

Lorsque la travailleuse enceinte qui réalise des heures hors CES est retirée de son milieu de travail, l'employeur a l'obligation de la rémunérer pour les cinq premiers jours ouvrables de son arrêt de travail. Le reste de la somme est payé par la CNESST (volet santé et sécurité du travail). Dans ce type de situation, la personne usagère a l'obligation de rémunérer la travailleuse pour la portion des heures hors CES. Pour toutes les heures réalisées à l'intérieur du programme CES, l'État demeure l'agent payeur.



Bien diffuser l'information sur le droit à une maternité sans danger

En théorie, les travailleuses du CES ne devraient pas avoir de problèmes à accéder au programme « Pour une maternité sans danger », mais nous voyons ici que la réalité est plus sombre. Nous pensons que la CNESST doit s'assurer que tous ses agentes et agents aient l'information nécessaire afin de mieux répondre aux travailleuses du CES. Nous croyons également que l'information disponible sur son site web, qui est destinée au grand public, doit être corrigée afin de ne pas laisser planer de doute quant à l'admissibilité des travailleuses du CES programme « Pour une maternité sans danger ».

6. Syndicalisation

« Je trouve mes conditions de travail injustes et j'aimerais changer ça. Est-ce que je peux me syndiquer? »

Même si les travailleuses du CES ont formellement accès aux droits syndicaux prévus par la loi (droit à la syndicalisation, à la négociation collective de leurs conditions de travail, etc.), dans les faits, ces droits leur sont inaccessibles, pour des raisons que nous expliquons dans l'encadré ci-dessous. Elles peuvent néanmoins exercer leur droit constitutionnel d'association (protégé par l'article 2d de la *Charte canadienne des droits et libertés* et par l'article 3 de la *Charte des droits et libertés de la personne*) en se regroupant avec d'autres travailleuses du CES (et individus et regroupements avec qui elles peuvent créer des alliances) et en menant des actions collectives pour faire entendre leurs revendications auprès des autorités.



Un régime de représentation collective à mettre en place

Comme d'autres lois du travail, celle qui encadre les droits syndicaux au Québec – le *Code du travail* – est totalement inadaptée pour les relations de travail atypiques propres au CES.

En vertu de cette loi (et de l'interprétation des tribunaux, à ce jour), les travailleuses du CES doivent former un syndicat pour chaque domicile où elles exécutent leurs heures de travail et négocier ensuite leurs conditions de travail auprès de chaque personne usagère desservie. Cet exercice est non seulement insensé, mais impossible. Alors que les tribunaux interprètent le droit du travail en identifiant la personne usagère comme l'employeur aux fins de l'application du *Code du travail*, le principal pouvoir sur les conditions de travail (incluant sur le salaire) dans le CES est pourtant exercé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). C'est en effet ce dernier qui détermine les modalités du programme CES ainsi que la rémunération et ce sont les établissements publics (CLSC/CISSS/CIUSSS) sous son égide qui déterminent les plans de services (donc les tâches) exécutés par le personnel du CES.

Pour les quelque 25 000 travailleuses du CES, il serait possible d'accéder à un réel droit à la représentation et à la négociation collectives si le ministre du Travail du Québec acceptait de changer les règles du jeu. Il pourrait par exemple étendre à l'ensemble du secteur des services privés d'aide à domicile du Québec (dont ceux dispensés via le CES) des conditions de travail négociées avec les syndicats présents dans le secteur. Une loi déjà en place lui permet (la *Loi sur les décrets de convention collective*); elle est d'ailleurs utilisée dans d'autres secteurs d'activités tel l'entretien des édifices publics.

7. Équité salariale

« Je trouve que la rémunération liée au CES est injuste en regard des responsabilités que nous avons et j'aimerais changer ça. Puis-je exercer mon droit à l'équité salariale? »

Les travailleuses du CES œuvrent dans des catégories d'emplois à prédominance féminine où la valeur du travail a été traditionnellement dévalorisée. Il existe une loi québécoise qui s'applique justement à ces catégories d'emploi et qui vise à corriger les écarts salariaux dus à la discrimination systémique fondée sur le sexe, la *Loi sur l'équité salariale* (LÉS). Toutefois, cette loi s'applique à toute entreprise de 10 personnes salariées et plus. Elle définit l'« entreprise » comme « quiconque fait exécuter un travail par un salarié ». Il n'existe aucune décision de tribunal permettant de savoir si le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), qui est l'entité responsable du programme CES et de sa rémunération, serait considéré comme étant l'entreprise dans le cadre de l'application de la LÉS, ou si ce serait chacune des personnes usagères. Il existe un recours pour interpeller l'employeur n'ayant pas exercé ses obligations en vertu de la LÉS, soit le dépôt d'une plainte auprès de la CNESST (voir section « Ressources »). Cependant, vu les difficultés d'application des lois du travail au CES, le résultat d'une telle plainte est incertain, et il serait utile pour toute travailleuse qui souhaite en déposer une de contacter le Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT), qui offre un service d'accompagnement en équité salariale pour les travailleuses non syndiquées (voir section « Ressources »).

8. Problèmes en cours de route ?

Travailleuse blessée au travail

« Je me suis blessée au travail. Quels sont mes droits? »

Cela dépend si vous vous êtes blessée durant vos heures du CES, ou lors des heures hors CES et rémunérées hors du CES par la personne usagère.

Dans le cadre des heures du CES, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) est considéré comme étant l'employeur pour l'application de la *Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles* (LATMP), car il existe un règlement à cet effet. Cette loi encadre l'indemnisation des travailleuses et des travailleurs en cas d'accident ou de maladie professionnelle. Vous êtes donc couvertes dans de tels cas et pouvez envoyer vos réclamations à la CNESST (volet santé et sécurité du travail). Le régime de la LATMP est dit « sans égard à la faute ». Cela veut dire que vous pouvez en bénéficier pour presque tous les types d'accidents de travail, à moins d'une négligence grossière et volontaire de votre part. Tout de même, certains types de blessures qui surviennent dans le contexte du CES peuvent être plus difficiles à faire reconnaître comme étant un accident de travail. Pour les travailleuses qui n'ont pas les moyens de payer une avocate ou un avocat, nous suggérons de contacter l'Union des travailleuses et travailleurs accidentés ou malades (UTTAM) (voir section « Ressources »).



Pour les heures hors CES

Pour les heures hors CES et rémunérées par la personne usagère, plusieurs scénarios sont possibles. Premier scénario : la personne usagère ou vous-même vous a enregistré à la CNESST (volet santé et sécurité du travail) pour la portion des heures que vous réalisez hors CES, et a payé la prime. Vous serez couverte par ce régime en cas d'accident ou de maladie professionnelle. Second scénario : vous payez vous-même une assurance privée à cet effet. Troisième scénario : en cas de faute de la part de la personne usagère ou de la personne proche aidante, si vous n'êtes pas couverte par la LATMP, vous pouvez poursuivre cette personne (cela sera à la Cour des petites créances si le montant réclamé est inférieur à 15 000\$). Par ailleurs, une telle procédure civile peut être plus lourde à mener qu'une réclamation à la CNESST. Si c'est la seule avenue qui vous est ouverte, il est conseillé de consulter une ressource juridique.

Rappelons que parfois, il n'est pas clair si l'accident de travail s'est produit durant les heures hors CES ou pendant celles rémunérées via le CES. Nous suggérons aux travailleuses dans cette situation (non enregistrées à la CNESST pour les heures hors CES), de réclamer à la CNESST (volet santé et sécurité du travail). Une affaire du genre a été traitée par le Tribunal administratif du travail, il y a quelques années. Un horaire départageant les heures du CES et celles des heures hors CES n'avait pas été clairement établi. Étant donné qu'au moment de l'accident, la travailleuse exerçait une activité prévue à l'entente CES, à savoir l'aide au transfert pour l'utilisation des toilettes, le Tribunal a fait droit à sa réclamation.

Retards de paiement

« J'attends après mon chèque de paie et celui-ci n'est pas encore arrivé, même s'il le devrait. Que faire? »

Selon l'article 43 de la LNT, la personne salariée a le droit d'être payée à intervalles réguliers. Ces intervalles ne peuvent dépasser 16 jours, ou un mois lorsqu'il s'agit d'un nouvel emploi. Pour tout retard de salaire, la travailleuse peut porter plainte à la CNESST (volet normes minimales). Cet organisme fera enquête et récupérera pour les salariées la somme due.

Pour ce qui est des obligations pécuniaires, la responsabilité peut être imputée à la personne usagère lorsqu'elle est l'employeur, ainsi qu'aux intermédiaires impliqués dans la relation de travail si cela est pertinent à la situation (article 95 de la LNT). Selon des témoignages reçus, il arrive que le retard de salaire soit le résultat de retards ou d'erreurs qui sont arrivés lorsque le formulaire volet social du CES est acheminé du CLSC au Centre de traitement du Chèque emploi-service. Au moment d'écrire ces lignes, la procédure est celle-ci : la personne usagère qui utilise le CES pour la première fois doit envoyer les documents à l'intervenante ou l'intervenant dans son dossier au CLSC, qui elle-même doit l'acheminer à l'administration au sein du CLSC, et ensuite au Centre de traitement du chèque emploi-service.

Si vous pensez que c'est le CLSC ou encore le Centre de traitement du chèque emploi-service qui contribue aux retards et aux erreurs dans la paie et que vous déposez une plainte devant la CNESST (volet normes minimales), nous suggérons d'identifier comme employeur le CLSC pour ces plaintes pécuniaires en particulier.



Pour les heures hors CES

Une travailleuse peut se retrouver avec un salaire impayé parce que la somme d'argent hors CES que lui a promise la personne usagère pour des heures de travail n'a pas été versée. Les mêmes normes s'appliquent pour cette portion de salaire. Si vous portez plainte à la CNESST (volet normes minimales), vous devez identifier votre employeur comme étant la personne usagère, étant donné qu'elle est la personne qui doit vous rémunérer pour les heures hors CES.

Caméras de surveillance

« La personne usagère ou sa famille ont-elles le droit de me filmer à l'aide d'une caméra durant mes heures de travail? »

Oui, la personne usagère ou sa famille peuvent utiliser des outils de surveillance du personnel durant les heures de votre prestation de travail, mais seulement dans le cadre de certaines situations et selon des paramètres très précis.

L'utilisation des caméras comme outil de surveillance est une atteinte aux droits des travailleuses et des travailleurs, notamment au droit au respect de sa vie privée et au droit à des conditions de travail justes et raisonnables. Les employeurs doivent pouvoir justifier qu'ils utilisent ces dernières lorsque les paramètres nommés ici sont tous présents: 1) l'objectif est légitime et important; 2) L'utilisation de la surveillance est liée à cet objectif et son utilisation est proportionnelle à son objectif; 3) L'utilisation d'un outil de surveillance est la seule façon d'atteindre cet objectif.

La plupart du temps, la caméra ne peut être braquée sur l'employée de façon continue tout au long de sa prestation de travail. Par exemple, une personne usagère qui voit son argenterie disparaître pièce par pièce pourrait braquer une caméra sur l'armoire où elle est conservée, mais ne peut pas utiliser une caméra intelligente pour suivre la travailleuse tout au long de sa journée de travail.

Nombre de personnes usagères du CES sont considérées en situation de vulnérabilité. Ces personnes sont plus à risque de subir toutes sortes de maltraitance, que celle-ci soit de nature physique, financière, sexuelle, etc. Une personne usagère du CES et/ou sa famille ayant un motif raisonnable de croire que la sécurité de la personne usagère ou de ses biens est compromise, et/ou que celle-ci est victime de maltraitance, peut utiliser une caméra comme outil de surveillance. La notion de « motif raisonnable » est importante ici. La sécurité ne peut pas non plus servir d'excuse commode pour surveiller les moindres faits et gestes des employées.

Par contre, l'employeur peut aussi utiliser des caméras pour sécuriser les lieux du travail. Cela est permis dans la mesure où la caméra ne sert pas à filmer la prestation de travail du personnel. Par exemple, les caméras extérieures qui filment les gens se présentant à la porte d'entrée. À ce moment-là, la caméra n'est pas considérée comme un outil de surveillance.

« Quels sont les paramètres à prendre en compte lors de l'installation d'une caméra? »

En cas de « motif raisonnable » justifiant l'installation d'une caméra comme outil de surveillance (voir ci-dessus), voici des paramètres qui doivent être respectés. Nous nous sommes en partie basées sur un règlement présent dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et servant à encadrer l'utilisation d'outils de surveillance dans les CHSLD. Ce règlement a été adopté en 2018 dans la foulée de la nouvelle *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

La travailleuse doit être informée de l'existence d'un outil de surveillance. Dans les cas où on craint pour la sécurité de la personne usagère, l'angle de la caméra devrait être pointé vers elle, et non vers la travailleuse. À ce moment-là, l'atteinte aux droits d'une travailleuse est moindre. L'autogestionnaire ou sa famille est responsable de la confidentialité des données amassées avec l'outil de surveillance et doivent s'assurer de la sécurité des images récoltées. L'identité des personnes captées avec l'outil de surveillance doit être confidentielle, sauf auprès des autorités chargées d'enquêter sur un cas de maltraitance allégué. Le plus possible, on limite au minimum l'accès aux images recueillies. L'outil de surveillance n'est pas une installation permanente: son utilisation doit être réévaluée au bout de quelque temps et enlevée lorsque ce n'est plus une nécessité. Dans le règlement sur les CHSLD, on parle d'une réévaluation nécessaire tous les six mois. Les images doivent être détruites lorsqu'elles ne sont plus nécessaires.

L'utilisation de caméras est permise pour d'autres motifs que la surveillance du personnel, mais l'employeur devra faire la preuve qu'elles ne permettent pas la surveillance du personnel.

Logement insalubre

« La personne qui m'emploie habite un logement insalubre. Celui-ci m'a rendue malade. Que puis-je faire ? »

En principe, la LATMP vous couvre en cas de maladie contractée par le fait ou à l'occasion de votre travail. Faire reconnaître ce type de lésion devant la CNESST (volet santé et sécurité du travail) peut être difficile, mais vous pouvez demander conseil auprès de l'Union des travailleuses et travailleurs accidentés ou malades (UTTAM), qui offre soutien et ressources (voir section « Ressources »).

Conditions mettant en péril la santé et sécurité du travail

« Mes conditions de travail au domicile de la personne usagère du CES représentent un risque pour ma santé et ma sécurité. Quels sont mes recours, si je ne souhaite pas démissionner? »

Nous suggérons à la travailleuse dans cette situation de contacter le CLSC local en premier lieu. Le CLSC a la responsabilité d'accompagner les personnes usagères dans l'adaptation du domicile aux soins de SAD. Il est possible de refuser d'accomplir une tâche si vous constatez qu'elle représente un danger imminent pour vous ou une autre personne; vous devez avertir la personne usagère et ensuite la CNESST (volet santé et sécurité du travail) dans un tel cas. Tout de même, ce dernier droit est difficilement applicable dans le cadre du CES, comme nous l'expliquons dans l'encadré ci-dessous.



Adapter les règles d'inspection quand le droit à la santé et sécurité est enfreint

Travailler au domicile d'une autre personne représente nombre de risques en santé et sécurité au travail, tels : logements insalubres, exposition aux maladies contagieuses, risques d'accident lors du trajet entre les domiciles de différentes personnes usagères, exposition à des produits ménagers nocifs, domiciles non adaptés au déplacement sécuritaire des personnes usagères, agressions physiques. Aussi, les risques liés aux métiers traditionnellement féminins du « prendre soin » sont encore trop souvent sous-estimés par la CNESST. Dans le passé, les travailleuses du CES constatant que leur travail constitue un danger pour leur santé ou leur sécurité ont trouvé peu de recours légaux utiles à leur disposition, autres que la démission.

Les mesures servant à prévenir ces dangers et qui incombent aux employeurs en vertu de l'article 51 de la *Loi sur la santé et sécurité du travail* (LSST) sont difficilement applicables dans le cadre des relations de travail du CES. Les obligations de l'employeur en matière de prévention peuvent incomber à d'autres parties impliquées dans la relation de travail, par exemple le CLSC local. Cela dépend de la partie qui opère la « gestion effective » des opérations. Cette analyse se fait en théorie au cas par cas, ce qui rend parfois la gestion des obligations d'employeurs en prévention difficilement gérable dans le cadre du CES.

Aussi, une travailleuse du CES risque de frapper deux écueils lorsqu'elle veut exercer son droit de refus en vertu de la LSST après avoir jugé que ses conditions de travail représentent un danger. Le droit de refus est possible pour la travailleuse seulement en cas de danger immédiat. Aussi, les inspecteurs et inspectrices de la CNESST (volet santé et sécurité du travail) chargés d'enquêter pourraient refuser d'entrer au domicile d'une personne usagère. L'argument souvent invoqué est que cela pourrait être vu comme une atteinte au droit à la vie privée, tel que spécifié à l'article 5 de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

La nouvelle mouture de la LSST dans le Projet de loi 59 risque de compliquer davantage l'accès au domicile pour les inspecteurs et inspectrices de la CNESST. Par exemple en cas de télétravail, le Projet de loi propose d'interdire l'inspection de la maison, à moins qu'un ou une juge soit d'avis que la travailleuse (ou une personne se trouvant sur un tel lieu) est exposée à un danger qui met en péril sa vie, sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique.

Faute au travail, actes médicaux

« J'ai commis une faute et la personne usagère a subi un préjudice. Que peut-il se passer? »

Dans le cadre du CES, vos gestes peuvent avoir un impact sur la santé et la sécurité des personnes usagères. Par exemple, vous pouvez vous tromper dans la distribution d'un médicament, ou blesser la personne usagère en la déplaçant.

Vous vous exposez à une poursuite judiciaire, advenant que vos gestes amènent une conséquence négative pour la personne usagère. En effet, le CIUSSS ou le CISSS (voir la liste des sigles) ne se porte pas garant de la responsabilité civile des travailleuses du CES. Pourtant, il se porte garant de celle des autres travailleuses dispensant de l'aide à domicile, lorsqu'elles travaillent pour le CLSC ou pour une entreprise sous-traitante du CLSC. Devant cet état de fait, il est possible qu'une personne usagère ou sa famille poursuive la travailleuse du CES en cas de faute. Tant que le MSSS ne change pas sa politique à cet égard, il serait prudent que les travailleuses du CES se prennent une assurance privée couvrant la responsabilité civile. Pour les fautes réalisées lors de la réalisation de certains actes médicaux délégués que des travailleuses du CES dispensent souvent, nous vous référons à la prochaine question.



Nécessaire protection pour responsabilité civile des travailleuses exécutant un plan de services

Nous pensons que le MSSS doit prendre les moyens pour s'assurer que les travailleuses du CES soient protégées contre une poursuite en cas de faute au travail, parce qu'elles interviennent dans le cadre d'un plan de services déterminé par un établissement public. Il est possible qu'une modification législative soit nécessaire pour assurer une telle protection. Nombre de travailleuses du CES réalisent divers types de tâches qui peuvent donner lieu à des erreurs professionnelles ou des accidents, tels les transferts des personnes usagères vers le bain ou le lit, ou l'exécution d'actes médicaux délégués. Il nous semble central qu'elles doivent être protégées pour responsabilité civile, comme le sont les autres travailleuses dispensant des services d'aide à domicile et employées dans les établissements publics ou les entreprises d'économie sociale.

« Le CLSC me demande de pratiquer certains actes médicaux délégués « selon la Loi 90 » dans le cadre de mon travail et je ne suis pas à l'aise. Que puis-je faire? »

Les actes médicaux délégués sont nombreux : distribution de médicaments et injection d'insuline sont des exemples. Toutes les travailleuses dispensant de l'aide à domicile dans le cadre d'un plan de services du CLSC peuvent pratiquer des activités d'exception confiées au personnel non professionnel, communément appelées « actes délégués selon la Loi 90 ». La condition incontournable est d'avoir suivi une formation individualisée avec une infirmière ou un infirmier et d'avoir son approbation pour réaliser ces actes délégués. Cette infirmière ou infirmier doit être présent la première fois que la travailleuse du CES exerce un acte médical délégué et agir par la suite à titre de personne-ressource pour cette travailleuse.

Les travailleuses du CES sont souvent amenées à pratiquer ces actes. Vous avez la responsabilité de vous assurer que vous détenez la formation individualisée et l'approbation de l'infirmière ou de l'infirmier du CLSC. Vous devez informer le CLSC si ce n'est pas le cas. Vous êtes responsable des erreurs que vous commettez, que vous ayez ou non suivi la formation individualisée. L'infirmière qui forme une travailleuse du CES pour ces actes médicaux délégués n'est pas responsable si cette dernière commet une erreur. Sa responsabilité est de dispenser la formation et de s'assurer que la travailleuse du CES sait réaliser correctement les actes délégués. L'infirmière ou l'infirmier fait le suivi, par exemple lorsque la dose du médicament change. L'infirmière s'assure de la continuité des soins si la travailleuse du CES le contact en urgence, à cause d'une erreur dans la distribution d'un médicament.

Que peut faire si la travailleuse CES ne souhaite pas donner ce type de soins – par exemple, si elle a peur des aiguilles ? Si elle informe le CLSC qu'elle ne se sent pas compétente pour réaliser ces actes et que ce dernier n'agit pas pour régler la situation, la travailleuse du CES n'a pas de recours. La personne usagère, elle, peut juger que les conditions dans lesquelles elle reçoit les services d'aide à domicile de la part du CLSC ne sont pas sécuritaires et déposer une plainte devant le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services local, et en cas d'insatisfaction au Protecteur du citoyen (voir section « Ressources »).

Vous avez fait une erreur en réalisant un « acte délégué selon la loi 90 » et vous vous en êtes rendue compte

Par exemple, il peut arriver que vous vous trompiez dans la distribution d'un médicament, et que vous vous en rendiez compte. Que faire, dans l'immédiat? Bien que l'infirmière du CLSC est responsable de la continuité des soins lorsqu'elle est avertie d'une telle situation, il se peut que cette dernière ne soit pas joignable immédiatement. Notons que dans les situations où ce n'est pas possible de rejoindre le CLSC en cas d'erreurs liées aux « actes délégués selon la loi 90 », la ligne Info-Santé 811 est disponible pour les problèmes dits non urgents. Ce service de consultation donne accès à une infirmière et il est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le Centre antipoison du Québec est également disponible en tout temps pour répondre dans les cas où il y a eu mauvaise utilisation d'un médicament (1-800-463-5060). Notons que la ligne 911 est aussi disponible pour les cas urgents.

Travailleuse victime de violence au travail

Insultes au travail : les visages de la violence

« J'ai reçu des insultes ou des commentaires blessants de la part de la personne usagère ou de sa famille. Quels sont mes recours? »

Différents recours existent pour les employées vivant de la violence au travail. Certains de ces comportements prennent racine dans un rapport de pouvoir et d'autres arrivent à l'occasion de conflits ponctuels.

Il peut être difficile de nommer précisément la catégorie juridique rattachée à la situation de violence vécue par la travailleuse, parce qu'un même geste peut entrer dans plusieurs de ces définitions, selon les circonstances. Tous les recours que vous pouvez exercer en cas de violence au travail sont différents; certains peuvent se révéler plus appropriés que d'autres dans le cadre des relations de travail du CES, selon les situations. Le choix du recours dépend de plusieurs facteurs : le fait que la personne qui a lancé des insultes ou des commentaires est considérée comme étant votre employeur ou non, les circonstances particulières de l'agression verbale, sa gravité, son caractère répétitif ou non.

Dans nos explications, nous tenons pour acquis ici que les personnes qui ont perpétré la violence envers la travailleuse ont les capacités cognitives leur permettant de comprendre la situation. Les situations où la violence perpétrée est le fait d'une personne qui a d'importantes incapacités cognitives sont plus complexes et nous n'en parlerons pas ici. Cela dit, nous reconnaissons que cette violence peut engendrer des conséquences négatives importantes pour la travailleuse visée; ce sujet est important même s'il ne sera pas abordé.

Les propos discriminatoires

Les insultes racistes, sexistes, homophobes ou transphobes sont interdites dans votre lieu de travail. Des insultes de ce type peuvent être lancées par la personne usagère ou sa famille. Si elle estime être victime de discrimination sur la base d'un des motifs prohibés par la Charte, la travailleuse peut déposer une plainte à la CDPDJ qui évaluera sa plainte et fera enquête, si jugée recevable (voir section « Ressources »). Le fait d'être en colère au moment où les propos sont proférés n'est pas une défense acceptée par le Tribunal des droits de la personne. La travailleuse engagée dans un conflit ponctuel doit elle aussi s'abstenir de lancer des propos discriminatoires, car elle peut également être poursuivie. Rappelons que les motifs énumérés à l'article 10 de la Charte comprennent également l'âge et le handicap. Lorsque le Tribunal condamne une personne pour propos discriminatoire, elle peut faire payer deux montants qui s'additionnent; l'un pour dommages et intérêts punitifs et l'autre pour réparation au préjudice moral ou matériel.

Important : la CDPDJ n'agira pas dans un conflit de travail où les insultes lancées ne sont pas de nature discriminatoire.

Le harcèlement discriminatoire

Les travailleuses peuvent être victimes de harcèlement discriminatoire, fondé sur un motif interdit par l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne*. Les divers types de harcèlement (sexuel, racial raciste ou homophobe) en sont des exemples. Dans un tel cas, la travailleuse peut déposer une plainte à la CDPDJ. Cet organisme peut vérifier si la plaignante alléguant du harcèlement discriminatoire n'aurait pas en plus aussi subi de propos discriminatoires. La CDPDJ peut engager directement la responsabilité de la personne qui harcèle, de même que, parfois, celle de son employeur. C'est utile si la personne qui harcèle est un membre de la famille de la personne usagère, et que la personne usagère n'a pas agi pour faire cesser cette situation. Là encore, le Tribunal des droits de la personne peut faire payer à ces personnes deux montants qui s'additionnent.

Le harcèlement psychologique

Vous recevez des commentaires dégradants au travail. Votre employeur a hurlé après vous. À cause de paroles ou de gestes répétitifs (ou un d'un seul geste d'une gravité suffisante), portant atteinte à votre dignité, et vous allez maintenant travailler à reculons ou vous avez démissionné. Vous pouvez déposer une plainte devant la CNESST (volet normes minimales), en vertu de la LNT, parce que vous êtes victime de harcèlement psychologique. Pour ce recours en particulier, la personne qui est poursuivie est toujours l'employeur, même si ce n'est pas lui qui harcèle l'employée. La CNESST proposera un processus de médiation avant que les parties soient entendues par le Tribunal administratif du travail. La majorité des plaintes jugées admissibles se règlent à ce moment.

Une situation peut être considérée à la fois comme du harcèlement discriminatoire et du harcèlement psychologique. Le harcèlement sexuel en est un bon exemple. Il y a quand même des différences entre les deux recours, par exemple en ce qui a trait aux critères d'admissibilité. Ces différences sont importantes dans les relations de travail du CES. Nous en parlons dans la prochaine question.

Harcèlement au travail : les recours

« Je suis victime de harcèlement au travail. Parmi les recours qui existent, quel est le mieux adapté pour ma situation? »

Si vous avez subi une lésion professionnelle de nature physique ou psychologique à cause du harcèlement au travail dont vous êtes victime et que vous êtes couverte par la LATMP (lésion subie dans le cadre de vos fonctions CES ou à l'occasion de vos fonctions CES), vous devez déposer une demande d'indemnisation à la CNESST (volet santé et sécurité du travail), en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP).

Ensuite, vous pouvez déposer une plainte à la CNESST (volet normes minimales) pour harcèlement psychologique en vertu de la LNT, ou encore, à la CDPDJ pour harcèlement discriminatoire en vertu de la Charte. Cela dépend des situations (voir la question précédente). Pour celles qui ont le choix entre ces deux recours, voici ce qu'il faut savoir. La Charte établit une série de droits fondamentaux, mais ces droits ne sont pas liés à un statut d'emploi, contrairement à ceux définis dans la LNT.

Deux étapes liées aux critères d'admissibilité attendent la travailleuse du CES qui dépose une plainte pour harcèlement psychologique en vertu de la LNT. La première est qu'elle doit démontrer qu'elle est une personne salariée admissible, et non une travailleuse autonome. Cette étape ne devrait pas, normalement, poser problème. La

seconde étape est que la CNESST (volet normes minimales) devra aussi identifier l'employeur véritable de la travailleuse, ce qui n'est pas toujours simple à cause des relations de travail du CES. La plupart du temps, il s'agit de la personne usagère, mais pas toujours. Il peut s'agir d'une personne proche aidante, par exemple. Ce dernier point est d'importance. Dans le recours pour harcèlement psychologique en vertu de la LNT, c'est toujours l'employeur qui est tenu responsable et qui est poursuivi, même si le harcèlement est perpétré par une autre personne. En effet, l'employeur a l'obligation de prendre les mesures raisonnables pour s'assurer que le milieu de travail est exempt de harcèlement selon la LNT, loi qui détaille le recours contre le harcèlement psychologique.

Si un motif de discrimination en vertu de la Charte peut être invoqué et que la personne qui harcèle la travailleuse est une personne proche de la personne usagère, le recours en vertu de la Charte a plus de chance d'engager la responsabilité de cette personne.

L'obligation de l'employeur à l'égard du harcèlement psychologique en milieu de travail contenu dans la LNT est une obligation de moyens. Cela veut dire que si l'employeur fait la démonstration qu'il a pris les moyens pour faire cesser la situation de harcèlement, la plainte de la travailleuse tombera à l'eau. Cette obligation de moyens signifie aussi que si l'employeur n'était pas au courant du harcèlement, à moins que l'employeur lui-même soit la personne qui harcelait la travailleuse, la plainte tomberait également à l'eau. Cette obligation de moyens est liée à la notion de « moyens raisonnables » (article 81.19 de la LNT). En théorie, une personne usagère du CES désignée comme l'employeur peut être poursuivie pour harcèlement psychologique si elle ou une personne de son entourage a commis le harcèlement. Or, notre avis est qu'il est difficile de prévoir comment la CNESST ou le TAT interprétera la notion de « moyens raisonnables » dans une telle situation. Par exemple, quels moyens raisonnables pour faire cesser la situation de harcèlement peut-on exiger d'une personne usagère du CES, si la personne qui a commis le harcèlement envers la travailleuse est sa personne proche aidante? Nous ne pouvons répondre à cette question, parce qu'il n'a pas eu de décisions du TAT pour juger de situations semblables.

Un recours auprès de la CDPDJ en vertu de la Charte nous semble souvent plus adapté pour le CES. Le choix dépend tout de même de chaque situation. Vu la complexité des recours, nous vous conseillons de consulter les ressources juridiques disponibles gratuitement via Juripop, Au Bas de l'Échelle et d'autres groupes communautaires.

Astuce ! Nous conseillons aux travailleuses qui subissent du harcèlement au travail de garder tout courriel, message et autre, en rapport avec les événements. Un journal de bord avec les dates et comptes rendus des événements ainsi que l'identification des personnes présentes durant ces événements sont aussi très utiles. La mémoire est une faculté qui oublie, surtout à long terme. Le but de cet exercice est d'aider à démontrer le caractère répétitif du harcèlement subi et de pouvoir interpellier les témoins éventuels, si votre affaire se retrouve devant un tribunal.

Harcèlement sexuel au travail : spécificités et recours

« Je suis victime de harcèlement sexuel au travail. Que faire? »

Le harcèlement sexuel correspond à la définition du « harcèlement psychologique à caractère sexuel » selon la LNT, et la CNESST traite les plaintes à ce sujet. Il entre aussi dans la définition du « harcèlement pour un motif interdit », en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne*, et à ce moment-là, c'est la CDPDJ qui traite les plaintes.

Nous avons exposé dans les questions précédentes quels étaient les écueils qui attendent les travailleuses du CES déposant une plainte pour harcèlement psychologique en vertu de la LNT. À notre avis, dans la plupart des situations, le recours en vertu de la Charte est mieux adapté aux travailleuses du CES victimes de harcèlement sexuel. Un hic cependant : les travailleuses qui déposent un recours en vertu de la Charte vont faire face à des délais plus longs que si elles déposent un recours devant la CNESST (volet normes minimales).

D'autres recours peuvent être exercés par la victime. Parfois, la travailleuse peut poursuivre le harceleur ou la harceuse devant les tribunaux civils. Par ailleurs, si le harcèlement sexuel a mené à un arrêt de travail en raison d'une incapacité médicale, elle doit absolument présenter une réclamation pour accident de travail à la CNESST (volet santé et sécurité du travail). Nous traitons cette question plus loin. Juripop offre des conseils juridiques gratuits pour aider à identifier le meilleur recours à intenter selon les circonstances de chaque cas.

Lorsque la travailleuse n'est pas couverte par la LATMP, si elle a été victime de voies de fait, d'agression sexuelle ou d'une autre infraction prévue au Code criminel, elle peut faire une réclamation en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'acte criminel* (LIVAC). Et même si elle décide de ne pas déposer de réclamation en vertu de la LIVAC, elle peut faire appel aux centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALAC) et aux centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de sa région (voir section « Ressources »). Notons qu'il n'est pas nécessaire non plus qu'une plainte ait été déposée à la police pour bénéficier du soutien en vertu de la LIVAC (voir le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels, dans la section « Ressources »).

Selon l'Organisation mondiale de la santé, le harcèlement sexuel fait partie de la grande famille des violences sexuelles. Certaines formes de violences sexuelles peuvent constituer une infraction criminelle. Au Canada, le harcèlement criminel, les voies de fait et l'agression sexuelle sont interdits par le *Code criminel*. La victime peut déposer une plainte à la police. Il y a trois degrés de gravité dans une agression sexuelle selon le

Code criminel; ceux-ci dépendent du niveau de violence qui l'accompagne, et non de la nature des gestes posés. L'agression sexuelle est caractérisée par le fait que la victime n'a pas donné son consentement de façon libre et éclairée. Parfois, une accusation de voies de fait peut-être déposée si la preuve disponible n'est pas suffisante pour prouver le caractère sexuel de l'agression. Pour de l'aide et des conseils, nous vous invitons à contacter le CALAC et le CAVAC de votre région (voir section « Ressources »).

Harcèlement criminel

« Le harcèlement dont je suis victime au travail me fait craindre pour ma sécurité ou celle d'un proche. Que faire? »

Si vous vivez cette situation, cela est peut-être un indice important que ce harcèlement est de nature criminelle, où votre sécurité est menacée. L'insécurité vécue peut naître du fait que vous ou votre entourage avez été suivis et/ou surveillés à plusieurs reprises, ou du fait qu'une personne agit de façon menaçante. Le harcèlement criminel est caractérisé par le fait que le harceleur ou la harceuse ne s'occupe pas de l'effet de ses gestes sur sa victime.

Bien que la décision de démissionner vous appartient, nous sommes d'avis que votre sécurité est plus importante que votre travail. Nous suggérons que vous appeliez la police immédiatement. Le harcèlement criminel est encadré par le droit criminel; il se règle devant les cours criminelles et pénales. Il n'est pas encadré par le droit au travail ni traité par les tribunaux de droit commun. Par conséquent, la nature du lien contractuel entre le harceleur ou la harceuse et vous n'entre pas en ligne de compte lorsque la police ou les tribunaux traitent votre plainte. Parfois, c'est votre conjoint ou votre ex-conjoint (ou conjointe) qui vous harcèle, ce qui n'enlève rien au caractère criminel des gestes posés. Vous pouvez rapidement obtenir du soutien en contactant la ligne SOS violence conjugale (1-800-363-9010), ouverte 24 heures sur 24.

Déposer une plainte à la police ne vous empêche pas d'utiliser les autres recours explicités dans ce Guide. En effet, le harcèlement dont vous êtes victime peut être considéré à la fois comme du harcèlement criminel et du harcèlement discriminatoire. Certaines formes graves de harcèlement sexuel en sont un exemple. Dans cette situation, vous pouvez aussi déposer un recours devant la CDPDJ. Si elle considère que votre plainte est fondée, la CDPDJ vous attribuera une avocate ou un avocat pour vous représenter gratuitement devant le Tribunal des droits de la personne (TDP). Vous pouvez aussi déposer une plainte à la CNESST (volet normes du travail) pour harcèlement psychologique. Tout de même, ce dernier recours est moins bien adapté à plusieurs des situations du CES, comme nous l'avons expliqué précédemment.

Rappelons que l'une des raisons d'être du droit criminel est la préservation de l'ordre public, et non pas les procédures de réparation destinées aux victimes. Ces procédures doivent être effectuées devant les tribunaux de droit commun ou le TDP. Le fardeau de preuves à rencontrer devant le TDP pour conclure à l'existence de harcèlement discriminatoire est moins grand que pour conclure à l'existence de harcèlement criminel devant les cours criminelles et pénales.

Harcèlement compromettant la santé

« Le harcèlement dont je suis victime au travail m'a rendue malade et que je ne peux plus travailler. Que faire? »

Si vous avez une lésion professionnelle sur le plan de la santé mentale ou physique à la suite de harcèlement au travail, le premier recours est le dépôt d'une demande d'indemnisation à la CNESST (volet santé et sécurité du travail), en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP). Rappelons que le MSSS assume les responsabilités de l'employeur prévues par le régime d'indemnisation en cas d'accident ou de maladie professionnelle, régime édicté par la LATMP.

Plus tard, vous pourrez aussi déposer une plainte pour harcèlement psychologique en vertu de la LNT à la CNESST ou encore, une plainte pour harcèlement discriminatoire à la CDPDJ, en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

Dans le cadre du recours en vertu de la LATMP, la travailleuse doit faire reconnaître non pas la situation de harcèlement au travail, mais l'existence d'une lésion professionnelle résultant d'un « accident travail » – cet accident du travail étant le harcèlement dont elle est victime. Elle peut faire appel de la décision de la CNESST devant le Tribunal administratif du travail. La démarche est lourde, parce que travailleuse doit prouver que sa lésion est survenue par le fait ou à l'occasion du travail. Des maladies figurent déjà dans la LATMP comme étant présumées le fait du travail. Or, la plupart des lésions psychologiques ne figurent pas sur cette liste. Le Projet de loi 59 propose de reconnaître le trouble de stress post-traumatique, mais au moment d'écrire ces lignes, il n'a pas encore été adopté. Une bonne idée est de communiquer avec l'Union des travailleuses et travailleurs accidentés ou malades (UTTAM) pour obtenir de l'aide, si la travailleuse ne peut payer les frais d'avocat (voir section « Ressources »).

Travailleuse témoin de maltraitance chez personne usagère

« Je soupçonne que la personne usagère dont je m'occupe est victime de maltraitance de la part d'une personne qu'elle connaît. Que faire? »

Les travailleuses du CES sont aux premières loges pour détecter un cas de maltraitance. Si vous en détectez un, la première étape serait de parler avec la personne usagère de la situation, pour savoir ce qu'elle désire faire. Parfois, la personne usagère ne veut pas, ou ne peut pas dénoncer. Pour discuter de la situation particulière, la ligne Abus-Aînés peut être d'une grande aide pour vous (voir section « Ressources »).

Lorsque la situation semble grave et que la personne usagère est sous un régime de protection, ou lorsque la vie de la personne usagère pourrait être en péril, dénoncer n'est plus une option, mais une obligation légale. Cette obligation de dénonciation naît de l'article 2 de la *Charte des droits et libertés de la personne* et de l'article 21 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Dans certaines situations, la travailleuse peut être inquiète, et vouloir tout de même présenter une dénonciation auprès des autorités compétentes. Si cela est votre cas, vous avez plusieurs options sur le plan juridique, selon les situations que nous identifions ci-dessous.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse : Il arrive souvent que les actes de maltraitance soient aussi considérés comme de l'exploitation des personnes vulnérables au sens de la Charte. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) peut faire enquête si une situation de discrimination, harcèlement, ou d'exploitation d'une personne en situation de vulnérabilité est portée à sa connaissance et que la plainte est jugée recevable. Les personnes usagères du CES sont souvent considérées en situation de vulnérabilité, même lorsqu'elles ont toutes leurs facultés mentales. La CDPDJ avertit la police si elle estime que des actes de nature criminelle ont pu être commis. Cela ne met pas nécessairement fin au traitement de la plainte initiale par la CDPDJ. Celle-ci peut exercer un recours contre la personne qui maltraite, si les faits le justifient. La dénonciation d'une situation de maltraitance peut se faire de façon anonyme. Tout de même, la personne usagère peut découvrir la dénonciatrice. De par la nature intime de son travail, l'employée du CES est parfois la seule à connaître les secrets des personnes usagères. Si la travailleuse qui a dénoncé subit des représailles de toute nature, que ce soit des menaces ou une perte d'emploi, elle peut aussi déposer une plainte devant la CDPDJ.

Police : C'est votre obligation de dénoncer à la police lorsque la situation est grave et que la personne usagère est sous régime de protection, selon l'article 21 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Curateur public : Cet organisme paragouvernemental s'assure de la prise en charge des signalements reçus lorsqu'une personne est jugée inapte, qu'elle soit sous régime de protection ou que cette inaptitude est constatée par une évaluation médicale.

CLSC/CISSS/CIUSSS local : Chaque CISSS/CIUSSS (voir la liste des sigles) a un plan pour lutter contre la maltraitance. Comme la personne usagère reçoit des services du CLSC dans le cadre du soutien à domicile, elle a droit à ces services. Chaque CISSS/CIUSSS est doté d'un Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, qui est chargé de recevoir ces plaintes. Il est déjà arrivé qu'une travailleuse du CES avertisse le personnel du CISSS/CIUSSS et que celui-ci convainque la personne usagère de porter plainte.



Plaidoyer pour une meilleure protection en cas de dénonciation

Contrairement au personnel employé par des établissements publics, les travailleuses du CES sont moins bien protégées lorsqu'elles dénoncent de la maltraitance devant les instances du CISSS/CIUSSS ou devant la police, car le mécanisme de protection des personnes salariées contenu dans la nouvelle *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* est moins bien adapté aux relations de travail atypiques propres au CES. Soulignons que les travailleuses du CES sont dans une situation de dépendance économique à l'égard de la personne usagère et/ou ses proches. La peur de perdre son emploi et les revenus liés à celui-ci peut être un frein à la dénonciation.

Reste que la travailleuse du CES n'est pas sans recours, même dans la situation actuelle. Si elle est congédiée à la suite d'une dénonciation, elle peut déposer une plainte devant la CNESST (volet normes minimales, voir dans la prochaine question le recours à l'encontre d'une pratique interdite, en vertu de l'article 122 de la LNT). Soulignons aussi que le recours devant la CDPDJ permet une certaine protection de la travailleuse du CES, en cas dénonciation. Elle peut déposer une plainte en cas représailles devant la CDPDJ, si elle a dénoncé une possible situation de maltraitance ou d'exploitation devant cet organisme.

Nous pensons que le MSSS devrait expliciter dans ses politiques quelles sont les protections spécifiques offertes aux travailleuses du CES qui dénoncent. Les politiques du MSSS pour contrer la maltraitance qui sont déployées dans les CISSS/CIUSSS doivent aussi prendre acte de la dépendance économique de la travailleuse du CES comme frein à la dénonciation, et y remédier. Après tout, les travailleuses employées via le CES sont très nombreuses et sont souvent parmi les rares personnes à être en contact régulier avec des personnes usagères des services des CISSS/CIUSSS.

Travailleuses victimes de violences conjugales

« Je suis victime de violence conjugale de la part de mon (ex)conjoint qui me harcèle même au travail, par courriel, téléphone ou message texte. Que puis-je faire? »

Il est fréquent que les travailleuses victimes de violence conjugale la subissent jusque dans leur milieu de travail. Cela peut survenir non seulement par l'entremise de moyens de communication, mais aussi, par exemple, par du harcèlement près du lieu de travail, par l'intrusion de la personne violente dans ce lieu ou encore par sa communication avec les collègues ou l'employeur de la travailleuse. Nous suggérons aux travailleuses du CES vivant de la violence conjugale à communiquer immédiatement avec la ligne SOS Violence conjugale (1-800-363-9010) ouverte 24 heures sur 24, les services de police d'urgence au 911, ou encore avec une maison d'hébergement de sa région (elles offrent un soutien téléphonique 24 heures sur 24) (voir « Ressources »).



Pour une protection effective des travailleuses en situation de violence conjugale

Le Projet de loi 59 propose de reconnaître une obligation explicite pour l'employeur s'il sait qu'une travailleuse est exposée à ce type de violence. Si le Projet de loi 59 est adopté, il reste à déterminer quelle entité se verra attribuer cette responsabilité de l'employeur dans le cas du CES : la personne usagère ou ses proches aidantes ? Le CLSC/ CISSS/CIUSSS ?

Nous pensons que cette protection doit être offerte par les établissements publics afin d'être effective. En effet, nous savons que les mesures servant à prévenir les dangers et incombant aux employeurs sont difficilement applicables dans le cadre des relations de travail atypiques du CES. Ces obligations liées à la prévention dépendent de la partie à la relation de travail qui opère la « gestion effective » des opérations.

En attendant que la situation soit clarifiée, nous encourageons toute travailleuse victime de violence conjugale qui ne se sent pas en sécurité à son travail ou aux alentours, de communiquer sans délai avec la ligne SOS Violence conjugale (1-800-363-9010), ouverte 24 heures sur 24, pour une évaluation du risque et des conseils.

« Je suis victime de violence conjugale. Puis-je m'absenter du travail à la suite de cette violence ? »

Les travailleuses qui vivent ou ayant vécu de la violence conjugale ou des violences sexuelles peuvent s'absenter jusqu'à 26 semaines durant une année, en vertu de la LNT. Après 3 mois de service continu, les deux premiers jours sont payés. Pendant leur absence, leur lien d'emploi est protégé. Elles peuvent le retrouver après ce congé sans solde. Certaines travailleuses CES peuvent trouver difficile de s'absenter du travail sans démissionner. Des mécanismes de remplacement temporaire institutionnalisé et permanent dans le CES n'existent pas. Ces mécanismes existent pourtant pour les garderies éducatives dans les milieux familiaux.

9. Fin d'emploi, suspension, congédiement

Congédiement pour motif interdit ou sans cause juste et suffisante

« J'ai été mise à la porte et je juge que cela a été fait de façon injuste. Que puis-je faire? »

En vertu de la LNT, la travailleuse du CES a deux recours possibles devant la CNESST (volet normes minimales) lorsqu'elle juge qu'elle a été mise à la porte de façon injuste. Ces recours s'exercent selon la situation particulière de la travailleuse.

1. *Le recours à l'encontre d'une pratique interdite.* Il est interdit pour un employeur de congédier la personne salariée pour certains motifs, comme le fait d'être enceinte, d'exercer des droits prévus à la LNT, tel un congé de maladie, ou de déposer une plainte auprès de la CNESST (volet normes minimales). Un autre motif reconnu est de refuser de travailler au-delà de ses heures habituelles à cause d'obligations familiales (à titre de parent, beau-parent, proche aidante) qui ne peuvent être assumées autrement. Tous les motifs sont listés à l'article 122 de la LNT. Il n'est pas nécessaire d'avoir un nombre de mois ou d'années de service continu pour exercer ce recours. La travailleuse a 45 jours pour porter plainte après avoir été congédiée.
2. *Le recours contre un congédiement sans cause juste et suffisante.* Ce recours auprès de la CNESST (volet normes minimales) est possible pour les travailleuses du CES qui cumulent au moins deux ans de service continu auprès d'un même employeur, en vertu de la LNT. La travailleuse a 45 jours de calendrier pour porter plainte à partir du moment qu'elle comprend qu'elle a été congédiée.

Comme dans le cas des recours à l'encontre de pratiques interdites, la CNESST recevra la plainte et verra si vous et votre employeur voulez participer à une médiation afin de voir s'il est possible d'arriver à une entente à l'amiable. Si ce n'est pas possible, la CNESST peut vous représenter gratuitement devant le Tribunal administratif du travail.

Dans le cas du recours à l'encontre d'un congédiement sans cause juste et suffisante, si le Tribunal administratif du travail (TAT) juge que l'employeur a congédié la travailleuse sans cause juste et suffisante selon la jurisprudence en la matière, il peut ordonner à l'employeur de payer une indemnité pour compenser la perte de l'emploi. Par contre, le TAT ne peut pas exiger que la travailleuse du CES soit réintégrée dans ses fonctions, parce que ce droit n'est pas offert aux « gardiennes de personnes » et aux « domestiques » dans la LNT. Il en va de même pour le recours à l'encontre d'une pratique interdite. Ce dernier recours est plus limité; la travailleuse peut recevoir une indemnité pour le salaire qu'elle a perdu, mais ne recevra pas d'indemnité pour la perte d'emploi.

Préavis en cas de fin d'emploi

« Quels sont mes droits par rapport au préavis en cas de cessation d'emploi ? »

Le préavis sert d'avertissement et signifie à la travailleuse que l'emploi prendra bientôt fin. Le délai entre le préavis et la fin de l'emploi dépend de votre situation auprès de la personne usagère. Selon l'article 82 de la LNT, un avis de cessation d'emploi devra être remis une semaine avant la fin du lien d'emploi, si la personne salariée justifie de moins d'un an de service continu, ou remis deux semaines avant pour un an à cinq ans de service continu, ou encore quatre semaines avant s'il justifie de cinq à dix ans de service continu et, enfin, remis huit semaines avant s'il justifie de dix ans ou plus de service continu. La personne salariée a droit à une indemnité compensatrice si l'avis n'est pas envoyé à temps, elle peut porter plainte à la CNESST (volet normes minimales) en ce sens. L'avis n'est pas obligatoire dans trois cas : si la personne salariée est congédiée parce qu'elle a commis une faute grave, si elle a moins de trois mois de service continu ou qu'un contrat à durée déterminée se termine.

Décès, hospitalisation, hébergement en résidence de la personne usagère

« La personne usagère dont je m'occupe est décédée, elle a été transférée vers un CHSLD ou elle a été hospitalisée. Je n'ai pas reçu de préavis de cessation d'emploi. Quels sont mes droits? »

Vous pouvez porter plainte à la CNESST (volet normes minimales) parce que vous n'avez pas reçu de préavis de cessation d'emploi. Selon la situation, il se peut que la CNESST ne puisse pas agir. Selon la LNT, l'employeur peut se soustraire à l'obligation d'émettre un préavis lors d'un cas de force majeure. L'article 1470 du *Code civil* définit la « force majeure » comme un événement imprévisible et irrésistible, c'est-à-dire qui n'aurait pas pu être prévu et qui fait en sorte qu'il est impossible de rencontrer ses obligations légales. L'hospitalisation inattendue et prolongée ou le décès d'une personne usagère sont-elles considérées comme des cas de force majeure? Il n'existe pas, à notre connaissance, de décision qui interprète cette notion de « force majeure » dans le cadre d'un contrat de travail du CES.

Nous conseillons aux personnes usagères et aux travailleuses de prévoir, à même le contrat de travail, une indemnité compensatrice de fin de l'emploi en cas d'hospitalisation inattendue et prolongée, de décès. Ce contrat doit prévoir de respecter au minimum les normes édictées par la LNT.

Qu'en est-il du déménagement en résidence ou en CHSLD? Des témoignages nous apprennent que des travailleuses du CES ont été les dernières à apprendre qu'une personne usagère allait en résidence, parce que les familles souhaitaient qu'elles soient disponibles jusqu'à la date du déménagement. Notons que cette situation n'est pas un cas de force majeure, lorsque le déménagement est un événement prévisible. La travailleuse a donc droit au préavis.



Pour une protection de l'emploi dans le CES

Les travailleuses du CES vivent une dépendance économique envers la personne usagère du CES ou ses proches. Elles peuvent se retrouver sans gagne-pain du jour au lendemain. Dans ce contexte, elles peuvent vivre de l'insécurité devant la possibilité que l'hospitalisation ou le décès de la personne usagère arrive soudainement. Il serait utile que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) se dote d'une politique pour assurer une indemnité compensatrice aux travailleuses du CES dans tous les cas où la personne usagère n'a plus besoin de ses services.

10. Ressources

Abus-Aînés, ligne téléphonique (1-888-489-2287)

Au bas de l'échelle, organisme venant en aide aux travailleuses et travailleurs non-syndiqués et défendant leurs droits: 514 270-7878, aubasdelechelle.ca

Boussole juridique, répertoire de ressources juridiques gratuites ou à faible coût au Québec pour de l'aide concernant le travail ou d'autres sujets, créé par Justice pro Bono: 514-904-1076, boussolejuridique.ca

Carrefour d'aide aux non-syndiqués-es (CANOS), organisme basé en Mauricie et au Centre-du-Québec et venant en aide aux personnes non-syndiquées : 819-373-2332 poste 2, canosmauricie.org

Centre du traitement du Chèque emploi-service : 1-888-405-4262

Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CALACS) : 1-866-532-2822, cavac.qc.ca

Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CAVACS), voir la liste des centres par région et leurs coordonnées : rqcalacs.qc.ca/calacs.php

Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT), qui défend les droits des femmes au travail (ciaft.qc.ca) et qui offre un service d'accompagnement en équité salariale pour les travailleuses non syndiquées): ciaft.qc.ca/nos-services

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) : 1-800 361-6477, cdpdj.qc.ca

Commission des normes, de l'équité, de la santé et sécurité du travail (CNESST) : 1-844 838-0808, cnesst.gouv.qc.ca *

** Concernant le programme « Pour une maternité sans danger » : Si vous n'êtes pas satisfaite du traitement que vous avez reçu de la part de la CNESST (volet santé et sécurité du travail), après la révision administrative, voici le formulaire permettant d'en faire appel devant Tribunal administratif du travail (division de la santé et sécurité du travail): services.tat.gouv.qc.ca/depot-contestation*

Ex aequo, organisme montréalais pour la promotion et la défense des droits des personnes ayant une déficience motrice. L'organisme opère le service Oxili, qui se consacre au pairage des travailleuses et autogestionnaires habitant sur l'île de Montréal : 514 288-3852, exaequo.net

Fédération des maisons d'hébergement pour femmes :
www.fmfh.ca/maisons

Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail (GAIHST) :
514-526-0789, gaihst.qc.ca

Juripop offre des services juridiques à coût modique. Le groupe offre des services juridiques gratuitement pour les victimes de harcèlement psychologique ou sexuel au travail et/ou toute forme de violence au travail : 1-855-587-4767, juripop.org

Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale :
maisons-femmes.qc.ca/maisons-membres/

Ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS).
Directives COVID-19 et CES :

1^{er} site web : publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003108/

2^e site web : www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-et-soutien/allocation-directe-cheque-emploi-service-une-modalite-de-dispensation-des-services-de-soutien-a-domicile/

Régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) :
1-800-561-4822, ivac.qc.ca

Régime québécois d'assurance parentale (RQAP):
1 888 610-7727, rqap.gouv.qc.ca

SOS Violence conjugale
(1-800-363-9010), ligne ouverte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Union des travailleuses et travailleurs accidentés ou malades (UTTAM) :
(514) 527-3661, uttam.quebec

Guide des travailleuses et travailleurs du Chèque emploi-service sur les droits et obligations relatifs au travail

© UQO

Août 2021

Dépôt légal Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

ISBN: 978-2-89251-641-8