

L'action syndicale

Une grande victoire pour l'APTS devant la Cour supérieure

Les contrats malsains de la firme ProAction

Richard Lahala

L'Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS) a eu gain de cause sur le Centre intégré universitaire de santé et services sociaux du nord de l'île de Montréal (CSSS Ahuntsic/Montréal-Nord) au sujet du climat de travail malsain et néfaste que subissent les employés des services de soins à domicile.

Ce climat de travail malsain, créé par le contrat d'optimisation, a fait l'objet de 12 griefs collectifs. La Cour supérieure a reconnu que le « programme d'optimisation » du CSSS Ahuntsic/Montréal-Nord a infligé de la souffrance psychologique à 52 employés et a ordonné à l'employeur de verser 500 \$ à chaque employé pour des dommages moraux.

« Sous le prétexte d'améliorer la productivité, explique Carole Dubé, présidente de l'APTS en entrevue à *l'aut'journal*, le ministère de la Santé a conclu des contrats d'optimisation avec des firmes de gestion. Au début, les employés ne se sont pas méfiés, ils pensaient que ça leur apporterait de l'aide dans les soins et les services à domicile. La firme Proaction s'est mise à mesurer le temps passé de chaque travailleur par type de tâche (déplacer un patient, remplir un formulaire, prendre un rendez-vous téléphonique, etc.). À partir de ces études, la firme a établi des standards ».

« De ces standards, précise-t-elle, on a élaboré une grille de planification qui permet de prévoir le temps requis pour une tâche, que ce soit, par exemple, de lever un patient ou lui nettoyer les oreilles. Sauf que, parfois, une complication peut faire en sorte que ça prend plus de temps ».



Sous le prétexte d'améliorer la productivité, le ministère de la Santé a conclu des contrats d'optimisation avec des firmes de gestion.
— Carole Dubé, présidente de l'APTS

Les gestionnaires ont alors raccourci le temps alloué aux interventions et alourdi les tâches avec des grilles très complexes à remplir. De l'anxiété, du stress, des troubles du sommeil et autres soucis psychologiques ont résulté de cette situation.

La méthode *Lean*, qui a servi en 2012 à la firme Proaction, mettait de

blèmes de santé du personnel, un non-respect des codes de déontologie professionnels et des conditions de travail convenues dans la convention collective.

« Ces firmes étaient plus habituées à travailler dans le secteur industriel que dans les soins à domicile. L'APTS a dénoncé cette situation à l'employeur. Les employés étaient pris entre les demandes de l'employeur et les services aux patients. Il y a eu beaucoup d'employés qui ont quitté pour des congés de maladie. Ils n'étaient plus capables de supporter cette pression », ajoute Carole Dubé.

Dans le cadre des compressions budgétaires, l'offre alléchante d'une firme comme Proaction, qui promettait de rembourser une partie de ses honoraires si les résultats n'étaient pas à la hauteur, était plus que tentante. ◀

l'avant des processus de production industrielle standardisée. L'application de ce modèle d'organisation du travail transforme les établissements de santé en chaîne de montage.

Les effets de la méthode *Lean* produisent une dénaturation des services publics par l'introduction d'objectifs de rentabilité, une détérioration du climat au travail, une augmentation des pro-

