

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



## 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](http://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: 978-2-89251-640-1

## Pour citer ce document :

Verville, Marie-Hélène; Boivin, Louise; Wakil, Rose-Marie (2021). *Guide des personnes usagères du Chèque emploi-service sur les droits et obligations relatifs au travail*, Université du Québec en Outaouais (UQO), en collaboration avec Ex aequo et avec l'appui financier du 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 travailleuses et travailleurs 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

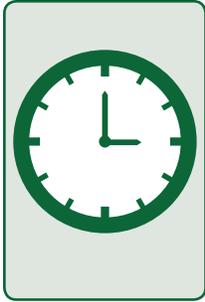
Vous avez devant les yeux un guide résumant les principaux droits et obligations relatifs au travail destiné aux personnes utilisant le programme d'allocation directe, volet Chèque emploi-service (CES).

Ce guide utilise aussi le terme d'**autogestionnaire** pour référer à la personne usagère du CES, comme le font les organismes québécois de défense des droits des personnes vivant avec une déficience physique. Ce terme met l'accent sur l'autodétermination et le libre-choix promis par les programmes d'allocation directe.

Il nous est apparu nécessaire de développer ce guide, ainsi qu'un autre guide destiné aux travailleuses employées dans le cadre du CES, à cause de la particularité de ce programme. Nous avons par ailleurs fait le choix de la féminisation lexicale parce que les femmes représentent plus de 90% de main-d'œuvre du CES, mais des hommes sont évidemment tout autant concernés. Les autogestionnaires y recourant sont en général considérés sur le plan juridique comme l'employeur des travailleuses participant au CES, sauf pour certaines obligations revenant du ministère de la Santé et des Services sociaux ou des établissements publics sous son égide. Cela rend difficile l'accès à une pleine protection pour le personnel, car le droit du travail n'est pas adapté à de telles relations de travail atypiques. Les autogestionnaires doivent souvent gérer une relation de travail où l'application des lois est complexe. Peu de ressources spécialisées existent pour les appuyer. Les obstacles dans l'application des lois du travail amènent beaucoup de confusion quant aux droits et aux obligations de chacun et chacune dans le CES. 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 autogestionnaires et à leurs proches utilisant le CES. Il souligne aussi avec des encadrés et cette icône en 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 à 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 en 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 les autogestionnaires et les travailleuses, 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 d'heures spécifique 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, le Québec comptait 24 336 personnes employées via le CES qui assuraient des services à 14 026 personnes usagères.

Le CES a d'abord été conçu pour les personnes usagères vivant avec une déficience physique. Aujourd'hui, l'utilisation du CES s'étend à d'autres catégories de personnes usagères : personnes âgées en perte d'autonomie et 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. 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

<b>Crédits et droits de reproduction .....</b>	<b>2</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>4</b>
Quelques mots sur ce Guide et sur les organismes qui y ont contribué	4
Quelques mots sur le Chèque emploi-service	6
<b>1. Liste des sigles, lois et termes particuliers .....</b>	<b>10</b>
<b>2. Droit du travail et statuts juridiques .....</b>	<b>12</b>
... de l'autogestionnaire	12
... de la travailleuse	13
... de l'autogestionnaire s'il y a des heures de plus hors CES	14
Obligations lors d'une bonification du taux horaire de la travailleuse	17
Travailleuse et autogestionnaire font partie de la même famille	17
Équipements de protection individuelle et matériaux nécessaires au travail	19
<b>3. Processus d'embauche : .....</b>	<b>21</b>
Importance de la vérification des antécédents judiciaires	21
Information confidentielle de la travailleuse	23
Interdiction de discrimination en emploi : ce qu'il faut savoir	23
Embaucher un homme ou une femme : exception pour les soins intimes	24
Questions par rapport au statut parental et matrimonial	25
Embaucher une personne fumeuse ou non fumeuse	25
Autres exceptions	26
Attention aux questions personnelles	26
Embaucher en temps de COVID-19	27

<b>4. Relations de travail et contrat de travail : .....</b>	<b>28</b>
<b>Contrat de travail</b>	<b>28</b>
<b>Tâches non prévues</b>	<b>28</b>
<b>Rémunération :</b>	<b>30</b>
...du travail de nuit	30
... lors des déplacements	30
... du temps de pause	30
Droit à une « fin de semaine »	31
<b>Rémunération, droit de gérance et suffisance des heures en CES</b>	<b>31</b>
<b>5. Vacances, absences, retrait préventif et jours fériés.....</b>	<b>33</b>
<b>Paie et vacances annuelles</b>	<b>33</b>
<b>Jours fériés</b>	<b>34</b>
<b>Absences</b>	<b>35</b>
... à cause d'une maladie	35
... à cause d'obligations familiales	36
<b>Exercer son droit de vote et particularités du CES</b>	<b>38</b>
<b>Protection du lien d'emploi lors du congé de maternité, de paternité et parental</b>	<b>38</b>
<b>Travailleuse enceinte et retrait préventif en cas de danger</b>	<b>39</b>
<b>6. Problèmes en cours de route ?.....</b>	<b>41</b>
<b>Retard de paiement</b>	<b>41</b>
<b>Vol et exploitation financière</b>	<b>42</b>
Mettre fin à l'emploi, recours possibles de la travailleuse et les conséquences :	42
<b>Recours possibles pour l'autogestionnaire</b>	<b>43</b>
<b>La travailleuse a abimé/brisé un de mes biens</b>	<b>44</b>
<b>Caméras de surveillance</b>	<b>44</b>
<b>Faute au travail et CES</b>	<b>46</b>
<b>Harcèlement psychologique : obligations d'employeur</b>	<b>48</b>
<b>Harcèlement discriminatoire et droits de la travailleuse</b>	<b>49</b>
<b>Exploitation, maltraitance et autres abus subis par l'autogestionnaire</b>	<b>50</b>
<b>Violences sexuelles, les droits de l'autogestionnaire</b>	<b>51</b>
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	52
Police	52
Curateur public	53

CLSC/CISSS/CIUSSS local	53
La travailleuse vit de la violence conjugale, que faire ?	53
<b>7. La fin de l'emploi, suspension, congédiement.....</b>	<b>55</b>
Mettre fin à une relation de travail : obligations de l'employeur	55
La fin de l'emploi lorsque la condition de l'autogestionnaire se détériore	56
Hospitalisation et CES	57
Une travailleuse part en vacances pour plusieurs semaines	58
<b>8. Ressources .....</b>	<b>59</b>

# 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. Droit du travail et statuts juridiques

### ... de l'autogestionnaire

#### « Je reçois des services à domicile via le CES. Suis-je un employeur? »

Pour la plupart des obligations découlant des droits du travail, vous êtes l'employeur de la travailleuse du CES car vous gérez la relation de travail. Si la personne qui reçoit les services du CES est sous tutelle et qu'elle n'est pas apte à établir un contrat de travail, l'employeur est la personne qui gère la relation de travail. Cette analyse se fait au cas par cas, mais très souvent, c'est une personne proche aidante qui représente la personne usagère. Soulignons que même lorsque l'autogestionnaire est sous tutelle et n'est pas apte à gérer le personnel, il ou elle est probablement apte à consentir aux soins reçus. Nous suggérons que vous informiez la travailleuse de votre situation particulière, s'il y a lieu.

Il est arrivé que les tribunaux chargés d'interpréter le droit du travail indiquent que ni l'autogestionnaire, 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. C'est alors l'administration de la résidence qui gère la relation de travail avec ce personnel. Ces cas restent tout de même l'exception. Le MSSS a pris la décision de considérer tous les autogestionnaires comme étant les employeurs des travailleuses du CES leur offrant des services, sauf lorsqu'il est question d'indemnisation de salariées blessées ou rendues malades par le travail. Nous en parlons dans le prochain paragraphe.

En effet, la situation est différente si la travailleuse du CES se blesse au travail ou si elle y contracte une maladie professionnelle. Elle a le droit de recourir au régime public d'indemnisation des lésions professionnelles qui est géré via la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP). Pour les fins de ce programme, c'est le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) qui est présumé être l'employeur, parce qu'il existe un règlement à ce sujet.

Dans tous les cas, l'autogestionnaire, bien qu'il ou elle soit l'employeur, ne contrôle pas tous les aspects de la relation de travail avec la travailleuse du CES. L'autogestionnaire ne décide pas du nombre d'heures rémunérées par l'État; celui-ci dépend du plan de services – et c'est le CLSC local qui a la mainmise là-dessus. Le taux horaire versé à la travailleuse dépend de la région où vous vivez, ainsi que l'a décidé le MSSS. La rémunération a été confiée au Centre de traitement du Chèque emploi-service du Service Desjardins, par le MSSS. Les travailleuses et autogestionnaires du CES sont aux prises avec des relations d'emploi dites « multipartites ». Cela complique l'accès

des travailleuses aux protections du droit du travail, parce que notre droit 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 autogestionnaires à titre d'employeur. Cette confusion peut être génératrice de conflits de travail.

### **Employeurs du CES : entre autonomie et obligations**

Le rôle d'employeur tenu par les autogestionnaires du CES est prisé par plusieurs de ces personnes, parce qu'il promet une certaine autonomie dans la dispensation des services d'aide à domicile. Tout de même, le CES est de plus en plus utilisé par le MSSS pour des soins complexes auprès de personnes âgées en perte d'autonomie, entre autres. Le droit du travail, tel qu'érigé actuellement, a été conçu pour protéger les personnes salariées travaillant dans une entreprise et non dans des relations de travail en contexte de CES. Ce guide ne permet pas de résoudre ce problème complexe : nous pensons que les solutions éventuelles doivent être discutées à la fois par les autogestionnaires, les personnes proches aidantes et les travailleuses du CES. Nous pensons également que le MSSS, en charge du programme CES, doit prendre acte de ces difficultés d'application. Nous en indiquons d'ailleurs certaines dans ce guide. Le rôle premier de ce guide reste d'explicitier ce que disent les lois, afin que toutes les parties à la relation de travail sachent quels sont leurs droits et obligations dans le contexte du CES.

### **... de la travailleuse**

#### **« La travailleuse que j'embauche est-elle une salariée ou une travailleuse autonome? »**

Dans le cadre du programme CES, la travailleuse est salariée aux yeux du droit du travail. Le MSSS considère que toutes les travailleuses du CES sont des travailleuses salariées et qu'elles sont couvertes par la LNT. Cette loi édicte les normes minimales du travail au Québec. Elle 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.

Étant donné leur statut de salariée, les travailleuses du CES ont accès aux droits du travail. La plupart des travailleuses ont le statut de « gardienne de personne » ou même de « domestiques » en vertu de la LNT (article 1 et 3 de la LNT). La LNT peut s'appliquer différemment pour elles par rapport à la grande majorité des travailleuses et

travailleurs, parce que les salariées qui ont ce statut sont exclues de certaines normes édictées par la LNT. Il peut être utile de savoir que si une travailleuse est exclue de la LNT, elle peut aller à la Cour des petites créances pour réclamer le respect de son contrat de travail, y compris le paiement des heures non payées, en vertu du *Code civil du Québec*.

Parfois, des autogestionnaires embauchent une travailleuse pour qu'elle réalise des heures de plus, rémunérées hors du programme CES. Même si ces heures ne sont pas liées au programme CES, la personne embauchée est considérée comme une salariée et la LNT s'applique à elle. Certains autogestionnaires souhaitent gérer cette portion de travail comme étant *autonome* et non *salarié*; ils demandent une facture à l'employée pour ces heures hors CES. Or, cette pratique ne fait pas de cette employée une travailleuse autonome, dans le droit du travail. Cette travailleuse est considérée comme ayant le statut de salariée par la CNESST, et ce même lorsqu'il existe un contrat signé par les deux parties stipulant le contraire. Il est vrai qu'il est déjà arrivé qu'un juge du Tribunal administratif du travail statue qu'une travailleuse du CES en particulier a un statut de travailleuse salariée non couverte par la LNT. Un tel cas est rarissime.

Nous suggérons à l'autogestionnaire et à la travailleuse de se munir d'un contrat de travail. Lorsqu'il respecte la loi, ce contrat peut servir en cas de litige. Il protège à la fois l'autogestionnaire et travailleuse. Un contrat de travail doit tenir compte des normes édictées par le droit du travail et la *Charte des droits et libertés de la personne*.

### ... de l'autogestionnaire s'il y a des heures de plus hors CES



**« La travailleuse du CES réalise des heures de plus hors du programme CES, que je paie de ma poche. Quelles sont mes obligations à titre d'employeur pour cette portion des heures de travail ? »**

Certains autogestionnaires ne reçoivent pas suffisamment d'heures du CES pour subvenir à leurs besoins de base, en vertu du plan de services réalisé par le CLSC. C'est peut-être votre cas. Les autogestionnaires ne pouvant pas ou ne souhaitant pas embaucher la travailleuse du CES pour des heures de plus peuvent porter plainte pour manque de services. Ce recours s'exerce devant le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services rattaché au CISSS/CIUSSS de son territoire et, en cas d'insatisfaction, devant le Protecteur du citoyen.

Devant l'insuffisance des heures de travail rémunérées par l'État, plusieurs autogestionnaires emploient la travailleuse du CES pour des heures de plus, réalisées hors du programme CES. Si vous êtes parmi ces personnes, sachez que vous avez plusieurs obligations supplémentaires à titre d'employeur pour cette portion de travail réalisée par la travailleuse, et payée de votre poche. Ces obligations découlent du droit du travail, mais également des lois fiscales.

**1) Régime d'indemnisation des lésions professionnelles :** Historiquement, la CNESST (volet santé et sécurité du travail) refusait généralement d'indemniser automatiquement les travailleuses du CES qui subissaient un accident de travail lorsque l'événement survenait durant la portion du travail hors CES. Maintenant, seules les portions du travail réalisées durant le temps alloué au CES sont automatiquement couvertes par la LATMP, parce qu'il existe un règlement à ce propos.

La travailleuse du CES est exclue de la LATMP pour les heures hors CES, à moins qu'elle soit inscrite et que des cotisations aient été payées à la CNESST (volet santé et sécurité du travail). Cela veut dire que l'immunité civile dont bénéficie l'employeur en cas d'accident de travail, en vertu de la LATMP, ne s'applique pas à vous, à moins que la travailleuse ait été enregistrée pour les heures réalisées chez vous. Si elle n'est pas enregistrée auprès de la CNESST pour les heures réalisées chez vous, la travailleuse blessée ou malade peut donc vous poursuivre au civil si, en raison d'un manquement de votre part, elle subit un accident lui causant une lésion professionnelle durant les heures hors CES.

Cette exclusion de la LATMP est basée sur le fait que la travailleuse du CES, pour les heures hors CES, répond à la définition de « domestique » selon cette loi. En 2020, le Projet de loi 59 a été déposé. Celui-ci propose que la LATMP couvre les « travailleurs 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. 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, et conséquemment les obligations des employeurs de ces travailleuses changeront. À suivre.

Pour le moment, la procédure est celle-ci : pour que la travailleuse bénéficie en tout temps d'un régime d'indemnisation en cas d'accident de travail, elle doit être enregistrée auprès de la CNESST (volet santé et sécurité du travail). Cela peut être fait par vous, ou par la travailleuse. Des cotisations sont rattachées à cette inscription. Cela constitue une dépense non négligeable et nous convenons que cette situation n'est pas idéale. Cependant, les risques pour la santé et la sécurité sont nombreux pour les travailleuses du CES, étant donné la nature et le lieu du travail. C'est donc un aspect à ne pas négliger, comme employeur.

Soulignons qu'il est arrivé dans le passé que le tribunal reconnaisse la lésion professionnelle d'une travailleuse blessée, alors qu'il n'était pas clair que sa blessure était survenue pendant des heures réalisées dans le cadre du CES ou hors CES. Le MSSS a contesté cette décision devant la Cour supérieure, mais sans succès. La travailleuse a eu gain de cause et elle a pu être indemnisée parce que le juge a considéré que l'accident est survenu en effectuant une activité prévue à l'entente CES, à savoir l'aide au transfert pour l'utilisation des toilettes.

**2) Contrat de travail :** Entendez-vous par écrit avec la salariée pour déterminer le nombre et la rémunération des heures hors CES. Le taux horaire négocié doit respecter le salaire minimum au Québec, ou être plus élevé.

**3) Numéro d'employeur et retenues à la source :** Les retenues à la source sur le salaire que doit gérer l'employeur sont nombreuses (assurance-emploi, etc.) Pour la gestion de ces retenues à la source sur le salaire qui s'appliquent à votre situation, vous devez obtenir un numéro d'employeur auprès de Revenu Québec et de l'Agence du revenu du Canada (voir la section « Ressources »). Il faudra aussi fournir à la travailleuse les fameux « T4 » et « Relevé 1 » à la fin de l'année pour les impôts.

**4) Bulletin de paie :** En tant qu'employeur, vous émettez un bulletin de paie à la travailleuse couvrant les heures hors CES. La salariée n'a pas à produire de factures, parce qu'elle n'est pas une travailleuse autonome. 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 et période de travail qui correspond à ce paiement, nombre d'heures payées, heures supplémentaires, impôts, nature et montant des retenues à la source et des cotisations, montant du salaire brut et du salaire net (voir l'article 46 de la LNT).

**5) Les vacances :** En tant qu'employeur, vous devez prévoir un montant d'argent qui sera remis à la salariée lors de ses vacances annuelles. Évidemment, il s'agit d'un montant pris sur la portion hors CES des heures. Ce montant est à ajouter à la rémunération négociée au départ avec elle pour cette portion de travail. Il s'agit de 4% du salaire brut de la travailleuse, ou de 6% lorsqu'elle travaille pour vous depuis plus de 3 ans. Si vous mettez fin au contrat de travail avant que la travailleuse ait *bénéficié de la totalité* du congé annuel, ce montant doit lui être remis.

**6) La rémunération des jours fériés :** Les employeurs ont des obligations dans la LNT concernant la rémunération des jours fériés. La travailleuse a droit à une indemnisation liée à ces journées. Cette indemnisation doit être versée même si l'employée travaille durant ces journées et qu'elle reçoit une rémunération comme d'habitude. Nous abordons ce sujet dans la section 4 de ce guide. L'indemnisation des jours fériés doit être calculée sur la portion des heures payées hors CES par l'autogestionnaire.

Le site web de la CNESST donne accès à un outil de calcul gratuit, pour aider les employeurs à gérer la rémunération liée au salaire et aux heures supplémentaires, à l'indemnité de certains congés, aux vacances et aux jours fériés (voir la section « Ressources »).

## Obligations lors d'une bonification du taux horaire de la travailleuse



**« Je bonifie le taux horaire de la travailleuse que j'ai embauchée via le programme CES. Quelles sont mes obligations à titre d'employeur quant à la rémunération liée à cette portion de l'augmentation du taux horaire ? »**

Selon des témoignages, cette pratique n'est pas rare, parce que le taux horaire des travailleuses du CES décrété par le MSSS est assez bas. De plus, nombre de travailleuses du CES sont aux prises avec un horaire de travail divisé en plusieurs périodes séparées par un laps de temps prolongé. Cela fait en sorte qu'il y a forte emprise du travail sur leur journée, même si elles y réalisent peu d'heures rémunérées. En ce moment, des autogestionnaires peinent à embaucher et à retenir les travailleuses dans ce contexte. Les obligations qu'ont les employeurs dans la LNT et qui touchent la rémunération s'appliquent à cette portion de salaire supplémentaire. Voir les points 2 à 6 de la dernière question pour plus de détails.

## Travailleuse et autogestionnaire font partie de la même famille

**« La travailleuse que j'ai embauchée via le CES est une membre de ma famille. Qu'est-ce ça implique pour mes obligations comme employeur ? »**

Depuis 2020, le MSSS accepte qu'une personne de la famille soit embauchée via le CES, si elle ne réside pas à la même adresse que l'autogestionnaire. Auparavant, cette pratique était tolérée dans certaines régions. Il se peut que la travailleuse qui porte plainte à la CNESST parce qu'une norme prévue dans la LNT n'a pas été respectée voit sa plainte jugée irrecevable. Si c'est le cas, il se peut que les obligations d'employeur qui prennent source dans la LNT ne s'appliquent pas. Nous conseillons tout de même aux autogestionnaires qui embauchent une personne de leur famille de considérer que cette dernière est couverte 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 (volet normes minimales) reçoit une plainte d'une travailleuse membre de la famille de l'autogestionnaire, il se peut qu'elle juge que cette personne n'a pas accès aux droits prévus par la LNT. Les salariées du CES ont souvent un statut de « gardienne de personnes » en vertu de la LNT. Ces dernières, lorsqu'elles réalisent leurs tâches dans un contexte où « la relation est fondée uniquement sur une relation d'entraide familiale ou communautaire », ne sont pas considérées comme étant couvertes par la LNT. C'est à la CNESST de décider de la recevabilité de la plainte. L'issue de cette décision est incertaine et dépend des situations de chacun. Nous suggérons d'informer la travailleuse membre de la famille de ce fait.

**« 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 résidant 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 à l'égard de l'enfant majeur. Mieux vaut faire le calcul avant de demander la rémunération liée au CES, afin de vous assurer que cela est avantageux.

## Équipements de protection individuelle et matériaux nécessaires au travail

### **« Pour les services que je reçois, j'ai besoin que la travailleuse utilise un masque de procédure ou d'autres équipements de protection à cause de la COVID-19. Qui doit les fournir? »**

1) Lorsque la travailleuse a besoin de masques de procédure, c'est au CLSC de l'autogestionnaire de fournir ce matériel. Cette situation est peut-être temporaire. Le MSSS s'est engagé, en avril 2020, à fournir ce matériel, parce qu'il est nécessaire durant la pandémie de COVID-19. Il se peut toutefois que le CLSC local refuse de vous fournir ce matériel. Comme l'autogestionnaire est la personne recevant des services de la part du CLSC, elle peut déposer une plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de son CISSS/CIUSSS ou alors au Protecteur du citoyen (voir la section « Ressources »), afin de faire respecter la directive du MSSS. Vous avez également droit au masque de procédure lors de la prestation de service du CES se déroulant à moins de deux mètres, cela est exigé par une directive ministérielle temporaire.

2) Certains CLSC peuvent fournir d'autres types d'équipements individuels 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, mais ne s'est pas prononcé sur les autres types d'équipement de protection individuelle. Sachez par ailleurs que si vous ou la travailleuse avez des symptômes grippaux, vous devez vous isoler ou passer un test de COVID-19. Le CLSC prend en charge les services. Il faut les avertir afin d'éviter une rupture des soins.

### **« J'ai besoin que la travailleuse utilise des gants dans le cadre du CES. Qui doit les fournir? »**

Si la travailleuse a besoin de gants pour une tâche liée à des activités d'exception confiées au personnel non professionnel (appelées dans le jargon « actes délégués selon Loi 90 »), le CLSC doit fournir les gants. Si la travailleuse a besoin de gants pour une autre tâche, par exemple des soins d'incontinence, l'autogestionnaire 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 autogestionnaires qui assument la « gestion effective des opérations ».

Cependant, nous sommes d'avis que c'est plutôt le CLSC qui joue ce rôle lorsque les travailleuses du CES réalisent des activités d'exception confiées au personnel non professionnel. Le personnel du 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. Lorsque les gants sont nécessaires parce que la travailleuse du CES effectue un acte délégué, nous sommes d'avis que ces gants doivent être fournis par CLSC.

### **« J'ai besoin que la travailleuse utilise des produits ménagers. Qui doit les fournir? »**

Normalement, vous achetez les produits et les équipements, mais dans le cas où la travailleuse les fournit, sachez que la somme d'argent qu'elle débourse ne peut pas faire en sorte qu'elle reçoive moins que le salaire minimum (article 85.1 de la LNT). Malheureusement, la LNT n'indique pas clairement si l'employeur doit fournir ou non les produits et équipements nécessaires pour travailler, et les tribunaux ne se sont pas penchés souvent sur cette question. La fourniture des produits et des équipements et les coûts reliés à ces derniers devraient donc faire l'objet d'une entente dans le contrat écrit.

### 3. Processus d'embauche :

#### Importance de la vérification des antécédents judiciaires

**« Puis-je faire une vérification des antécédents judiciaires des candidates ? Ai-je le droit de leur poser des questions en entrevue sur ce sujet ? »**

Oui, vous avez le droit de procéder à la vérification des antécédents judiciaires d'une candidate. C'est une démarche très importante, parce que le lieu de travail est un domicile et que la personne qui reçoit les services du CES peut être considérée en situation de vulnérabilité. Toutefois, le programme CES est le seul mode de dispensation de services d'aide à domicile au Québec où la vérification des antécédents judiciaires des candidates n'a pas été institutionnalisée. En effet, les CISSS/CIUSSS sont responsables de cette étape pour leur personnel et ces établissements publics exigent des entreprises privées sous-traitantes qu'elles procèdent à la vérification des antécédents judiciaires du personnel à leur emploi.

Dans le CES, ce processus repose entre les seules mains de l'autogestionnaire, ou de la personne proche aidante qui gère la relation de travail. La vérification des antécédents judiciaires est importante, mais cette étape peut comporter des risques quant à la discrimination en emploi. Au Québec, seules les infractions en lien avec l'emploi et pour lesquelles une candidate n'a pas obtenu son pardon peuvent être un motif suffisant pour refuser une candidature.

Parfois, des organismes intermédiaires qui gèrent une banque de candidates préposées vont réaliser les démarches de recherche d'antécédents judiciaires. Une fois la vérification des antécédents réalisée par l'organisme, la personne qui peut procéder à l'analyse du lien entre l'infraction et l'emploi est celle qui sera le futur employeur (donc l'autogestionnaire ou une personne proche aidante).

La première étape quant à la vérification est d'obtenir le consentement par écrit de la candidate. Vous pouvez demander comme question à la candidate si elle a été reconnue coupable d'une infraction criminelle. Comme mentionné, vous ne pouvez pas refuser d'embaucher la personne pour ce motif, si l'infraction n'a aucun lien avec l'emploi. Vous pouvez aussi énumérer les infractions criminelles jugées incompatibles avec l'emploi, et demander comme question à la candidate si elle a été reconnue coupable d'une de ces infractions. La candidate doit vous répondre honnêtement. Elle doit aussi mentionner les infractions pour lesquelles elle a obtenu une absolution conditionnelle ou inconditionnelle (pardon). Rappelons que si la candidate a obtenu son pardon pour l'infraction en lien avec l'emploi, on ne peut refuser de l'embaucher pour ce motif.

## « Comment puis-je faire une vérification des antécédents judiciaires des candidates? »

Il existe plusieurs options, mais elles coûtent plus ou moins cher. Une des seules options gratuites est disponible aux autogestionnaires de Montréal, car ils peuvent demander à l'organisme Ex aequo de procéder à ces vérifications pour elles (voir la section « Ressources »). Certains employeurs demandent aux candidates d'obtenir un certificat de bonne conduite, attestant qu'elles n'ont pas de casier judiciaire. Cette démarche comporte des risques quant à la discrimination en emploi, car elle donne parfois accès à des informations privées qui ne sont pas en lien avec des infractions criminelles. Un employeur qui refuse un emploi à une candidate parce qu'il a eu accès à des informations privées qui ne sont pas en lien avec des infractions criminelles ou qui refuse une candidate au motif qu'elle ne peut pas obtenir un tel certificat s'expose à des poursuites pour discrimination en emploi.

Voici les autres options disponibles. Des firmes privées procèdent à ces vérifications, les forfaits varient. En plus des banques de données contenant les renseignements confidentiels amassés par les policiers, certains forfaits donnent accès à des données économiques (prêts hypothécaires, faillites, cotes de crédit). La CDPDJ est d'avis que la collecte d'information devrait se concentrer sur les données importantes pour l'emploi et non sur les données financières de la candidate. Certains corps de police municipaux (autre que la Sûreté du Québec) offrent aux particuliers vivant sur leur territoire un service de vérifications des antécédents judiciaires dits « pour le secteur vulnérable », auquel a accès l'autogestionnaire du CES. Des frais s'appliquent souvent pour elle.

Enfin, la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) offre un service de vérification à moindre coût. L'information y est publique, car collectée dans les plumeaux des cours municipales et criminelles partout au Québec. Il n'est donc pas nécessaire d'obtenir une autorisation de la candidate. L'autogestionnaire doit avoir des compétences techniques, afin de réaliser une recherche sur le site de SOQUIJ, et un abonnement mensuel est requis pour avoir accès à ce service. Il est possible de se désabonner lorsque le processus de recherche est terminé. Des frais s'appliquent pour chaque recherche et consultation.

## Information confidentielle de la travailleuse

**« Lorsque j'embauche une travailleuse, le CLSC et le Centre de traitement du Chèque emploi-service me demandent de fournir certaines informations privées, comme le numéro d'assurance sociale de la travailleuse. Que dois-je faire avec ces renseignements privés? »**

Dans le processus d'embauche, vous avez amassé plusieurs données privées sur la travailleuse : emplois passés, adresse postale, antécédents judiciaires, numéro d'assurance sociale, etc. Une fois le processus d'embauche complété et les données demandées par le CLSC transmises (avec l'accord avec la travailleuse) vous devez les détruire. Ces données ne sont pas publiques. L'autogestionnaire ne peut pas faire une utilisation de ces données autre que ce pour quoi elles ont été amassées, et ne peut s'en servir pour porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des travailleuses (article 37 du *Code civil du Québec*).

## Interdiction de discrimination en emploi : ce qu'il faut savoir

**« Je souhaite embaucher une personne qui a certaines caractéristiques individuelles. Par exemple, je veux qu'elle soit jeune. Ou qu'elle soit plus âgée. Ou qu'elle soit d'une certaine nationalité. Ai-je le droit ? »**

Non. Au Québec, il est interdit de discriminer les candidates 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.

Faites attention aux questions posées en entrevue, celles-ci ne doivent pas porter sur les caractéristiques individuelles d'une personne, comme son âge ou le fait qu'elle a des enfants ou non, etc. Ces questions sont interdites par l'article 18.1 de la Charte, même lorsqu'elles sont posées pour « briser la glace » en entrevue. Le mieux pour l'employeur en processus de recrutement est de se concentrer sur les compétences qu'il recherche chez une candidate; par exemple la formation ou l'expérience en emploi. 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 sur la possession de la voiture.

L'une des seules questions liées aux caractéristiques individuelles qui est permise dans le cadre du CES est celle à savoir si la travailleuse est un homme ou une femme, lorsque les soins à donner sont intimes. Les autogestionnaires ont alors le droit de choisir une candidate femme ou un candidat homme. Aussi, dans de rares exceptions du CES, discriminer une candidate sur la base d'autres caractéristiques individuelles est possible. 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 protégées par la Charte touche tout le processus de recrutement. Les organismes locaux qui mettent en lien les personnes usagères et les travailleuses candidates du CES doivent également s'y conformer. La candidate qui se croit victime de discrimination à l'embauche peut porter plainte à la CDPDJ qui évaluera la recevabilité de la plainte et fera enquête, si elle juge sa plainte recevable.

## **Embaucher un homme ou une femme : exception pour les soins intimes**

### **« Je souhaite embaucher un homme, ou je souhaite embaucher une femme. Est-ce possible? »**

Vous pouvez exprimer une préférence pour l'embauche d'un homme ou d'une femme, lorsque les tâches comprennent des soins intimes comme l'aide au bain ou les soins d'hygiène et d'incontinence. L'autogestionnaire peut poser la question à savoir si la candidate est un homme ou une femme. Vous avez le droit de refuser d'embaucher une personne à cause de ce critère. Une bonne idée est de préciser dans l'offre d'emploi que vous cherchez une personne d'un genre donné.

Il s'agit d'un équilibre entre deux droits, tel que l'a décidé le Tribunal des droits de la personne. On ne peut discriminer une personne sur la base du sexe, de l'identité ou de l'expression de genre, selon la *Charte des droits et libertés de la personne*, car les personnes employées ont droit à l'égalité. Aussi, les autogestionnaires ont le droit à la sauvegarde de leur dignité, à l'intégrité de leur personne et à leur vie privée, comme indiqué dans *Charte*. Ces droits peuvent être compromis si les autogestionnaires ne peuvent choisir que ces soins spécifiques soient donnés par une femme ou par un homme. Cela devient donc une exigence professionnelle justifiée.

Toutefois, dans certains cas, la préférence de la personne usagère ne pourra être respectée. En effet, selon des recherches scientifiques, les travailleuses embauchées de gré à gré comme celles du CES et qui prodiguent des soins intimes à domicile sont à risque de subir du harcèlement sexuel au travail. Cela arrive entre autres lorsque la personne usagère développe des problèmes cognitifs. La personne impliquée dans la relation de travail du CES et intervenant à l'étape du recrutement (personne proche aidante ou organisme communautaire, par exemple) peuvent avoir des inquiétudes à ce sujet, à cause des agissements passés de la personne usagère. Dans cette situation, aller à l'encontre du souhait exprimé par cette dernière est possible.

## Questions par rapport au statut parental et matrimonial

**« Je ne souhaite pas embaucher une jeune femme, car j'ai peur qu'elle tombe enceinte. Ai-je le droit de discriminer les jeunes femmes et puis-je lui demander si elle veut des enfants? »**

Non. Ce 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 fait d'avoir des enfants est considéré comme faisant partie de l'état civil. Les questions permises en entrevue à ce sujet n'existent pas. Par contre, vous pouvez interroger une candidate sur sa disponibilité à certains moments, selon l'horaire de travail.

## Embaucher une personne fumeuse ou non fumeuse

**« Puis-je exiger que la travailleuse soit non fumeuse? »**

La plupart du temps, vous ne pouvez pas exiger cela. 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*. Des exceptions peuvent être permises à cette règle. Par exemple, si la seule odeur du tabac déclenche des vomissements ou des maux de tête chez l'autogestionnaire, cette personne pourrait embaucher une personne non fumeuse. Dans ce cas, la discrimination exercée à l'embauche pourrait être considérée comme une exigence professionnelle justifiée, comme nous l'expliquons dans la prochaine question.

Lorsque vous embauchez une travailleuse, vous avez le droit de refuser qu'elle fume dans votre maison.

## Autres exceptions

**« J'ai bien compris que je ne peux pas discriminer une personne selon ses caractéristiques personnelles au moment de l'embauche. Mais, dans mon cas, il semble que ce soit absolument nécessaire d'exiger de la travailleuse qu'elle possède certaines caractéristiques personnelles. Que faire? »**

Dans de rares cas, les caractéristiques personnelles d'une travailleuse peuvent être considérées comme une exigence professionnelle justifiée. La candidate peut se plaindre à la CDPDJ. Si l'organisme juge que la plainte est recevable, le futur employeur a la charge de faire la démonstration que le lien entre la caractéristique personnelle et l'exigence liée à l'emploi est logique, qu'il n'avait pas le choix de procéder ainsi et que l'atteinte aux droits de la travailleuse est la plus minimale possible. Gardez en tête qu'il s'agit de circonstances sérieuses et essentielles pour l'emploi, et non où les caractéristiques personnelles d'une candidate créent un léger inconfort. Par exemple, un autogestionnaire qui a de violents maux de tête à cause de l'odeur du tabac sur les vêtements d'une personne fumeuse est une situation où l'intégrité de la personne peut être compromise si elle embauche une personne fumeuse.

## Attention aux questions personnelles

**« Est-ce que poser des questions quant aux caractéristiques individuelles des travailleuses est une pratique permise lorsque je veux simplement briser la glace? »**

Il n'est pas permis de poser des questions liées aux caractéristiques individuelles des travailleuses en entrevue, même pour briser la glace. Advenant une plainte déposée à la CDPDJ par une candidate, l'élément pris en compte sera l'effet d'une telle question sur la candidate, et non l'intention de la personne qui a posé la question.

## Embaucher en temps de COVID-19

**« Nous sommes en pleine pandémie causée par la COVID-19. Je suis à risque de complications. Je souhaite embaucher une personne ayant un petit nombre de contacts sociaux. Par exemple, je ne veux pas embaucher de mère de famille ou de personne utilisant des transports en commun. Quelles questions puis-je poser? »**

La *Charte des droits et libertés de la personne* continue à s'appliquer durant la pandémie de COVID-19. Gardez en tête que 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 le masque (et tout autre équipement fourni par le CLSC), de respecter les mesures de distanciation (lorsque possible) et de procéder régulièrement au lavage des mains. L'autogestionnaire peut porter plainte devant le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de son CISSS\CIUSSS et le Protecteur du citoyen si le CLSC refuse de fournir les masques de procédure gratuitement.

### **Attention : faux sentiment de sécurité...**

Des témoignages nous apprennent que certains autogestionnaires exigent des candidates qu'elles n'aient pas d'enfants ou qu'elles possèdent une voiture, parce qu'ils ont l'impression que ces personnes ont moins de contacts sociaux et sont moins à risque d'attraper la COVID-19. Nous comprenons les inquiétudes des autogestionnaires, dont plusieurs ont une santé fragile. Tout de même, il nous apparaît important de souligner ceci : cette norme du « faible nombre de contacts sociaux » est non seulement illégale, car discriminatoire, mais elle risque aussi de provoquer un faux sentiment de sécurité amenant l'autogestionnaire et la travailleuse à baisser leur garde. Il est impossible pour un employeur de contrôler la vie privée d'une travailleuse. Par exemple, une travailleuse jugée par l'autogestionnaire comme ayant « un faible nombre de contacts sociaux » parce que célibataire et sans enfants peut devenir l'amoureuse d'une personne qui a des enfants d'âge scolaire en cours d'emploi. Ou alors, elle peut être proche aidante pour sa mère et la visiter dans un CHSLD où il y a une éclosion de la COVID-19. La meilleure façon de mitiger le risque lié à la COVID-19 reste le port du masque de procédure, le lavage des mains et les mesures de distanciation, lorsque c'est possible. Aussi, les autogestionnaires et les travailleuses du CES qui ont des symptômes ou qui doivent passer un test de COVID-19 doivent avertir le CLSC le plus tôt possible. Les travailleuses du CLSC offriront les services durant la maladie ou durant le temps de confinement.

## 4. Relations de travail et contrat de travail :

### Contrat de travail

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

Même si 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 travailleuse. 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 rémunérez la travailleuse pour des heures hors du programme CES. Nous vous invitons à lire la section 2 de ce guide sur vos obligations à titre d'employeur lorsque la travailleuse réalise des heures additionnelles à celles du CES.

Le contrat écrit permet d'éliminer les zones grises qui sont source de confusion quant aux attentes qu'ont la travailleuse et l'autogestionnaire 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 pris en compte par la CNESST en cas de conflit. Bien sûr, les clauses de ce contrat doivent respecter les normes prévues par les lois pour être considérées valides devant les tribunaux.

### Tâches non prévues

#### **« J'ai besoin que la travailleuse réalise certaines tâches qui ne sont ni dans le plan de services du CLSC, ni dans le contrat de travail. Que puis-je faire ? »**

Comme ces situations arrivent souvent, nous suggérons de prévoir à même le contrat de travail les situations où un besoin non prévu survient, et d'y attacher une rémunération. Cette « clause des imprévus » sera sans doute très utile, parce que les besoins d'une personne qui utilise le CES sont très variables. Ce contrat de travail doit respecter la LNT.

Vous pouvez demander à la travailleuse d'effectuer jusqu'à deux heures supplémentaires par quart de travail. Selon la LNT, les situations où elle peut refuser

ces deux heures supplémentaires sont : si elle a déjà fait une journée de 14 heures (la norme est de 12 heures pour les salariées ayant un horaire brisé ou variable), ou 50 heures de travail dans la semaine. Vous avez l'obligation de rémunérer toutes les heures supplémentaires. Pour tout salaire impayé, la travailleuse peut porter plainte à la CNESST (volet normes minimales). Malgré ces normes, la travailleuse ne peut pas refuser de travailler si cela peut mettre en danger la vie, la santé ou la sécurité d'une personne. Si la travailleuse ne peut pas effectuer des heures supplémentaires à cause d'obligations familiales, l'employeur ne peut pas donner une sanction disciplinaire pour ce motif. Tout de même, la responsabilité de la travailleuse est de prendre les moyens raisonnables afin qu'une autre personne (ex. un membre de sa famille) assume ces obligations familiales.

Il peut être pertinent pour vous de voir si le plan de services déterminé par le CLSC est adapté à votre situation. Votre santé peut s'être détériorée. Lorsque les heures de services qui y sont prévues sont insuffisantes, ou que les tâches devraient être différentes, l'autogestionnaire 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, au Protecteur du citoyen.

### **Attention au travail non rémunéré**

Malgré l'existence d'un plan de services du CLSC ou même d'un contrat de travail lié à des heures hors du programme CES, le travail non rémunéré est très présent dans le CES. Celui-ci est intimement lié à des besoins de la vie courante et ceux-ci sont changeants dans le temps. Aussi, plusieurs travailleuses du CES prennent sur leurs épaules, sans rémunération, les tâches liées à un plan de services qui n'est plus à jour. Ces situations peuvent amener un climat délétère au travail. Ces travailleuses sont plus à risque de vouloir quitter leur emploi. Cela peut causer d'importants problèmes liés à la rétention du personnel. Cela peut aussi causer des conflits. Il est important que vous sachiez que la travailleuse peut faire une réclamation à la CNESST (volet normes du travail) pour obtenir le paiement de ses heures de travail non rémunéré, ainsi que les indemnités de congés fériés et de vacances qui y sont liées, etc.

## Rémunération :

### ...du travail de nuit

#### **« Dois-je payer la travailleuse si jamais le travail exige qu'elle dorme la nuit chez moi ? »**

Oui. Selon la LNT, la travailleuse doit être payée pour chaque heure où elle est « réputée au travail », y compris la nuit. Pour être considérées comme étant « réputée au travail » durant la nuit, la travailleuse doit remplir trois conditions : 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 la capacité de la travailleuse à quitter les lieux. Ne pas pouvoir quitter les lieux dans l'éventualité que l'autogestionnaire ait besoin d'assistance est un indice que la travailleuse est « réputée au travail », même si elle se repose pendant une partie de la nuit.

### ... lors des déplacements

#### **« Dois-je payer la travailleuse lorsqu'elle effectue des courses pour moi ? »**

Si la travailleuse effectue des courses à votre demande pendant sa prestation de travail, elle doit être rémunérée durant ce temps, car elle est « réputée au travail ». Si des frais sont liés à ce déplacement, vous devez rembourser les frais raisonnables. Par exemple, des frais liés à l'usage et à l'essence d'une voiture. Ce sont des obligations qui reviennent à l'employeur en vertu de la LNT.

### ... du temps de pause

#### **« Quel temps de pause accorder à la travailleuse lorsqu'elle est chez moi et dois-je la rémunérer durant cette pause ? »**

Les pauses-café ne sont pas obligatoires selon la LNT, mais doivent être incluses dans le calcul de la rémunération des heures travaillées, lorsqu'elles sont offertes. Toutefois, après 5 heures de travail consécutif chez vous, la travailleuse a droit à une pause-repas de 30 minutes, selon la LNT. Si la travailleuse ne peut pas prendre ce temps d'arrêt à l'extérieur de la résidence parce qu'elle doit demeurer disponible pour vous, le temps de pause-repas doit être rémunéré.

## Droit à une « fin de semaine »

### **« Dois-je accorder une journée de repos, une « fin de semaine » à la travailleuse ? »**

Oui. Le principe général, nommé à l'article 78 de la LNT, est celui-ci : la période de repos minimale des personnes salariées est de 32 heures consécutives. C'est une obligation qu'ont les employeurs.

Notons que les dispositions de la LNT qui entourent les journées de repos sont difficilement applicables lorsque la travailleuse du CES s'occupe de plusieurs autogestionnaires. Celles-ci sont toutes des employeurs différents. La travailleuse du CES doit négocier avec chacun le moment de sa période de repos. Les autogestionnaires n'ont pas l'obligation de faire arrimer ces journées. Cette pratique permettrait pourtant à la travailleuse de bénéficier d'une vraie « fin de semaine ».

## Rémunération, droit de gérance et suffisance des heures en CES

### **« Dois-je payer la travailleuse qui effectue les tâches que je lui ai demandées et qui prend plus de temps que prévu par le plan de services? Aussi, dois-je payer la travailleuse qui effectue une tâche qui n'était pas prévue au départ? »**

La travailleuse est salariée, elle est payée à l'heure et non au résultat. Chaque heure de travail doit être rémunérée, qu'importe la tâche qu'elle accomplit, et qu'importe si cette tâche est incluse ou non dans le plan de services. Ceci vaut aussi pour le temps où elle est en formation. Si vous dérogez à ce principe, la travailleuse peut porter plainte pour salaire impayé à la CNESST (volet normes minimales). Si le plan de services du CLSC n'est pas adapté, l'autogestionnaire peut le mentionner à l'intervenante ou à l'intervenant du CLSC. Si rien ne change, l'autogestionnaire peut porter plainte devant le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et, en cas d'insatisfaction, au Protecteur du citoyen.



### **Durées préétablies pour certaines tâches**

Ce problème dépasse le cadre des relations individuelles du travail, dont nous expliquons les normes juridiques dans ce guide. L'application de durées préétablies pour l'accomplissement de certaines tâches est devenue la norme dans les services d'aide à domicile, dans le CES et dans d'autres modes de dispensation de services. Dans son rapport 2018-2019, le Protecteur du citoyen indique que les périodes fixes qui sont déterminées par les CLSC pour l'accompagnement des personnes à la toilette briment les droits de la personne à des services de qualité. Soulignons aussi que 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

#### « Quelles sont mes obligations quant aux vacances annuelles de la travailleuse? »

La travailleuse a droit de prendre deux semaines de congé annuel lorsqu'elle accumule un an de service continu et une autre à ses frais, si elle le souhaite. Elle a droit à trois semaines de congé annuel après trois ans de service continu. Vous avez le droit de décider du moment où la travailleuse prendra son congé annuel, et vous devez communiquer la date de ce congé annuel à la travailleuse au moins 4 semaines à l'avance. Ce congé est obligatoire, l'employeur ne peut exiger que l'employée travaille pendant les vacances.



#### Pour les heures hors CES

Si la travailleuse effectue des heures rémunérées hors du CES, vous devez lui remettre un montant accumulé qui correspond à la portion de ces heures hors CES. Ce montant doit être de 4 % du salaire brut lié à ces heures après un an de service continu, ou 6% après trois ans.



#### Droit à des vacances : une politique à réviser

Les droits relatifs aux vacances prévus par la LNT dépendent du calcul de la période de « service continu » auprès d'un même employeur, donc 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 transférées en milieu d'hébergement institutionnel.

Pour que les travailleuses du CES aient un réel droit au congé annuel de base (après 1 an) et au congé de trois semaines (après 3 ans), incluant

l'indemnité de vacances, le MSSS devrait avoir pour politique de tenir compte du cumul de la durée de tous leurs contrats de travail auprès de personnes usagères du CES. Dans le passé, certaines travailleuses du CES ont pu faire reconnaître leur droit à cette indemnité de vacances auprès de l'ancêtre de la CNESST (la Commission des normes du travail, CNT, qui s'occupait des normes minimales du travail) à la suite du dépôt d'une plainte chaque année. La CNT interpellait alors le CLSC à titre d'employeur pour cet aspect pécuniaire des normes du travail. Nous suggérons que vous en informiez la travailleuse.

## Jours fériés

### « La travailleuse doit-elle travailler durant les jours fériés ? »

Si vous l'exigez, la travailleuse doit travailler durant les jours fériés. Au moment d'écrire ces lignes, le Centre de traitement du Chèque emploi-service, dans la région de Montréal, verse l'indemnité à la travailleuse en plus du salaire habituel, pour que sa prestation de travail s'effectue aussi pendant ces journées.

Au Québec, les jours fériés sont explicités à l'article 60 de la LNT : le 1<sup>er</sup> janvier, le Vendredi saint ou le lundi de Pâques (au choix de l'employeur), le lundi qui précède le 25 mai, le 1<sup>er</sup> 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 tous les salariés.



#### Pour les heures hors CES

Pour les heures hors CES, l'employeur doit verser une indemnité prévue à l'article 62 de la LNT, en plus de la rémunération habituelle liée aux heures travaillées durant cette journée. Cette indemnité correspond au 1/20 du salaire (hors CES) versé durant les 4 dernières semaines complètes de travail. Prévoir une journée de congé compensatoire payée dans les trois semaines précédant ou suivant le jour férié est possible, au lieu de verser l'indemnité.

## Absences

... à cause d'une maladie

### « La travailleuse peut-elle s'absenter parce qu'elle est malade? »

Oui, elle peut s'absenter pour maladie.

Si elle a accumulé trois mois de service continu chez un employeur, elle a droit à deux jours de congés rémunérés par année, par employeur. Ces journées peuvent aussi être prises parce qu'elle a des obligations familiales à remplir. Nous suggérons que l'autogestionnaire note ces journées dans les cases blanches du formulaire « Volet social », afin que la travailleuse malade soit rémunérée. Le MSSS n'a pas encore adapté le formulaire au moment d'écrire ces lignes. Rappelons que ce formulaire est une feuille de temps complétée par l'autogestionnaire et acheminée au Centre de traitement du Chèque emploi-service toutes les deux semaines.

Selon la LNT, la travailleuse peut s'absenter pour maladie jusqu'à 26 semaines sans rémunération. Elle doit être réintégrée au travail, même si quelqu'un l'a remplacée pendant son absence. Comme employeur, si vous souhaitez mettre fin à l'emploi de cette personne, vous devrez démontrer, le cas échéant, que les conséquences liées à la situation de la travailleuse ou que le caractère répétitif de ses absences constitue un motif juste et suffisant de congédiement (art 79.4 de la LNT).

Si l'absence de la travailleuse découle d'une lésion professionnelle, c'est le régime de la LATMP qui s'applique, avec ses propres règles, notamment par rapport à la durée maximale de l'absence, et elle sera indemnisée par la CNESST (volet santé et sécurité du travail). Nous en parlons plus loin.

La travailleuse a droit à des semaines de congé sans solde en vertu de la LNT pour d'autres motifs: pour cause de don d'organes ou de tissus, ou si elle est 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. Il est possible de s'absenter pour arrêt de grossesse, que ce soit une fausse couche ou un avortement.

## COVID-19 et congés de maladie

Depuis avril 2019, 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 l'autogestionnaire et le CLSC afin de prévenir une rupture de service et faire en sorte que les soins prévus soient offerts. Le CLSC est censé prendre temporairement la relève pour offrir le service. Aussi, les autogestionnaires qui sont en isolement à cause d'un risque lié à un contact étroit avec une personne qui a la COVID-19 doivent avertir la travailleuse pour qu'elle ne se présente pas à domicile, et prévenir le CLSC local pour éviter une rupture de service. Au moment d'écrire ces lignes, cette directive est toujours en vigueur. 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. Pendant l'urgence sanitaire, la travailleuse voit son lien d'emploi protégé lorsqu'elle doit s'absenter du travail pour s'isoler ou en raison d'une ordonnance de la santé publique (par exemple, en cas d'éclosion dans l'école de ses enfants et où ces derniers doivent rester à la maison).

## ... à cause d'obligations familiales

### « Quelles sont mes obligations d'employeur quant aux absences de la travailleuse pour obligations parentales ou familiales ? »

Les travailleuses ont droit à 10 jours d'absence par année 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 la travailleuse est malade. Elles ne s'additionnent pas : la travailleuse peut prendre ces journées soit pour urgence familiale, soit parce qu'elle est malade. Ce congé de 10 jours peut être

fractionné en journées. Une journée peut aussi être fractionnée, mais seulement si l'employeur y consent. Notons que le fait de travailler à temps plein ou à temps partiel n'est d'aucune importance pour l'application de ce droit.

Le droit pour la travailleuse d'être rémunérée pour deux jours de congé de maladie ou pour obligations familiales est assez récent. Au moment d'écrire ces lignes, le MSSS n'avait pas émis de directive quant à l'application de ce droit pour les travailleuses du CES. Comme expliqué plus haut, pour que les travailleuses qui se prévalent de ce droit soient rémunérées pour ces deux journées, la personne usagère peut les noter dans les cases blanches du formulaire « Volet social ». Ce formulaire sert de « feuille de temps » aux travailleuses et il est acheminé au Centre de traitement du Chèque emploi-service. Notons que ce droit est lié à l'employeur, chaque personne usagère étant un employeur.

Une travailleuse peut s'absenter du travail pour des raisons liées à la garde, la santé ou l'éducation de son enfant ou de celui de son conjoint, de sa conjointe, à la santé d'un parent proche (article 79.6.1 de la LNT) ou d'une personne pour qui elle agit comme proche aidante, même si cette personne ne fait pas partie de sa 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. La travailleuse a le devoir de vous avertir le plus rapidement possible de son absence et elle doit prendre des « moyens raisonnables » pour trouver une autre solution, au lieu de s'absenter. Cette obligation de la salariée est liée aux « moyens raisonnables »; il n'est pas toujours possible pour elle 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. Elles agissent ainsi parce qu'elles savent que l'autogestionnaire est à risque de rupture de service si elles ne se présentent pas au travail. À la longue, elles peuvent décider de quitter leur emploi; cela amène certainement un enjeu de rétention de personnel pour les autogestionnaires. Dans le cas des risques liés à la COVID-19, c'est le CLSC qui a la responsabilité de prendre en charge ces cas, 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 tous les situations où la travailleuse doit se faire remplacer de façon rapide. Encore une fois, cet enjeu dépasse les relations individuelles de travail que nous décrivons dans ce guide. En attendant, nous suggérons aux autogestionnaires d'avertir l'intervenante ou l'intervenant au CLSC dès que possible, s'il y a risque de rupture de soins.

## Exercer son droit de vote et particularités du CES

### « Quelles sont mes obligations d'employeur quant à l'absence de la travailleuse qui exerce son droit de vote? »

Selon la *Loi électorale*, l'employeur doit prendre les dispositions nécessaires afin d'accorder assez de temps aux travailleurs et travailleuses qui votent, lors de la journée du scrutin électoral. Si l'horaire habituel de travail ne permet pas d'accorder ce droit, la loi prévoit que l'employeur doit donner jusqu'à quatre heures de congé rémunéré au personnel pour qu'il prenne le temps de voter. Les pauses-repas ne peuvent pas être comptées dans le calcul du temps prévu pour voter. La jurisprudence nous apprend que l'employeur ne peut exiger de son personnel qu'il vote par anticipation.

Ces obligations sont générales, elles s'appliquent mal au CES. L'exercice de ce droit est problématique dans les nombreux cas où les travailleuses du CES voient plusieurs autogestionnaires pendant un court laps de temps durant la journée, ceux-ci étant autant d'employeurs. Même lorsque les travailleuses du CES sont considérées comme travaillant peu d'heures, l'emprise du travail est grande sur leur journée. Généralement, les travailleuses ont des horaires fragmentés de travail où les plages horaires les plus occupées sont celles du matin, sur l'heure du dîner et le soir. Il n'existe pas de jurisprudence qui analyse la *Loi électorale* à la lumière des relations atypique comme celles du 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 qui souhaite exercer son droit de vote devant choisir l'autogestionnaire qui ne recevra pas le service. Dans ces circonstances, nous suggérons aux autogestionnaires et aussi aux travailleuses de prévoir la situation, afin de prévenir les conflits potentiels.

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

### « Si la travailleuse prend un congé parce qu'elle est enceinte ou en congé parental, est-ce que j'ai l'obligation de la garder à mon emploi lors de son retour au travail ? »

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 l'obligation de vous communiquer d'avance la date du début de son congé et sa date de retour, au moins trois semaines avant le début du congé. Ces dates doivent être respectées. Toutefois, la travailleuse peut commencer son congé de maternité plus tôt, si sa situation l'exige. Par exemple, le bébé arrive plus tôt que prévu. Elle peut aussi revenir plus tôt au travail, si elle donne un avis au moins trois semaines avant la nouvelle date de retour.

Voici les congés prévus dans la LNT dans ces situations. Le congé de maternité est de 18 semaines, le congé de paternité est de 5 semaines. 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. La travailleuse a droit à ces congés, même si elle a été absente en raison d'un retrait préventif de la travailleuse enceinte ou qui allaite (voir la prochaine question).

## Travailleuse enceinte et retrait préventif en cas de danger

**« La travailleuse est enceinte et son travail représente un danger pour elle ou pour son enfant à naître. Peut-elle être retirée de chez moi en étant rémunérée, comme prévu par la loi au Québec? Est-ce qu'il y a des obligations de ma part à cet effet ? »**

Oui, c'est possible pour la travailleuse de bénéficier du droit au retrait préventif de la travailleuse enceinte, mais elle devra probablement contester les deux premières décisions de la CNESST (volet santé et sécurité du travail) pour en bénéficier. Le processus peut durer de longs mois. De votre côté, étant donné que vous ne vous occupez pas de la rémunération dans le cadre du CES, vous n'avez pas de somme d'argent à déboursier. Pour les heures hors CES, nous expliquons la démarche plus loin.

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 via le programme « Pour une maternité sans danger ». 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, lorsque plusieurs tâches sont liées au déplacement de l'autogestionnaire. Cesser de travailler est alors la seule option disponible pour la travailleuse.



### **Pour les heures hors CES**

Lorsque le retrait de la travailleuse enceinte est inévitable, l'employeur doit rémunérer la travailleuse durant les 5 premiers jours ouvrables de son retrait. Pour les heures du CES, l'État est l'agent payeur. Pour les heures réalisées hors CES, c'est la personne usagère et/ou une personne proche aidante qui a l'obligation de payer les cinq premiers jours.



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

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. Dans une décision datant de 2020, on 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, la loi qui s'occupe du volet prévention de la santé et sécurité au travail. Il est plutôt lié à la LATMP (la loi qui s'occupe des accidents du travail et maladies professionnelles).

Si la travailleuse du CES conteste la décision de la CNESST (volet santé et sécurité du travail) devant le Tribunal administratif du travail (TAT), elle a de 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 claire à ce propos : elles y ont droit. Le problème soulevé ici dépasse les relations individuelles de travail décrites dans ce guide. Nous l'exposons ici, afin que vous puissiez en informer la travailleuse enceinte.

## 6. Problèmes en cours de route ?

### Retard de paiement

**« La travailleuse que j'emploie attend son chèque de paie et celui-ci n'est pas encore arrivé, même s'il le devrait. Pourtant, j'ai déjà envoyé le formulaire « volet social », qui sert de « feuille de temps ». Que faire? »**

Votre obligation est de remplir et de faire parvenir au Centre de traitement du Chèque emploi-service le formulaire « volet social », qui sert de « feuille de temps » aux travailleuses. Ce formulaire doit être rempli aux deux semaines.

La personne salariée a le droit d'être payée à intervalles réguliers (article 43 de la LNT). 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. Cet organisme fera enquête et récupérera pour la somme due pour la travailleuse.

Selon des témoignages, il pourrait arriver que le retard de paiement soit le résultat de retards ou d'erreurs survenus lorsque le formulaire volet social du CES est acheminé du CLSC au Centre de traitement du Chèque emploi-service. La procédure au moment d'écrire ces lignes étant qu'une personne usagère qui utilise le CES pour la première fois doit envoyer les documents à la personne intervenante au CLSC, qui elle-même doit l'acheminer à une personne travaillant à l'administration au sein du CLSC, et ensuite au Centre de traitement du chèque emploi-service. Ce peut être les intermédiaires dans la relation travail qui contribueraient aux retards et aux erreurs dans la paie.

Pour ce qui est des obligations pécuniaires, la responsabilité peut être imputée à la personne usagère lorsqu'elle est l'employeuse, ainsi qu'aux intermédiaires dans la relation de travail, si cela est pertinent à la situation (article 95 de la LNT).



#### **Pour les heures hors CES**

Les normes qui entourent le salaire à intervalles réguliers s'appliquent à tous les employeurs (article 46 de la LNT). Si une travailleuse porte plainte à la CNESST (volet normes minimales) pour retard de salaire ou pour salaire impayé et que cette rémunération est liée aux heures qu'elle réalise hors CES, vous pouvez faire l'objet d'une réclamation par la CNESST.

## Vol et exploitation financière

### « Je me suis rendu compte que la travailleuse a volé des biens m'appartenant. Que puis-je faire? »

Nous exposons ici la marche à suivre lorsque l'on sait sans l'ombre d'un doute que la travailleuse du CES est l'auteure du vol.

Attention aux fausses accusations envers la travailleuse, situations qui peuvent arriver, notamment dans le CES. En effet, la travailleuse congédiée parce qu'on l'a faussement accusée d'avoir volé l'autogestionnaire peut déposer une plainte devant la CNESST (volet normes minimales), pour congédiement sans cause juste et suffisante, si elle a deux ans de service continu. Ce serait alors à vous de démontrer que le comportement de la travailleuse constitue une cause juste et suffisante. Même si elle n'a pas deux ans de service continu, elle pourrait tenter un recours devant la Division des petites créances, à la Cour du Québec.

### **Mettre fin à l'emploi, recours possibles de la travailleuse et les conséquences :**

Ces recours peuvent, dans certaines circonstances, être disponibles pour les travailleuses ayant commis un vol. Cela ne veut surtout pas dire qu'une travailleuse ne peut jamais être congédiée, si elle est l'auteure d'un vol. Avant de congédier une travailleuse, nous vous suggérons de consulter un avocat ou une avocate, ou encore une clinique juridique à moindre coût (voir la section « Ressources »), qui pourra vous donner un avis juridique sur la légalité d'un congédiement. En effet, le vol peut constituer une faute grave qui brise le lien de confiance et peut, selon les circonstances, justifier un congédiement. Lorsqu'il s'agit d'une faute grave, l'employeur n'est pas tenu d'émettre un avis de cessation d'emploi (article 82.1(3) de la LNT). En attendant, si vous jugez que le lien de confiance est brisé et vous ne voulez pas que la travailleuse se présente au travail, vous pouvez lui demander de ne pas se présenter au travail, et appeler le CLSC ou d'autres ressources (par exemple, la ligne téléphonique Abus-Ainés, voir section « Ressources ») pour vous faire accompagner dans la situation. Des recours légaux sont possibles pour vous, nous vous les exposons dans les prochaines lignes.

## Recours possibles pour l'autogestionnaire

Dans certaines circonstances, le vol peut être considéré comme étant de l'exploitation de personnes en situation de vulnérabilité au sens de la *Charte des droits et libertés de la personne*. Nombre d'autogestionnaires du CES sont considérés en situation de vulnérabilité selon la définition jurisprudentielle de cette Charte. Par conséquent, si elles croient être victimes d'exploitation, ces personnes ou leurs proches peuvent déposer une plainte à la CDPDJ qui évaluera la plainte et fera enquête, si jugée recevable.

L'exploitation des personnes en situation de vulnérabilité est définie ainsi selon les décisions du Tribunal des droits de la personne : il s'agit une mise à profit de la personne qui exploite d'une position de force par rapport à la victime et dont cette mise en profit se fait au détriment des intérêts de la victime qui est plus vulnérable. Enfin, l'autogestionnaire ou une personne proche peut déposer une plainte à la police. Vous pouvez entamer ce dernier recours simultanément avec une plainte à la CDPDJ. Cet organisme va de toute façon contacter la police si jamais des gestes de nature criminelle semblent avoir été posés.



### **Volé par une travailleuse? Pas de réparation de la part du CISSS/CIUSSS**

L'intervenante au CLSC et/ou le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS/CIUSSS peuvent agir pour faire cesser la situation de vol et alerter les autorités, car chaque région a un plan concernant la maltraitance. Par contre, le CISSS/CIUSSS pourrait refuser de dédommager l'autogestionnaire qui a subi un vol de la part de la travailleuse du CES. Cette situation contraste avec celle des personnes usagères ayant un plan de services offerts par des auxiliaires de santé et de services sociaux du secteur public, ou alors par des préposées d'une entreprise d'économie sociale ou d'une agence privée ayant un contrat de sous-traitance avec le CISSS. Selon le Protecteur du citoyen, le CISSS/CIUSSS est tenu de dédommager la personne usagère pour le vol commis par ces travailleuses. Dans le cadre du CES, le CISSS/CIUSSS ne dédommagerait pas cette personne usagère. En effet, la travailleuse qui a commis le vol n'est pas sous la responsabilité civile du CISSS/CIUSSS. La même logique prévaut pour les fois où des biens sont abimés de façon involontaire par la travailleuse du CES.

Nous pensons que le MSSS doit prendre les moyens pour s'assurer que les autogestionnaires du CES soient dédommagés dans ces cas. Après tout, la travailleuse du CES intervient elle aussi 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. Les cas où l'autogestionnaire subit un préjudice à cause d'une erreur au travail de la part de la travailleuse du CES sont également problématiques à la fois pour les autogestionnaires et les travailleuses, et nous pensons qu'une protection dans le cadre de leur travail est nécessaire pour elles également. Nous parlons de ces cas dans la section sur la faute au travail.

## La travailleuse a abimé/brisé un de mes biens

### « La travailleuse a abimé l'un de mes biens. Que puis-je faire? »

Comme nous avons exposé dans la question précédente, les autogestionnaires ne seraient pas dédommagés par le CISSS/CIUSSS lorsque la travailleuse abime un bien de façon accidentelle. Ces situations pourraient être couvertes par certains types d'assurances privées (certaines assurances personnelles en responsabilité civile, qu'on retrouve dans les assurances habitation, par exemple). Il est prudent de se renseigner d'avance auprès de la compagnie d'assurance pour vérifier si votre assurance couvre ces situations, et de l'aviser de la présence de la travailleuse chez vous. Nous sommes conscientes que tous les autogestionnaires n'ont pas les moyens d'acquérir ce type d'assurance.

Dans certaines circonstances, l'autogestionnaire a le droit de poursuivre la travailleuse devant la Cour des petites créances, en vertu du *Code civil du Québec*.

## Caméras de surveillance

### « J'ai installé des caméras de surveillance dans ma maison. Puis-je filmer une travailleuse pendant qu'elle est au travail chez moi? »

Vous pouvez, vous comme autogestionnaire ou votre famille, utiliser des outils de surveillance des employés durant les heures de la 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. 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 l'objectif et son

utilisation est proportionnelle à cet objectif ; 3) L'utilisation d'un outil de surveillance est la seule façon d'atteindre l'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, un autogestionnaire qui voit son argenterie disparaître pièce par pièce pourrait braquer une caméra sur l'armoire où est conservée l'argenterie, mais ne peut pas utiliser une caméra intelligente pour suivre la travailleuse tout au long de sa journée de travail.

Nombre d'autogestionnaires du CES sont considérés 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. Un autogestionnaire qui a un motif raisonnable de croire que sa sécurité ou celle de ses biens sont compromises, et/ou qui 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 des employées. Les caméras extérieures qui filment les gens qui se présentent à la porte d'entrée sont un exemple. À ce moment-là, la caméra n'est pas considérée comme un outil de surveillance des travailleuses.

### **« 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 les paramètres que vous devez respecter. 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 gérer 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. L'angle de la caméra devrait être pointé vers l'autogestionnaire, et non vers la travailleuse parce que 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 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 d'employées, mais l'employeur devra faire la preuve qu'elles ne le permettent pas la surveillance des employées.

## Faute au travail et CES

**« La travailleuse a commis une faute et j'ai subi un préjudice à cause de cela. Par exemple, j'ai été blessé. Que puis-je faire? »**

Dans le cadre du CES, les gestes de la travailleuse peuvent avoir un impact sur la santé et la sécurité des autogestionnaires. Par exemple, la travailleuse peut se tromper dans la distribution d'un médicament, ou blesser cette personne en la déplaçant.

**Pour les AVQ et les AVD :** le CISSS n'assume pas la responsabilité civile à l'égard des erreurs et fautes des travailleuses du CES. Il se porte pourtant garant à l'égard de celles des autres travailleuses offrant de l'aide à domicile, lorsqu'elles travaillent pour le CLSC ou pour une entreprise sous-traitante du CLSC. Devant cet état de fait, l'autogestionnaire ou sa famille peut poursuivre la travailleuse du CES en cas de faute. Comme les travailleuses du CES sont souvent précaires, elles ont peu de moyens financiers. Nous pensons que cette avenue n'est pas la bonne et penchons plutôt du côté d'un changement dans la politique du MSSS, pour que celui-ci s'assure que la responsabilité civile dans le CES est prise en charge. Un changement législatif est peut-être nécessaire. En attendant, il serait prudent que les travailleuses du CES se prennent une assurance professionnelle qui couvre la responsabilité civile, mais toutes ne le font pas étant donné qu'elles ont souvent peu de moyens. Pour les fautes réalisées lors de la réalisation de certains actes médicaux délégués que des travailleuses du CES donnent parfois, la situation peut être un peu différente, comme nous verrons plus loin.

**Responsabilité pour les actes délégués selon la Loi 90** : La travailleuse offrant de l'aide à domicile dans le cadre d'un plan de services du CLSC peut 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 du CLSC et d'avoir son approbation pour réaliser ces actes délégués. Cette infirmière doit être présente la première fois que la travailleuse du CES exerce un acte médical délégué et elle agit par la suite à titre de personne-ressource pour cette travailleuse. Les travailleuses du CES ont la responsabilité de s'assurer qu'elles ont la formation individualisée et l'approbation de l'infirmière du CLSC. Elle doit informer le CLSC si ce n'est pas le cas. Elle est responsable des erreurs qu'elle commet, qu'elle ait suivi ou non 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. Par contre, sa responsabilité est d'offrir la formation et de s'assurer que la travailleuse du CES sait effectuer correctement les actes délégués. L'infirmière fait également le suivi. Par exemple, lorsque la dose du médicament change. Elle a aussi la responsabilité d'assurer la continuité des soins si la travailleuse du CES communique avec elle d'urgence, à cause d'une erreur que cette dernière a commise dans la distribution d'un médicament, par exemple. Donc, dans certaines situations, la responsabilité civile du CISSS/CIUSSS pourrait peut-être être engagée. Par exemple, certaines situations impliquant que la travailleuse qui a réalisé l'erreur faite dans la distribution d'un médicament a pu avertir tout de suite le CLSC, mais que la continuité des soins n'a alors pas été assurée.

### **Une erreur est survenue, quoi faire dans l'immédiat?**

Notons que dans les cas 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 du 24, 7 jours sur 7. Le Centre antipoison du Québec est également disponible en tout temps pour répondre aux cas où il y a eu mauvaise utilisation d'un médicament (1 800 463-5060). Notons que la ligne 911 est disponible pour les urgences.

## Harcèlement psychologique : obligations d'employeur

### « Les employeurs ont des obligations quant aux situations de harcèlement psychologique au travail. Quelles sont-elles? »

Comme employeur, vous avez des responsabilités à cet égard. Qu'est-ce que le harcèlement au travail? En voici des exemples : une travailleuse qui se fait hurler dessus, qui reçoit des menaces ou qui se fait bousculer, qui est frôlée de façon répétitive, qui reçoit plusieurs commentaires dégradants. Plusieurs recours existent pour elle, dont le recours en cas de harcèlement psychologique en vertu de la LNT. Le harcèlement psychologique comprend notamment le harcèlement à caractère sexuel et le harcèlement raciste. La *Charte des droits et libertés de la personne* interdit aussi le harcèlement discriminatoire lié aux caractéristiques personnelles qui y sont protégées, y compris le harcèlement sexuel.

En vertu de l'article 81.19 de la LNT, tous les employeurs ont l'obligation de prendre les moyens raisonnables pour que le milieu de travail des personnes salariées soit exempt de harcèlement psychologique et faire cesser toute pratique de cet acabit. L'une des obligations de l'employeur est de mettre en place une politique pour contrer le harcèlement psychologique, politique qui comprend un processus de plainte formel. Comme une telle chose est difficile dans le cadre du CES, nous suggérons que cette politique fasse état directement du processus de plainte en vertu de la LNT pour harcèlement psychologique (le recours se fait via la CNESST volet normes minimales, voir dans la section « Ressources » : *Information concernant les obligations de l'employeur concernant le harcèlement au travail*). Nous suggérons aux autogestionnaires de se doter d'une telle politique et d'en informer leurs proches.

Le recours en vertu de la LNT pour les cas de harcèlement psychologique a ceci de particulier qu'il vise l'employeur directement, qu'importe l'identité de la personne qui harcèle la travailleuse dans le cadre de son travail. Par exemple, une travailleuse du CES peut porter plainte à la CNESST (volet normes minimales) si le ou la colocataire de l'autogestionnaire est le harceleur ou la harceuse. À ce moment, l'autogestionnaire est la personne qui serait poursuivie, si la CNESST (volet normes minimales) juge qu'il est l'employeur. L'employeur doit pouvoir démontrer à la CNESST qu'il a pris les moyens raisonnables à sa disposition pour prévenir et faire cesser une situation de harcèlement psychologique. La plainte de la travailleuse tombe à l'eau si l'employeur fait une telle démonstration. Est-ce que la responsabilité du CISSS/CIUSSS régional pourrait être engagée en tant qu'employeur pour les cas de harcèlement psychologique dans le CES traités par la CNESST? Nous ne pouvons pas répondre. À notre connaissance, il n'existe pas encore de décision du Tribunal administratif du travail qui interprète ces situations à la lumière des relations de travail du CES.

## Harcèlement discriminatoire et droits de la travailleuse

Nous explicitons ici d'autres recours qu'a la travailleuse lorsqu'elle est victime de violence au travail. Plus loin sont explicités les droits de la personne usagère, lorsqu'elle est victime de violence et/ou d'exploitation ou de maltraitance de la part de la travailleuse ou d'une autre personne.

D'autres recours que celui présenté plus haut existent pour les travailleuses victimes de harcèlement au travail, dont le recours pour harcèlement discriminatoire en vertu de *Charte des droits et libertés de la personne*. Dans le cadre d'un tel recours, la responsabilité du harceleur ou de la harceuse peut être engagée même si cette personne n'est pas employeur. La responsabilité de l'employeur peut aussi être engagée en même temps, selon les situations. Pour une description détaillée de ce recours, nous recommandons aux travailleuses du CES de lire le *Guide des travailleuses et travailleurs du Chèque emploi-service sur les droits et obligations relatifs au travail* (voir l'adresse web où le trouver dans la section « Crédits et droits de reproduction », au début du présent document).



### **Harcèlement au travail : spécifiés du CES et les différents recours qui existent**

Pour ce qui est du recours à l'encontre du harcèlement psychologique au travail que nous trouvons dans la LNT, nous avons ces réserves : il n'existe pas, à notre connaissance, de décision qui permet de savoir comment est interprété la notion de « moyens raisonnables », lorsque l'employeur allégué est une personne usagère du CES ou d'un autre programme d'allocation directe. Nous avons de sérieux doutes sur les « moyens raisonnables » que peuvent prendre les autogestionnaires lorsque le harcèlement dont est victime la travailleuse est le fait d'une personne proche aidante de l'autogestionnaire. Les autogestionnaires peuvent être dépendants des soins prodigués par la personne proche aidante. Plusieurs autogestionnaires sont en situation de vulnérabilité selon définition jurisprudentielle de la *Charte*, mais peuvent être vus comme étant employeur aux yeux de la CNESST (volet normes du travail). Il nous apparaît mal avisé de faire reposer une telle responsabilité sur leurs épaules.

Le recours en vertu de la *Charte* pour harcèlement discriminatoire devant la CDPDJ n'est pas lié à un statut d'emploi en particulier et la responsabilité du harceleur peut être engagée directement. Ce recours nous semble mieux adapté aux travailleuses et aux autogestionnaires du CES, dans les situations où une caractéristique personnelle de la travailleuse est en cause et que le harcèlement n'est pas le fait de l'autogestionnaire. Notons que ce recours en vertu de la *Charte* est également ouvert à l'autogestionnaire si la travailleuse le harcèle sur la base d'une caractéristique personnelle.

## Exploitation, maltraitance et autres abus subis par l'autogestionnaire

Dans cette partie sont explicités les droits des autogestionnaires qui sont victimes de violence, de maltraitance et/ou d'exploitation de la part de la travailleuse ou d'une autre personne.

### « La travailleuse embauchée a proféré des insultes ou des menaces à mon endroit. Que puis-je faire? »

Des mots durs peuvent être lancés par une travailleuse à cause d'un conflit de travail ponctuel – des insultes peuvent être échangées à la suite d'une mésentente autour de l'horaire de travail, par exemple. Ils peuvent aussi être plus graves. Ils peuvent d'ailleurs être l'expression d'un rapport de pouvoir qu'exerce la travailleuse sur l'autogestionnaire. Selon les situations, les recours ne seront pas les mêmes.

Premièrement, notons que la personne qui est désignée l'employeur (autogestionnaire, personne proche aidante) pourrait, selon les circonstances, congédier une travailleuse qui lance des insultes ou des menaces à l'endroit de l'autogestionnaire. Ce comportement pourrait être considéré une faute grave qui brise le lien de confiance. L'employeur n'est donc pas tenu d'émettre un avis de cessation d'emploi (article 82.1(3) de la LNT). Avant de procéder au congédiement de la travailleuse, nous vous conseillons de consulter une avocate ou un avocat, ou encore une clinique juridique pour avoir un avis.

Aussi, les insultes racistes, sexistes, homophobes ou transphobes, de même que des propos empreints d'âgisme ou de capacitisme sont interdits. Des insultes de ce type peuvent être lancées par la travailleuse, mais également par la personne usagère ou sa famille, à l'occasion de conflits qui peuvent survenir dans une relation de travail. La victime peut déposer une plainte à la CDPDJ, parce qu'elle est victime de discrimination en vertu des motifs énumérés à l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (voir section « Ressources »). Cet organisme fera enquête, si la plainte est jugée recevable. 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.

Les insultes et les menaces peuvent être l'expression d'un rapport de pouvoir de la travailleuse envers l'autogestionnaire. La notion de maltraitance est souvent mobilisée dans ce contexte, parce que les gestes reprochés arrivent là où il devrait y avoir une relation de confiance. Il existe différents types de maltraitance, dont la maltraitance psychologique, physique, sexuelle, matérielle, financière, etc. Les actes maltraitants peuvent être plus ou moins graves. Selon le cas, la maltraitance pourrait aussi être considérée comme de l'exploitation envers une personne âgée ou handicapée, ce qui est interdit par l'article 48 de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

Selon la situation, ces gestes peuvent aussi constituer une offense criminelle. Par exemple, les menaces de mort sont criminelles (article 264.1(1) du *Code criminel*). Ce n'est pas le cas de menaces de démission que peut proférer une travailleuse. Nous recommandons aux victimes et leurs proches de lire les recours que nous décrivons dans la prochaine question qui porte sur la violence sexuelle, parce que les recours sont sensiblement les mêmes pour les autogestionnaires victimes de maltraitances de toute nature.

## Violences sexuelles, les droits de l'autogestionnaire

### « La travailleuse (ou le travailleur) fait des remarques, frôlements, gestes de nature sexuelle envers l'autogestionnaire sans son consentement. Que puis-je faire? »

Cette question est importante. La violence sexuelle couvre un large éventail de situations se situant sur un continuum de gravité, pouvant constituer ou non une infraction criminelle. Aussi, pour des gestes de même nature, il existe dans le droit québécois et canadien différentes définitions pour les nommer : harcèlement discriminatoire, exploitation sexuelle, agression sexuelle, etc.

Les femmes en situation de handicap vivent à la fois de la violence perpétrée à cause du genre et à cause du handicap; elles sont plus à risque que l'ensemble des femmes d'être victime de violence au cours de leur vie, dont la violence sexuelle. Les usagères du CES sont donc plus à risque d'être victimes de violence sexuelle et celle-ci peut provenir d'un travailleur, d'une travailleuse. Ces gestes arrivent souvent lorsqu'une relation de pouvoir s'est installée, mais pas toujours.

Une réponse évidente est d'insister sur le fait que l'autogestionnaire ou une autre personne agissant comme l'employeur peut congédier cette personne sans avoir à émettre d'avis de cessation d'emploi, car il s'agirait d'une faute grave où le lien de confiance est brisé (article 82.1(3) de la LNT).

Ensuite, sachez que les recours mis à la disposition selon la situation et nommés ci-dessous peuvent aussi être entamés par l'autogestionnaire ou par une personne tierce qui est témoin ou qui a des soupçons, par exemple une personne proche aidante. Nous recommandons à ces personnes de débiter par une conversation avec l'autogestionnaire, pour savoir ce qu'elle désire faire. La ligne Abus-Aînés peut être d'une grande aide (voir section « Ressources »). Lorsque la vie de l'autogestionnaire 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*. La plupart de ces recours ci-dessous sont adaptés à d'autres types de délits subis par l'autogestionnaire, par exemple les vols de biens.

## Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Des gestes, remarques et frôlements de nature sexuelle non sollicités peuvent être définis comme étant du harcèlement sexuel. Rappelons que cela entre 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.

Dans certains cas, les gestes de nature sexuelle commis contre l'autogestionnaire du CES seraient considérés comme étant une situation d'exploitation sexuelle en vertu de la *Charte*. Le recours dans une telle situation s'exerce aussi devant la CDPDJ. Ce recours est disponible pour les personnes âgées ou en situation de handicap. L'exploitation peut prendre différentes formes (financière, sexuelle, etc.). On peut la concevoir comme étant une mise à profit d'une position de force que la personne qui exploite détient par rapport à la victime; cette mise en profit se fait au détriment des intérêts de la victime qui est plus vulnérable. Le mieux est de contacter la CDPDJ, la procédure est la même pour les deux recours (harcèlement discriminatoire ou exploitation). L'organisme contactera la police en cours d'enquête, si les gestes reprochés sont de nature criminelle. Toute personne qui a des soupçons peut contacter l'organisme pour déposer une plainte, le processus de dénonciation est confidentiel.

Les victimes peuvent aller chercher des sommes d'argent en guise de réparation pour les gestes commis grâce aux recours en vertu de la *Charte*, devant la CDPDJ et le Tribunal des droits de la personne. Le fardeau de la preuve est moins grand que devant la Cour criminelle et pénale, lorsqu'il y a plainte à la police. Il est possible de déposer une plainte à la police et aussi à la CDPDJ, les deux recours peuvent s'exercer en même temps. Rappelons qu'une victime d'une infraction prévue au *Code criminel* peut faire une réclamation en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'acte criminel* (LIVAC). Notons qu'il n'est pas nécessaire qu'une plainte ait été déposée à la police pour bénéficier du soutien en vertu de la LIVAC.

### Police

Au Canada, le harcèlement criminel et l'agression sexuelle sont interdits par le *Code criminel*. La victime, sa famille ou une autre personne peut déposer une plainte à la police. La victime de harcèlement criminel craint pour sa sécurité parce qu'une personne a proféré des menaces ou agit de façon menaçante – par exemple en suivant sa victime. Pour l'agression sexuelle, il y a trois degrés de gravité 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. Pour de l'aide, nous vous invitons à contacter les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALAC) et les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de votre région (voir section « Ressources »).

## 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 lors d'une évaluation médicale.

## CLSC/CISSS/CIUSSS local

Chaque CISSS/CIUSSS a un plan pour lutter contre la maltraitance, dont la maltraitance sexuelle. Comme la personne usagère reçoit des services du CLSC dans le cadre du soutien à domicile, elle a droit à ces services et peut avertir l'intervenante ou l'intervenant du CLSC. Sa famille peut aussi avertir cette personne. Chaque CISSS/CIUSSS est doté d'un Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, qui peut agir afin d'alerter les autorités compétentes.

## La travailleuse vit de la violence conjugale, que faire ?

**« La travailleuse à mon emploi est victime de violence conjugale de la part de son (ex)conjoint et ce dernier la harcèle même au travail, par courriel, téléphone ou message texte. Que puis-je faire? »**

Les travailleuses victimes de violence conjugale la subissent fréquemment 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 autogestionnaires et aux travailleuses dans cette situation de 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 »).

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 restera à déterminer quelle entité se verra attribuer cette responsabilité de l'employeur dans le cas du CES : l'autogestionnaire ou ses personnes proches aidantes ? Le CLSC/CISSS/CIUSSS ?

En tant qu'employeur, il faut savoir que la travailleuse vivant ou ayant vécu de la violence conjugale ou des violences sexuelles peut s'absenter jusqu'à 26 semaines durant une année, en vertu de la LNT. Pendant son absence, le lien d'emploi est

protégé. Elle peut le retrouver après ce congé sans solde. Une travailleuse du CES peut trouver difficile de s'absenter du travail sans démissionner. Des mécanismes de remplacement temporaire institutionnalisés et permanents dans le CES n'existent pas, comme nous avons mentionné auparavant. Ces mécanismes existent pourtant pour les garderies éducatives dans les milieux familiaux. Dans le CES, un système de remplacement temporaire permettrait à une travailleuse de s'absenter sans que l'autogestionnaire subisse une rupture de soins.



### **Pour une protection effective des travailleuses en situation de violence conjugale**

Si le Projet de loi 59 est adopté, l'obligation de protection des employeurs face aux travailleuses victimes de violence conjugale serait maintenant incluse à l'article 51 de la *Loi sur la santé et sécurité du travail* (LSST). Nous avons vu que les mesures servant à prévenir ces dangers et incombant aux employeurs à l'article 51 de la LSST sont difficilement applicables dans le cadre des relations de travail du CES. En effet, ces mesures doivent être prises par la partie à la relation de travail qui opère la « gestion effective » des opérations. Nous pensons que cette protection doit être offerte par les établissements publics afin d'être effective. 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 alentour de communiquer sans délai avec SOS Violence conjugale (1-800-363-9010) pour une évaluation du risque et des conseils de tout ordre.

## 7. La fin de l'emploi, suspension, congédiement

### Mettre fin à une relation de travail : obligations de l'employeur

#### « Je souhaite mettre fin à l'emploi de la travailleuse actuelle. Comment dois-je procéder? »

Voici la marche à suivre, pour vous. Vous devez envoyer un préavis écrit, cela sert à signifier à la travailleuse que l'emploi prendra bientôt fin. Le délai entre le préavis et la fin de l'emploi dépend du temps que la travailleuse a passé à votre emploi. 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 a accumulé 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 pour cinq à dix ans de service continu et, enfin, remis huit semaines avant dans le cas de dix ans ou plus de service continu.

La 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. Un contrat à durée déterminée est un contrat où la date de début et de fin de l'emploi est connue d'avance, et que la date de fin a été respectée. Par exemple, dans le cas où une travailleuse a été embauchée pour remplacer une autre, partie en congé de parentalité.

Selon la LNT, la travailleuse qui justifie plus de deux ans de service continu ne peut être congédiée sans une cause juste et raisonnable, même si elle a eu le préavis requis par la loi.

**Les recours prévus dans la LNT :** Toutes les situations de fin d'emploi dans le CES ne sont pas harmonieuses. À titre d'information, nous expliquons ci-dessous des recours en vertu de la LNT que peuvent exercer les travailleuses qui jugent avoir été congédiées de façon injuste.

Le premier est le *recours à l'encontre d'une pratique interdite*. Peu importe la durée du service continu de la travailleuse, il est interdit pour un employeur de congédier la personne salariée pour certains motifs, comme le fait qu'elle soit enceinte, exerce des droits prévus à la LNT, tel un congé de maladie, ou dépose une plainte auprès de la CNESST (volet normes minimales). Un autre motif reconnu est le refus de travailler au-delà de ses heures habituelles à cause d'obligations familiales (à titre de parent, beau-parent, personne proche aidante) qui ne peuvent être assumées autrement. Tous les motifs sont décrits à l'article 122 de la LNT.

Le second est le *recours contre un congédiement sans cause juste et suffisante*. Ce recours 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. Dans ce cas, le Tribunal administratif du travail peut ordonner que l'employeur verse une indemnité pécuniaire, mais elle ne peut pas exiger que la travailleuse du CES soit réintégrée dans ses fonctions. La réintégration est également impossible dans le cas d'un recours à l'encontre d'une pratique interdite.



#### **Pour les heures hors CES**

Si vous mettez fin au contrat de travail avant que la travailleuse ait bénéficié de la totalité de ses vacances annuelles, le montant prévu pour cela doit aussi lui être remis. Il s'agit de 4% du salaire brut, ou de 6% lorsqu'elle travaille pour vous depuis plus de 3 ans.

Ce montant est à ajouter à la rémunération négociée au départ avec elle pour cette portion de travail. Évidemment, ce montant est pris sur la portion hors CES que vous rémunérez de votre poche.

## **La fin de l'emploi lorsque la condition de l'autogestionnaire se détériore**

**« J'emploie une travailleuse et ma condition se détériore. Son emploi se terminera abruptement si je suis hospitalisé de façon inattendue et prolongée, ou si je dois déménager dans un CHSLD, ou si je décède. Que puis-je faire? »**

Les autogestionnaires dont la santé est fragilisée peuvent craindre que la travailleuse démissionne devant la possibilité d'une fin abrupte d'emploi. C'est d'ailleurs une insécurité que vivent aussi plusieurs travailleuses du CES. Si c'est votre cas, nous vous conseillons, à vous et aux travailleuses de prévoir, à même le contrat de travail, une indemnité compensatrice de fin de l'emploi en cas d'hospitalisation inattendue, de décès.

L'insécurité est liée au fait qu'une hospitalisation inattendue ou même la mort de l'autogestionnaire constitueraient des moments où la fin de l'emploi arrive sans que les travailleuses aient reçu un préavis leur permettant de trouver un autre emploi. Cela est particulièrement vrai pour les cas où l'autogestionnaire est en fin de vie, et qu'il n'est pas possible de prévoir la date de la mort avec précision.

Qu'arrive-t-il lorsqu'il y a fin d'emploi de façon abrupte? Selon la situation, il se peut que la CNESST (volet normes minimales) ne puisse pas agir. 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 la mort de l'autogestionnaire 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.

Notons que le transfert en CHSLD ne constitue pas un cas de force majeure, lorsque cet élément est connu à l'avance. Donc, les employeurs doivent émettre un avis de cessation d'emploi.



### **Une bonne idée : une indemnité compensatrice par le MSSS**

Les travailleuses du CES vivent une dépendance économique envers l'autogestionnaire ou ses proches. Si elles ne peuvent recevoir un préavis de cessation d'emploi, elles se retrouvent sans gain-pain du jour au lendemain. Dans ce contexte, elles peuvent vivre de l'insécurité devant la possibilité de l'hospitalisation inattendue et prolongée ou du décès de la personne usagère. Les autogestionnaires dont la santé décline peuvent aussi craindre que la travailleuse démissionne pour cette raison. Certaines de ces personnes sont dépendantes des soins que les travailleuses prodiguent. Il serait utile que le MSSS se dote d'une politique pour assurer une indemnité compensatrice aux travailleuses du CES dans les situations où l'employeur n'a pas (ou ne peut pas avoir) d'obligation d'émettre un avis de cessation d'emploi, selon les délais prescrits par la LNT.

## **Hospitalisation et CES**

### **« J'ai peur que la travailleuse démissionne si je subis une hospitalisation prolongée. Que puis-je faire? »**

Peu d'options s'offrent à vous dans cette situation, à part rémunérer de votre poche l'employée. Nous sommes conscientes que cela peut se faire seulement lorsque c'est possible et que l'autogestionnaire dispose de moyens financiers suffisants.



### **Une hospitalisation qui fait perdre une employée**

Malheureusement, le MSSS ne prévoit pas continuer de rémunérer la travailleuse du CES lorsque l'autogestionnaire est hospitalisé. Nous suggérons qu'un changement s'opère dans les politiques du MSSS à cet effet.

## **Une travailleuse part en vacances pour plusieurs semaines**

### **« Si la travailleuse part en vacances plusieurs semaines, voire plusieurs mois, puis-je la congédier ? »**

Comme employeur, vous avez le droit de déterminer le moment où la travailleuse peut prendre ses vacances, et la LNT prévoit le nombre minimal de semaines auxquelles elle a droit (voir la section 5 « Vacances »). Comme employeur, vous avez la possibilité d'accorder plus de temps de vacances que prévu par la loi, mais vous n'êtes pas obligé. Vous pouvez bien sûr en discuter pour arriver à une entente qui vous convient à tous les deux.

La travailleuse doit respecter la date de retour au travail qu'elle vous a communiquée. Si la travailleuse ne revient pas à la date convenue sans vous aviser, vous pouvez, sauf exception, conclure que la travailleuse a démissionné de son emploi.

Si elle revient à la date convenue, son lien d'emploi est protégé par la LNT et elle peut déposer une plainte pour pratique interdite et congédiement sans cause juste en suffisante devant la CNESST (volet normes du travail), si elle travaille depuis 2 ans et plus pour vous.

## 8. Ressources

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

**Agence du revenu du Canada** : [Canada.ca/fr/agence-revenu](https://Canada.ca/fr/agence-revenu) Ligne téléphonique dédiée aux entreprises (admissibilité, gestion des retenues sur la paie, envois de formulaires en braille, etc.) : 1-800-959-7775

**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](https://boussolejuridique.ca)

**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](https://cavac.qc.ca)

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

**Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH)** : organisme œuvrant dans la région de la Capitale-Nationale pour la promotion et à la défense des droits des personnes ayant une déficience motrice. L'organisme opère le service BRAD (Banque de référence pour l'aide à domicile), qui se consacre au pairage des travailleuses et autogestionnaires de cette région : 418-523-3065, [Capvish.org](https://Capvish.org)

**Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)** : 1-800 361-6477, [cdpdj.qc.ca](https://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](https://cnesst.gouv.qc.ca)

CNESST, Outil de calcul pour aider à gérer la rémunération liée au salaire et aux heures supplémentaires, à l'indemnité liés à certains congés, aux vacances et aux jours fériés : [cnesst.gouv.qc.ca/fr/service-clientele/applications-outils/moncalcul](https://cnesst.gouv.qc.ca/fr/service-clientele/applications-outils/moncalcul)

CNESST, information concernant les obligations de l'employeur concernant le harcèlement au travail : [Cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/milieu-travail-sain/harcelement-au-travail/obligations-lemployeur-en-matiere-harcelement](https://Cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/milieu-travail-sain/harcelement-au-travail/obligations-lemployeur-en-matiere-harcelement)

**Ex aequo**, organisme montréalais pour la promotion et à 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](http://Exaequo.net)

**Fédération des maisons d'hébergement pour femmes** : [www.fmfhf.ca/maisons](http://www.fmfhf.ca/maisons)

**Handi Apte**, organisme de Sherbrooke pour la promotion et à la défense des droits des personnes ayant une déficience motrice. Cet organisme opère un service de pairage des travailleuses et autogestionnaires habitant dans la ville de Sherbrooke : 819-562-8877, [Handiapte.com](http://Handiapte.com)

**Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).**

Directives COVID-19 et CES :

1<sup>er</sup> site web : [publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003108/](http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003108/)

2<sup>e</sup> 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/](http://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/)

**Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)**, 1-800-567-1465

téléscripteur : 1-800-567-1477, [Ophq.gouv.qc.ca](http://Ophq.gouv.qc.ca)

**Protecteur du citoyen**, un ombudsman impartial et indépendant qui veille notamment au respect des droits des citoyennes et citoyens dans leurs relations avec les services publics : 1-800-463-5070, [Protecteurducitoyen.qc.ca](http://Protecteurducitoyen.qc.ca)

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

**Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale** : [maisons-femmes.qc.ca/maisons-membres/](http://maisons-femmes.qc.ca/maisons-membres/)

**Revenu Québec** : [Revenuquebec.ca](http://Revenuquebec.ca) Les personnes ayant besoin d'assistance pour les services en ligne et formulaires web s'adressant aux entreprises peuvent téléphoner ici : Région de Québec : 418 659-4692, région de Montréal : 514 873-4692, ailleurs au Québec : 1 800 567-4692 (sans frais).

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

Guide des personnes usagères 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: 978-2-89251-640-1