



FÉDÉRATION  
INTERPROFESSIONNELLE  
DE LA SANTÉ DU QUÉBEC

FIQ Montréal | Siège social  
1234, avenue Papineau, Montréal (Québec) H2K 0A4 |  
514 987-1141 | 1 800 363-6541 | Téléc. 514 987-7273 | 1 877 987-7273 |

FIQ Québec |  
1260, rue du Blizzard, Québec (Québec) G2K 0J1 |  
418 626-2226 | 1 800 463-6770 | Téléc. 418 626-2111 | 1 866 626-2111 |

[fiqsante.qc.ca](http://fiqsante.qc.ca) | [info@fiqsante.qc.ca](mailto:info@fiqsante.qc.ca)

Montréal, le 22 octobre 2021

**« SOUS TOUTES RÉSERVES »**  
**PAR HUISSIER**

**Madame Élizabeth Arpin**

Directrice nationale des soins et services infirmiers  
Ministère de la Santé et des Services sociaux  
1075, chemin Sainte-Foy, 9<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1S 2M1

**Objet : Mise en demeure**  
**Utilisation abusive du temps supplémentaire obligatoire**

---

Madame,

À titre de responsable politique de la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec–FIQ, je suis mandaté afin de représenter plus de 76 000 professionnelles en soins, lesquelles exercent les professions d’infirmière, d’infirmière auxiliaire, d’inhalothérapeute et de perfusionniste clinique.

Depuis plusieurs années, les professionnelles en soins doivent fréquemment poursuivre leur quart de travail au-delà des horaires planifiés en raison du manque de personnel soignant disponible pour prendre la relève auprès de leurs patient-e-s. Ainsi, elles doivent régulièrement enchaîner deux quarts de travail consécutifs, et ce, plusieurs fois par semaine. Dans certains cas, cette pratique s’effectue même sous la contrainte et la menace par l’imposition du temps supplémentaire obligatoire (TSO).

Le recours au TSO est une mesure exceptionnelle et de dernier recours. Or, comme l’a reconnu le ministre de la Santé et des Services sociaux, cette pratique est graduellement devenue un outil de gestion banalisé et utilisé sur une base régulière dans plusieurs établissements. Cette mesure d’exception est désormais institutionnalisée.

À cet effet, un sérieux coup de barre s’impose.

Vous n'êtes pas sans savoir que le recours systématique au TSO met en péril la santé mentale et physique du personnel soignant. Il va sans dire que d'obliger les professionnelles en soins d'effectuer des heures supplémentaires obligatoires en les forçant à travailler pendant seize (16) heures, parfois plus, et ce, de manière répétitive, régulière et dans des conditions inadéquates, constitue une situation totalement inacceptable.

Présentement, les gestionnaires du réseau imposent une charge démesurée aux équipes de travail réduites et épuisées. Maintenir désespérément l'offre de services avec du personnel en moins et en détresse, c'est mettre en danger la sécurité des patients, tout comme celle des professionnelles en soins.

Nous sommes consternées de constater que, depuis des années, les gestionnaires appliquent cette mesure exceptionnelle de manière quotidienne pour pallier le manque de personnel plutôt que de rechercher de véritables solutions. Ce n'est pas aux professionnelles en soins de supporter les incompétences du système de la santé.

Pourtant, nous avons proposé des solutions. Depuis des années, nous réitérons que l'implantation de ratios sécuritaires professionnelles en soins/patient-e-s demeure la meilleure solution pour mettre fin à long terme au TSO et, par le fait même, assurer des soins sécuritaires tant pour les professionnelles en soins que pour les usagers.

Nous soulignons que la Direction nationale de soins et services infirmiers (ci-après la « DNSSI ») a notamment pour rôle de voir au respect de la Loi sur la santé et des services sociaux (LSSS) eu égard aux responsabilités confiées aux Directrices en soins infirmiers (ci-après la « DSI »). Vous êtes en quelque sorte, la « leader » des professionnelles en soins infirmiers qui œuvrent au sein du réseau de la santé. Dans le contexte actuel vécu par les professionnelles en soins, nous sommes convaincues que la DNSSI doit jouer un rôle plus important, plus particulièrement à l'orientation et à la coordination d'une offre de soins sécuritaires et de qualité pour l'ensemble de la trajectoire des soins.

La DNSSI se doit d'être consciente des défis et enjeux sociétaux en lien avec la santé et d'intervenir de manière proactive dans le débat public qui touche la santé des Québécois. Conséquemment, elle doit prendre une position ferme et jouer un rôle de premier plan dans la définition des normes afin d'assurer que les professionnelles en soins aient la capacité réelle de s'acquitter de leurs obligations professionnelles dans l'intérêt du public.

En effet, le contexte actuel est présentement défavorable à une pratique sécuritaire des soins infirmiers. Les professionnelles en soins du Québec sont quotidiennement confrontées à une utilisation abusive du TSO. Elles n'ont pas de possibilité réelle de refuser le TSO malgré leur fatigue, leur détresse ou encore leur incapacité à poursuivre leur travail. L'inéquation des équipes de soins, surmenées, épuisées et insuffisantes

en regard des besoins de la santé de la population est beaucoup plus qu'une simple question de gestion. En ce sens, la DNSSI doit faire preuve de leadership à cet égard puisqu'il en va de la sécurité des soins pour la population.

Nous vous rappelons qu'en vertu de la LSSS, les DSI, dont vous avez la responsabilité d'encadrer, ont notamment la responsabilité de « *surveiller et de contrôler la qualité des soins infirmiers dispensés dans le centre* » et de « *s'assurer de l'élaboration de règles de soins infirmiers qui tiennent compte de la nécessité de rendre des services adéquats et efficaces aux usagers ainsi que de l'organisation et des ressources dont dispose l'établissement* ». Pourtant, malgré leurs obligations légales, elles demeurent complètement inactives dans le fléau qu'incarne le TSO. Leur passivité engendre un abus de cette mesure exceptionnelle.

Vous ne pouvez pas continuer à ignorer les conditions d'exercices déplorables des professionnelles en soins. Vous devez être un acteur de premier plan et jouer un rôle normatif et de surveillance de la dotation sécuritaire des équipes de soins.

Si le réseau de la santé ne dispose pas du personnel suffisant pour assurer la sécurité des soins, si on contraint des professionnelles en soins à travailler à effectif réduit et malgré l'épuisement, on place inévitablement les patients en situation précaire. Considérant la situation chaotique sévissant dans le réseau de la santé, vous devez intervenir comme directrice nationale des soins et services infirmiers. L'heure est à l'action.

Nous sommes d'avis qu'il y a urgence d'agir pour éviter un préjudice irréparable au réseau de la santé. Il s'agit d'une question urgente et primordiale pour la santé et la survie des professionnelles en soins, mais aussi pour la sécurité de la population.

Considérant ce qui précède, nous n'avons d'autres choix que de vous mettre en demeure de vous prononcer officiellement et publiquement contre le TSO comme pratique de gestion et d'utiliser vos échanges avec les DSI pour clarifier que le TSO n'est pas une mesure acceptable comme outil de gestion. Nous vous mettons également en demeure d'énoncer en tant que DNSSI les normes favorisant la qualité et la sécurité des soins concernant les heures de travail et de prendre tous les moyens qui s'imposent pour mettre fin à l'utilisation abusive du temps supplémentaire obligatoire comme mesure de gestion, et ce, d'ici le 15 novembre 2021.

Vous devez jouer votre rôle d'influence auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux pour que les normes de pratique et orientations ministérielles découragent l'utilisation du TSO. De la même manière, vous devez travailler activement à l'implantation des ratios pour assurer une dotation sécuritaire des équipes de soins.

Vous avez le devoir de surveiller la qualité des soins infirmiers dispensés dans le réseau de la santé. À cet égard, vous avez aussi la responsabilité de participer à un important changement de culture où la valorisation du bien-être physique et psychologique des professionnelles en soins va de pair avec la qualité des soins dispensés aux patients. Par votre pouvoir d'influence, vous avez la responsabilité de sensibiliser les DSI et les gestionnaires du réseau à l'importance de maintenir des ratios sécuritaires et ainsi de mettre un terme à l'utilisation systématique du TSO.

À défaut d'agir, soyez avisée que nous entreprendrons tous les recours jugés appropriés ou requis, et ce, sans autre avis ni délai.

**VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE**

Le vice-président responsable du  
secteur Relations de travail,



Patrick Guay

PG/EG/ds/nd