

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région : Québec
Dossier : 1265817-31-2203
Dossier accréditation : AQ-2002-1881
Québec, le 7 mars 2022

DEVANT LA JUGE ADMINISTRATIVE : Nancy St-Laurent

Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)
Partie demanderesse

c.

Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec (CAUREQ)
Partie défenderesse

DÉCISION

L'APERÇU

[1] La Fédération des employés du préhospitalier du Québec, la FPHQ, et le Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec, le CAUREQ, sont assujetties à l'obligation de maintenir des services essentiels en période de grève, à la suite d'une décision du Tribunal rendue le 17 avril 2020¹ en vertu de l'article 111.0.17 du *Code du travail*².

[2] Le 1^{er} mars 2022, le Tribunal administratif du travail reçoit, de la FPHQ, un avis indiquant son intention de recourir à la grève à compter du 11 mars 2022 à minuit et une

¹ *Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec (CAUREQ) et Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)*, 1039925-71-2004, 17 avril 2020, F. Giroux.

² RLRQ, c. C-27.

minute, pour une durée indéterminée. Une liste de services essentiels est jointe à cet avis transmis en vertu de l'article 111.0.23 du Code.

[3] Conformément à l'article 111.0.18 du Code, les parties doivent négocier les services essentiels à maintenir en cas de grève, et une conciliatrice du Tribunal a été désignée pour les aider. La séance de conciliation, qui s'est tenue le 4 mars 2022, a permis aux parties de conclure une entente sur les services essentiels.

[4] Selon l'article 111.0.19 du Code, il incombe au Tribunal d'évaluer la suffisance des services essentiels proposés à l'entente.

LE PROFIL DE L'EMPLOYEUR

[5] Le CAUREQ est un organisme à but non lucratif formé en 1996 dont les membres proviennent des municipalités, des entreprises ambulancières et des CISSS des régions administratives 01, 09, 11 et de la Communauté maritime des Îles-de-la-Madeleine. Il s'agit d'un centre 9-1-1 multiservices qui assure la réponse primaire aux appels d'urgence notamment pour la police, les services incendie, les services préhospitaliers de même que la répartition des affectations urgentes aux pompiers, techniciens ambulanciers paramedics (TAP) et premiers répondants médicaux.

[6] Le CAUREQ regroupe 192 municipalités membres et 19 municipalités régionales de comté de l'Est-du-Québec, auxquelles s'ajoutent la communauté maritime des Îles de la Madeleine et 11 communautés autochtones, pour une population totale d'environ 375 000. Il fournit des services à 98 services de sécurité incendie (SSI), et fournit le service de répartition des ressources préhospitalières à 17 entreprises ambulancières et 52 services de premiers répondants.

[7] Il dessert les régions administratives du Bas-St-Laurent, de la Côte-Nord et de la Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine. Le centre traite près de 225 000 appels d'urgence (incluant plus de 90 000 appels 9-1-1 par année provenant du système public d'appel d'urgence, (SPAU). Ces appels ont mené à la coordination de plus de 42 000 événements en provenance de la population ayant nécessité le déploiement d'une ou plusieurs ressources préhospitalières, plus de 10 000 demandes en provenance des établissements de santé et plus de 6 000 événements nécessitant une intervention incendie.

[8] Le CAUREQ est tenu à des obligations légales aux termes de la *Loi sur la sécurité civile* ainsi que du *Règlement sur les normes, les spécifications et des critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appel d'urgence*. Il est également tenu de respecter les obligations contractuelles prévues aux termes des ententes intervenues avec les municipalités en vertu de sa responsabilité à titre de centre d'urgence 9-1-1 et de centre d'appel d'urgence incendie.

[9] Depuis 2002, la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* confie au CAUREQ la responsabilité d'opérer un centre de communication santé (CCS) desservant l'Est-du-Québec. Le CCS constitue le maillon central de la chaîne d'intervention préhospitalière. Il assure le traitement des appels médicaux, le soutien et les conseils à l'appelant et la répartition des ressources préhospitalières.

[10] Pour assurer le service à la clientèle, l'organisme emploie 13 employés non syndiqués (1 directrice générale, 1 directeur général adjoint, 1 technicien en informatique, 1 assistant technique en informatique, 1 superviseure de la centrale, 2 techniciennes en administration, 1 secrétaire de direction, 3 coordonnatrices de l'unité d'assurance qualité et 2 réviseures) ainsi que 32 salariés syndiqués.

L'accréditation

[11] L'unité d'accréditation représente 32 préposés à la réception et au traitement des appels d'urgence (PATAU) :

Les horaires de travail (à titre indicatif, sujet à variations)

- 4 PATAU de 7 h à 19 h;
- 4 PATAU de 19 h à 7 h;
- 1 PATAU de 9 h à 19 h;
- 1 PATAU de 7 h à 17 h;
- 1 PATAU de 10 h à 22 h.

L'ANALYSE

[12] Il appartient au Tribunal d'évaluer la suffisance des services proposés à l'entente, comme le prévoit l'article 111.0.19 du Code.

[13] Pour évaluer la suffisance d'une liste ou d'une entente de services essentiels à maintenir en cas de grève, le Tribunal est guidé par le seul critère que prévoit le Code, soit la santé et la sécurité publique.

[14] Après analyse de l'entente conclue par les parties, le Tribunal juge que les services qui y sont proposés sont suffisants pour que la santé ou la sécurité publique ne soit pas mise en danger durant la grève. Cette entente est reproduite en annexe et fait partie intégrante de la présente décision, comme si elle y était ici récitée au long.

[15] Le Tribunal note que les parties ont convenu d'une clause qui prévoit qu'en cas de situation exceptionnelle, urgente et mettant en cause la santé et la sécurité de la population se présente, la FPHQ s'engage à travailler en collaboration avec la CAUREQ pour essayer de résoudre la situation.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE que les services essentiels qui sont prévus à l'entente du 4 mars 2022, avec les précisions apportées dans la présente décision, sont suffisants pour que la santé ou la sécurité de la population ne soit pas mise en danger;

DÉCLARE que les services essentiels à fournir pendant la grève sont ceux énumérés à l'entente du 4 mars 2022, annexée à la présente décision, comme si ici tout au long récités;

RAPPELLE qu'en cas de difficultés dans la mise en application des services essentiels, les parties en discuteront pour tenter de trouver une solution. À défaut de solution, elles doivent en saisir le Tribunal dans les meilleurs délais;

Nancy St-Laurent

M^e Frédéric Nadeau
ROY BÉLANGER AVOCATS S.E.N.C.R.L.
Pour l'association accréditée

M^{es} Laurence Déry et Jasmin Marcotte
FASKEN MARTINEAU DUMOULIN S.E.N.C.R.L., S.R.L.
Pour l'employeur

/rtl

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
BUREAU DE QUÉBEC

NO TAT : 1265817

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU
TRAVAIL
(Division des services essentiels)

**Fédération des employés du préhospitalier du
Québec (FPHQ)**

(« Syndicat »)

Et

**Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est
du Québec – CAUREQ**

(« Employeur »)

(collectivement « Parties »)

ENTENTE PORTANT SUR LES SERVICES ESSENTIELS EN CAS DE GRÈVE

CONSIDÉRANT que les Parties sont assujetties au *Code du travail* qui prévoit le maintien des services essentiels pendant une grève;

CONSIDÉRANT que pour qu'une grève soit légalement déclarée, le Syndicat doit préalablement en aviser le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Tribunal administratif du travail et l'Employeur au moins sept (7) jours juridiques francs avant son déclenchement;

CONSIDÉRANT que l'Employeur a été créé en 1996 et est en opération depuis 1999;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de l'article 52.1 de la *Loi sur la sécurité civile*, l'Employeur est un centre d'urgence 9-1-1;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de l'article 52.1 de la *Loi sur la sécurité civile*, l'Employeur est un centre d'appel d'urgence incendie;

CONSIDÉRANT que l'Employeur doit détenir un certificat de conformité du Ministère de la Sécurité publique attestant du respect des exigences définies par la *Loi sur la sécurité civile* ainsi que le *Règlement sur les normes, les spécifications et des critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appel d'urgence*;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de l'article 168 de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* l'Employeur, en plus de ce qui précède, est également reconnu à titre de centre de communication santé (« CCS ») depuis le 19 décembre 2002;

CONSIDÉRANT que l'Employeur dispose donc de structures juridique et opérationnelle différentes et élargies par rapport à un CCS qui n'assume que les responsabilités qui lui sont conférées en vertu de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*;

CONSIDÉRANT que l'Employeur, tant eu égard aux mandats en vertu de la *Loi sur la sécurité civile* qu'en vertu de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, dessert un des territoires les plus vastes, à savoir 320 000 kilomètre carrés, couvrant les régions administratives du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine et de la Côte-Nord;

CONSIDÉRANT la technologie dont dispose l'Employeur pour assumer ses responsabilités légales et contractuelles;

CONSIDÉRANT que les Parties ont négocié les services essentiels à maintenir en cas de grève;

EN CONSÉQUENCE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT:

1. Le préambule fait partie intégrante des présentes.
2. Durant la grève, les personnes salariées membres du Syndicat maintiendront l'ensemble des tâches et responsabilités assumées par les préposés à la réception et au traitement des appels d'urgence (« PATAU »), de façon appropriée, efficace et efficiente, à l'exception de ce qui est mentionné aux paragraphes 2.1, 2.2, 2.3 et 2.4 ci-dessous.

2.1 Volet centre d'urgence 9-1-1

- 2.1.1 Effectuer les tests hebdomadaires via téléscripateur (« TDD ») et messages textes 911 (application « TextBlue ») pour malentendant;
- 2.1.2 Poinçonner les ressources dans les cartes « volet police » (carte 002);
- 2.1.3 Inscrire les heures d'appels manuellement dans la carte d'appel;
- 2.1.4 Effectuer la programmation d'adresse.

2.2 Volet centre d'appel d'urgence incendie

- 2.2.1 Effectuer les tests de messenger incendie hebdomadaire;
- 2.2.2 Effectuer la mise à jour du bottin incendie;
- 2.2.3 Poinçonner les déplacements des véhicules incendies, à l'exception des codes 10-16 mode (en route), 10-17 (lieux) et 10-17 (casernes), lesquels doivent être maintenus. Les Parties conviennent toutefois que pour les codes 10-16 en route et 10-17 lieux, l'activité sera poinçonnée, mais l'heure ne sera pas transmise.

- 2.2.4 Transmission des cartes d'appel aux services de sécurité incendie (« SSI »);
- 2.2.5 Verbaliser les codes radios incendie;
- 2.2.6 Dire « Centrale terminée » à la fin des communications téléphoniques.

2.3 Volet centre de communication santé

- 2.3.1 Transmission des cartes d'appel aux entreprises ambulancières et aux CISSS;
- 2.3.2 Communiquer l'activité aux équipes ambulancières concernant le 10-87 : rapprochement vers le point de service (en prévision de la fin du quart de travail);
- 2.3.3 Donner le début et la fin du 10-09 (repas) lorsque l'activité de l'équipe s'enclenche dans la matrice. Les Parties conviennent toutefois que la procédure suivante s'applique :
 - Dès que l'activité de l'équipe s'enclenche dans la matrice, le PATAU active son chronomètre.
 - Si l'équipe signale un déplacement, le PATAU fait le déploiement nécessaire.
 - Si l'équipe ne signale pas de déplacement, le PATAU considère qu'elle procède à son repas à ce point d'attente et applique le déploiement requis, si nécessaire. Cependant, si l'équipe n'indique pas de déplacement et qu'aucun déploiement n'a été requis, le PATAU doit confirmer la position de l'équipe, sur la cartographie, entre 5 et 10 minutes après l'activation du chronomètre, afin de s'assurer que l'équipe est restée à ce point d'attente.
 - À la fin du repas, le PATAU effectue le redéploiement si requis.
- 2.3.4 Transmission de l'heure de déplacement aux équipes ambulancières lorsqu'elles sont affectées sur un appel. La confirmation de la réception du message sera remplacée par la mention « message reçu »;
- 2.3.5 Communiquer les informations du 10-27 aux équipes ambulancières, sauf si l'équipe médicale de l'établissement de santé requiert l'heure de la réception de l'appel, auquel cas cette information doit être communiquée;
- 2.3.6 Verbaliser les codes radios ambulance et les codes MPDS;
- 2.3.7 Dire « Centrale terminée » à la fin des communications téléphoniques;
- 2.3.8 Valider la date de naissance, la raison médicale, le nom de la personne qui a priorisé le transport et le code diagnostique pour le transport inter-établissement;
- 2.3.9 Traiter les appels des transports inter-établissements de priorité 8 du lundi au vendredi, entre 8h30 et 16h30, lesquels seront transmis aux services administratifs.

Les Parties conviennent toutefois que lorsque l'appel aura été traité par les services administratifs, la répartition sera traitée par le PATAU.

2.4 Volet chef d'équipe

2.4.1 Rédiger le rapport de chef d'équipe concernant les éléments mentionnés à la 4^{ème} page du *Guide du chef d'équipe* en vigueur chez l'Employeur (section « rapport quotidien »). Les Parties conviennent toutefois que le chef d'équipe transmettra l'information normalement contenue dans les sections ci-après mentionnées, en laissant un ou des message(s) vocal(aux) dans la ou les boîtes(s) vocale(s) désignée(s) à cet effet par l'Employeur :

- Répartition Ambulancière;
- Traitement d'appel (9-1-1/MPDS/PRI);
- Répartition incendie;
- Programmation zone/ Emergensys.

2.4.2 Gérer les remplacements des personnes salariées en congé de maladie. Les Parties conviennent toutefois que les salariés devront signaler leur absence imprévues à l'employeur en appelant au(x) numéro(s) désigné(s) à cette fin par l'employeur.

3. Situation exceptionnelle et urgente

Lorsqu'une situation exceptionnelle et urgente et mettant en cause la santé et la sécurité de la population se présente, le Syndicat s'engage à travailler en collaboration avec l'Employeur pour essayer de résoudre la situation.

4. Généralités

- 4.1 Un comité patronal-syndical sera mis sur pied afin de discuter, à la demande de l'une ou l'autre des Parties, des problèmes d'application de l'entente.
- 4.2. La présente entente est valide pour toute la période de grève jusqu'à la signature d'une convention collective ou ce qui en tient lieu, sous réserve des pouvoirs du Tribunal administratif du travail de la modifier, le cas échéant.
- 4.3. À la demande de l'Employeur ou du Syndicat, des modifications pourront être apportées à la présente entente et seront sujettes à l'approbation du Tribunal administratif du travail.

EN FOI DE QUOI LES PARTIES ONT SIGNÉ :

À Québec, ce 4^{ième} jour de mars 2022

Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)

Par : _____
[REDACTED] Vice-président aux relations
de travail

À Québec, ce 4^{ième} jour de mars 2022

Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec – CAUREQ

Par : _____
[REDACTED] Directrice générale