

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Régions : Estrie Québec
Dossiers : 1278194-31-2205 1278198-31-2205
Dossiers accréditations : AM-2001-1161 AQ-1004-3869

Québec, le 14 juin 2022

DEVANT LE JUGE ADMINISTRATIF : Pierre-Étienne Morand

Syndicat des RMU de l'Estrie - CSN
Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Centrale de Coordination santé de la région de Québec (CSN)
Associations accréditées

c.

Centre de Communication Santé Estrie
Centre de communication santé des capitales
Employeurs

DÉCISION

L'APERÇU

[1] Le Syndicat des RMU de l'Estrie – CSN, le Syndicat de l'Estrie, est accrédité auprès du Centre de Communication Santé Estrie, le CCS de l'Estrie, pour représenter :

« Tous les répartiteurs, répartitrices, salarié-e-s au sens du Code du travail à l'exclusion des employées de bureau. »

[2] Le Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Centrale de Coordination santé de la région de Québec (CSN), le Syndicat de Québec, est accrédité auprès du Centre de communication santé des capitales, le CCS des capitales, pour représenter :

« Tous les salariés au sens du Code du Travail à l'exception des employés de bureau. »

[3] Le CCS de l'Estrie et le CCS des capitales, les Employeurs, sont un service public en vertu de l'article 111.0.16 (7) du *Code du travail*¹. De fait, ils constituent chacun un centre de communication santé au sens de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*², la LSPU.

[4] D'entrée de jeu, précisons que les répondants médicaux d'urgence, les RMU, d'un centre de communication santé reçoivent et traitent, selon les protocoles applicables, les appels qui leur relaient les différents centres d'appels 9-1-1 ainsi que les demandes de transferts de patients d'un établissement de santé et de service sociaux à un autre. Ils procèdent à l'affectation des différentes ressources, notamment ambulancières.

[5] En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par le *Code du travail*, le Tribunal peut ordonner à une association accréditée et à un employeur de maintenir des services en cas de grève s'il est d'avis qu'une telle grève peut avoir pour effet de mettre en danger la santé ou la sécurité publique.

[6] Le 11 février 2020, le Tribunal, en vertu de l'article 111.0.17 du *Code du travail*, rend une décision assujettissant le Syndicat de l'Estrie et le CCS de l'Estrie à l'obligation de maintenir des services essentiels en cas de grève³.

[7] Le 3 mars 2020, le Tribunal, en vertu de l'article 111.0.17 du *Code du travail*, rend une décision assujettissant le Syndicat de Québec et le CCS des capitales à l'obligation de maintenir des services essentiels en cas de grève⁴.

[8] Le 31 mai 2022, le Tribunal reçoit deux avis selon l'article 111.0.23 du *Code du travail* en vertu desquels le Syndicat de l'Estrie et le Syndicat de Québec, les Syndicats, annoncent respectivement leur intention d'exercer leur droit de grève pour une durée

¹ RLRQ, c. C-27.

² RLRQ, c. S-6.2.

³ *Centre de Communication santé Estrie et Syndicat des RMU de l'Estrie – CSN*, TAT, N° CM-2020-0378, 11 février 2020, j. Benoît.

⁴ *Centre de communication santé des capitales et Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Centrale de Coordination santé de la région de Québec (CSN)*, TAT, N° CM-2020-1010, 3 mars 2020, j. Benoit.

déterminée, soit à compter du 17 juin 2022 à 0 h 01 jusqu'au 6 septembre 2022 à 23 h 59. Une liste de services qu'ils proposent de maintenir pendant la grève est jointe à ces avis.

[9] Les parties négocient les services à maintenir pendant la grève et, à l'issue d'une séance de conciliation à laquelle le Tribunal les a convoquées à Québec les 9 et 10 juin 2022, elles concluent une entente. Il ne subsiste qu'un point de désaccord entre elles.

[10] En effet, les Employeurs estiment que pour éviter que soit mise en danger la santé ou la sécurité de la population, il importe que les services à rendre à l'occasion de la grève incluent la désignation d'un salarié occupant les fonctions de chef d'équipe, ce avec quoi les Syndicats sont en désaccord.

[11] En vertu de l'article 111.0.19 du *Code du travail*, il appartient au Tribunal d'évaluer la suffisance des services prévus à l'entente intervenue entre les parties et d'évaluer s'il est nécessaire, comme le réclament les Employeurs, que des salariés soient désignés comme chefs d'équipe pour s'assurer que la santé ou la sécurité publique ne soit pas mise en danger à l'occasion de la grève annoncée.

LE PROFIL DU CCS DE L'ESTRIE

[12] Le CCS de l'Estrie est un centre de communication santé au sens de la LSPU. Il dessert essentiellement le territoire correspondant à la région administrative de l'Estrie ainsi que certaines municipalités régionales de comté de la Montérégie. Il répond à environ 55 000 appels annuellement.

[13] Il reçoit les appels urgents, selon le protocole ministériel établi et les appels pour les transports entre les établissements de santé et de services sociaux. Ce faisant, il identifie la nature du problème et les niveaux de priorité de l'intervention avec l'interlocuteur et lui fournit les instructions et les conseils adaptés à la situation, selon le protocole établi.

[14] Il déploie les ressources ambulancières, selon les règles établies, afin d'assurer une couverture optimale des différents territoires en tout temps et dans toutes les circonstances, tout en répartissant, selon les protocoles établis, les ressources requises et leur fournit les informations nécessaires sur le lieu et la nature de l'événement. Aussi, il oriente le transport ambulancier, selon les protocoles établis, vers l'établissement de santé ou de services sociaux approprié. Il met en contact les paramédics avec l'établissement ou avec le médecin de l'assistance médicale immédiate.

[15] Les horaires des quelque 26 RMU, s'établissent comme suit, en alternance :

- Un RMU de 6 h à 18 h;
- Un RMU de 6 h 30 à 18 h 30;

- Un RMU de 7 h à 19 h;
- Un RMU de 7 h 30 à 17 h 30 / 8 h à 16 h;
- Un RMU de 9 h à 21 h;
- Un RMU de 18 h à 6 h;
- Un RMU de 18 h 30 à 6 h 30;
- Un RMU de 19 h à 7 h.

LE PROFIL DU CCS DES CAPITALES

[16] Le CCS des capitales est un centre de communication santé au sens de la LSPU. Il dessert le territoire correspondant aux régions administratives de la Capitale-Nationale et du Saguenay-Lac-Saint-Jean ainsi qu'une partie de la région du Nord-du-Québec (Chibougamau, Chapais). En 2021, il a répondu à 151 000 appels.

[17] Il reçoit les appels urgents, selon le protocole ministériel établi et les appels pour les transports entre les établissements de santé et de services sociaux. Ce faisant, il identifie la nature du problème et les niveaux de priorité de l'intervention avec l'interlocuteur et lui fournit les instructions et les conseils adaptés à la situation, selon le protocole établi.

[18] Il déploie les ressources ambulancières, selon les règles établies, afin d'assurer une couverture optimale des différents territoires en tout temps et dans toutes les circonstances, tout en répartissant, selon les protocoles établis, les ressources requises et leur fournit les informations nécessaires sur le lieu et la nature de l'événement. Aussi, il oriente le transport ambulancier, selon les protocoles établis, vers l'établissement de santé ou de services sociaux appropriés. Il met en contact les techniciens ambulanciers avec l'établissement ou avec le médecin de l'assistance médicale immédiate.

[19] Outre le directeur général, le CCS des capitales compte un directeur des opérations ainsi qu'un coordonnateur aux opérations. On retrouve dans la structure trois superviseurs (cadres). Un poste de superviseur est vacant en date de la présente décision. Il compte sur 18 RMU à temps plein ainsi que sur 26 RMU à temps partiel.

[20] Au surplus, on recense une coordonnatrice à l'amélioration de la qualité, actuellement en absence prolongée, ainsi qu'une adjointe à la qualité, un coordonnateur des services techniques et informatiques, un analyste en informatique, une conseillère en ressources humaines, une agente de la gestion financière, une technicienne administrative (mi-temps) et une adjointe administrative.

[21] Les quarts de travail des RMU sont de 7 h à 15 h, 15 h à 23 h et 23 h à 7 h. Il y a également des quarts de travail de 12 heures le samedi et le dimanche, soit de 7 h à 19 h et de 19 h à 7 h.

[22] Le jour, sept RMU travaillent du dimanche au samedi. Le soir, sept RMU travaillent du dimanche au samedi. La nuit, on recense cinq RMU du lundi au vendredi et six le samedi et le dimanche.

[23] Il y a un chef d'équipe tous les soirs (15 h à 23 h). Durant la nuit, la fonction de chef d'équipe est attribuée à un RMU sur le plateau.

L'ANALYSE

Le cadre juridique

[24] Dans le cadre de l'exercice de sa compétence en vertu de l'article 111.0.19 du *Code du travail*, le Tribunal doit vérifier si les services qui seront assurés pendant toute la durée de la grève sont suffisants pour ne pas mettre en danger la santé ou la sécurité de la population.

[25] Cet article se lit comme suit :

111.0.19. Sur réception d'une entente ou d'une liste, le Tribunal évalue la suffisance des services essentiels qui y sont prévus.

Les parties sont tenues d'assister à toute séance à laquelle le Tribunal les convoque.

Si le Tribunal juge ces services insuffisants, il peut faire aux parties les recommandations qu'il juge appropriées afin de modifier l'entente ou la liste. Il peut également ordonner à l'association accréditée de surseoir à l'exercice de son droit à la grève jusqu'à ce qu'elle lui ait fait connaître les suites qu'elle entend donner à ces recommandations.

[26] À l'occasion de l'évaluation de la suffisance des services, le Tribunal tient compte notamment des activités des Employeurs, des services offerts à la population, de la durée de la grève annoncée ainsi que du contexte et des modalités dans lesquels le droit à la grève est exercé.

[27] Le Tribunal est guidé par les enseignements de la Cour suprême dans l'arrêt *Saskatchewan Federation of Labour c. Saskatchewan*⁵, ayant constitutionnalisé le droit de grève et par la jurisprudence récente qui y fait écho, sachant que désormais, « *il est de son devoir de protéger non seulement la santé ou la sécurité de la population, mais aussi le droit de grève*⁶ ».

⁵ [2015] 1 R.C.S. 245.

⁶ *Services ambulanciers Porlier Itée c. Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)*, 2017 QCTAT 3288, par. 65.

L'application aux faits

[28] Le Tribunal examinera d'abord les points saillants de l'entente partielle conclue entre les parties et tranchera ensuite la question faisant l'objet du désaccord qui subsiste entre elles.

L'entente

[29] Pendant la grève, les salariés vont continuer de répondre à l'ensemble des appels de la population, des partenaires santé et des partenaires d'urgence en fonction de l'ensemble des protocoles applicables, des standards opérationnels et des manuels de support au RMU, spécifiques respectivement au CCS de l'Estrie et au CCS des capitales.

[30] Les salariés continueront d'affecter et de répartir les ressources préhospitalières disponibles de façon appropriée, efficace et efficiente, et ce, en appliquant les procédures et règles d'affectations.

[31] Ils continueront à encadrer les ressources en leur fournissant, selon les besoins, des informations supplémentaires sur le déroulement de l'événement, ainsi qu'à orienter le transport ambulancier, selon les protocoles établis, vers l'établissement de santé ou de services sociaux approprié et à l'informer du nombre d'usagers qu'il recevra et de leur état de santé. Enfin, lorsque nécessaire, ils mettront en communication les paramédics avec l'établissement ou avec le médecin de l'assistance médicale immédiate.

[32] Les Employeurs confectionneront les horaires de travail et, lors d'une absence, ils effectueront les remplacements selon les règles habituelles. Les absences et les quarts non comblés seront remplacés selon les dispositions des ententes locales et les modalités de la convention collective. Cependant, aucun RMU ne pourra être contraint de faire du travail obligatoire en heures supplémentaires avant que les Employeurs n'aient tenté de pourvoir les postes avec des cadres ayant la formation nécessaire, et ce, pour un maximum de quatre heures par semaine par cadre.

[33] Pendant toute la durée de la grève, certains services ou tâches seront délaissés (ex. : recherches de centres hospitaliers, stages d'observations) ou seront rendus ou accomplis différemment de la pratique habituelle (ex. : formation et accompagnement limités, rétroactions techniques). Il n'y aura par ailleurs aucune entrée des changements de statuts « vers destination » (10-16 et 10-30 dans la RAO), sauf en cas de panne informatique (terminal véhiculaire ou dans le système de répartition assistée par ordinateur, la RAO).

[34] Les RMU verbaliseront, promptement et de façon claire, les codes radio sans utiliser le protocole à cet effet, et ce, dans le respect des règles de confidentialité et de civilité. Cependant, les RMU verbaliseront le code 10-07 (intervenant en danger immédiat) comme le prévoit la procédure.

[35] Les RMU effectueront les modifications aux ressources existantes lorsqu'un appel de priorité 0, 1, 2, 3 doit être affecté à ce véhicule, que ce changement est rapporté sur les ondes radio, que ce véhicule est disponible immédiatement (10-86) et que cette modification n'a pu être faite par le superviseur.

[36] Les salariés mentionneront sur les ondes radio à quel point de service prioritaire une ressource en service sera affectée lorsque son numéro doit être modifié.

[37] Les tâches d'assurance de la qualité ne seront plus effectuées par les RMU. Dans le cas particulier du CCS des capitales, elles sont assumées par l'adjointe à l'amélioration de la qualité ainsi que par les cadres ayant la formation nécessaire. Pour le CCS de l'Estrie, elles sont assumées par les cadres ayant la formation nécessaire.

[38] De plus, certaines tâches et fonctions administratives ne seront plus assumées par les salariés, comme l'implication dans différents mandats spéciaux. Les participations à des rencontres de comité seront limitées à quelques-uns.

[39] Si un superviseur ne pouvait se présenter à un quart de travail de nuit, les appels seraient dirigés à son téléphone de garde et si, sur le plateau, une situation nécessitait une intervention d'un superviseur, un salarié contactera le superviseur de garde pour lui soumettre la situation.

[40] Les Syndicats et les Employeurs mettront en place un comité composé de deux personnes désignées par chacun d'eux (parties syndicale et patronale pour chaque accréditation) pour discuter des problèmes d'application de l'entente.

[41] Les Employeurs s'engagent à transmettre respectivement à tous leurs partenaires ambulanciers une note de service leur rappelant l'importance de rapporter, de manière diligente, aux superviseurs toute modification aux ressources existantes.

[42] Enfin, lorsqu'une situation exceptionnelle et urgente non prévue à la présente entente et mettant en cause la santé ou la sécurité de la population se présente, le Syndicat de l'Estrie et le Syndicat de Québec s'engagent à fournir, à la demande du CCS de l'Estrie ou du CCS des capitales, le cas échéant, et au besoin, le personnel nécessaire pour faire face à cette situation.

Le désaccord qui subsiste entre les parties

[43] L'entente ne prévoit pas la désignation d'un salarié pour remplir les fonctions de chef d'équipe pendant la grève. Pour les Employeurs, de ce fait, la santé ou la sécurité de la population pourrait être mise en danger. Les Syndicats récusent cette position, précisant que des cadres peuvent accomplir de telles tâches.

[44] Chez les Employeurs, le chef d'équipe remplace les superviseurs lorsqu'ils sont absents. La personne désignée comme chef d'équipe assure un suivi et coordonne les opérations avec les RMU, répond à leurs questions lorsque de nouvelles recrues doivent être encadrées et dirigées adéquatement. Elle s'assure aussi que la couverture du territoire est suffisante quant aux ressources ambulancières disponibles, pouvant faire une demande d'ajouts de ressources sur le territoire auprès des entreprises concernées. Elle peut aussi avoir à contacter les établissements de santé si des véhicules ne sont pas libérés après 45 minutes sur place, afin qu'ils puissent de nouveau être mis en disponibilité. Si le nombre d'appels entrants justifie d'augmenter le nombre de RMU sur place, il contacte le superviseur et lui demande la permission pour le faire.

[45] D'abord, au CCS de l'Estrie, le Tribunal ne peut identifier de danger pour la santé ou la sécurité publique du fait de l'absence de désignation d'un chef d'équipe pendant la grève.

[46] En effet, un superviseur se trouve sur place de 7 h à 15 h du lundi au vendredi et un autre de 10 h à 23 h, quatre jours par semaine. Lorsqu'ils sont absents de la centrale, ils sont de garde en alternance.

[47] La fonction de chef d'équipe est existante depuis à peine un an et le directeur général explique que la personne qui l'occupe n'est pas remplacée lorsqu'elle est absente ou en vacances.

[48] L'absence de chef d'équipe ne met donc pas la santé ou la sécurité de la population en danger.

[49] Ensuite, quant au CCS des capitales, le Tribunal ne peut davantage voir un danger pour la santé ou la sécurité de la population résultant de l'absence de désignation d'un chef d'équipe, lequel remplace le superviseur en son absence.

[50] En effet, les trois superviseurs, lorsqu'ils sont absents du travail, assument une garde en alternance et sont évidemment qualifiés pour remplir les fonctions de chefs d'équipe, à l'instar du coordonnateur aux opérations. Ils peuvent donc être joints rapidement et facilement par téléphone. D'ailleurs, la présidente syndicale explique au Tribunal que ses membres ne lui ont rapporté aucun problème à joindre un superviseur de garde lorsque la situation le requiert, spécialement la nuit.

[51] Cela dit, les Employeurs font valoir que le fait que les superviseurs doivent accomplir de telles tâches, du fait de l'absence de chef d'équipe, pourrait générer des délais particulièrement lorsqu'ils se trouvent à l'extérieur de la centrale. Les superviseurs, de garde la nuit, doivent se réveiller, ouvrir leur ordinateur et se brancher au réseau privé virtuel avant d'être pleinement fonctionnels, allègue-t-on.

[52] Or, comme le Tribunal l'a récemment affirmé :

Pour le Tribunal, l'état du droit mène résolument vers la participation des cadres au maintien des services essentiels. Il est vrai que le contexte dans lequel ils évoluent est variable d'une entreprise à l'autre et que la grève de tâches fait en sorte qu'ils sont forcément plus sollicités, notamment pour accomplir ces tâches considérées non essentielles à la santé ou la sécurité de la population. Or, c'est aux services essentiels qu'ils doivent contribuer lors d'une grève de temps de travail, quitte à ce que ce soit au détriment des autres tâches non essentielles. La grève dérange, faut-il le rappeler⁷.

[Nos soulignements]

[53] Bien qu'il n'y ait pas de grève de temps de travail en l'espèce, les principes tirés de l'extrait précité s'appliquent.

[54] Le Tribunal comprend par ailleurs que les Syndicats offriront toute leur collaboration et que dans la mesure où les RMU doivent agir immédiatement de façon à éviter de mettre en danger la santé ou la sécurité de la population, ils s'exécuteront en conséquence.

[55] Du reste, lors de la dernière grève qui a duré plus d'un an, l'entente quant aux services à maintenir que le Tribunal avait alors déclarée suffisante⁸ pour que ne soit pas mise en danger la santé ou la sécurité de la population prévoyait expressément que « *la fonction de chef d'équipe ne sera pas assumée par les personnes salariées [...]* ». Aucun problème n'a été relevé, d'affirmer la présidente syndicale.

Conclusion

[56] En somme, dans le contexte de la grève annoncée, les services qui seront fournis et sur lesquels les parties se disent d'accord dans l'entente qu'elles ont signée, jointe à la présente décision, sont suffisants pour s'assurer que la santé ou la sécurité de la population ne soit pas mise en danger.

[57] Enfin, le Tribunal remarque une erreur d'écriture dans l'entente ci-jointe en ce qui a trait aux heures de début et de fin de la grève. Le Tribunal comprend que la grève

⁷ *Syndicat des paramédics et du préhospitalier de la Montérégie – CSN c. Ambulances Michel Crevier*, 2022 QCTAT 1136, par. 102.

⁸ *Centre de communication santé des capitales c. Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Centrale de Coordination santé de la région de Québec (CSN)*, 2016 QCTAT 3226; *Centre de communication santé des capitales c. Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Centrale de Coordination santé de la région de Québec (CSN)*, 2016 QCTAT 3521; *Centre de communication santé des capitales c. Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Centrale de Coordination santé de la région de Québec (CSN)*, TAT, No CQ-2016-5434, 26 septembre 2016, j. H. Bédard.

commencera et se terminera conformément aux heures qui figurent sur les avis de grève transmis selon l'article 111.0.23 du *Code du travail*.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE que les services prévus dans l'entente intervenue entre les parties le 10 juin 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 lors de la grève d'une durée déterminée prévue du 17 juin 2022 à 0 h 01 jusqu'au 6 septembre 2022 à 23 h 59;

DÉCLARE que les services à fournir pendant la grève d'une durée déterminée prévue du 17 juin 2022 à 0 h 01 jusqu'au 6 septembre 2022 à 23 h 59 sont ceux énumérés dans l'entente intervenue entre les parties le 10 juin 2022, jointe à la présente décision, pour en faire partie intégrante comme si tout au long récités;

RAPPELLE aux parties qu'en cas de difficulté de mise en application des services essentiels, elles doivent communiquer ensemble rapidement afin de tenter de trouver une solution. À défaut, elles en feront part au Tribunal dans les plus brefs délais afin que celui-ci puisse leur fournir l'aide nécessaire.

Pierre-Étienne Morand

M^e Benoit Laurin
LAROCHE MARTIN, SERVICE JURIDIQUE DE LA CSN
Pour les Associations accréditées

M^e Sylvain Toupin
CAIN LAMARRE, S.E.N.C.R.L.
Pour les Employeurs

Date de la mise en délibéré : 10 juin 2022

PEM/js

PROJET D'ENTENTE SUR LES
SERVICES ESSENTIELS

Entre

Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Centrale de Coordination Santé
de la région de Québec (CSN) (AQ-1004-3869)

Syndicat des RMU de l'Estrie-CSN (AM-2001-1161)

(ci-après, désigné « le Syndicat »)

Et

Centre de communication santé des capitales

Centre de Communication Santé Estrie

(ci-après, désigné « l'Employeur »)

LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. Pendant la grève du Syndicat, débutant le 17 juin 2022 à 7 h et se terminant le 6 septembre 2022 à 7 h, celui-ci s'engage à maintenir les services essentiels suivants à la population :
 - a. Répondre à l'ensemble des appels de la population, des partenaires santé et des partenaires d'urgence à partir de l'ensemble des questions des protocoles 1 à 33, des standards opérationnels et des manuels de support au RMU, spécifique à chaque CCS
 - b. Affecter et répartir les ressources préhospitalières disponibles de façon appropriée, efficace et efficiente;
 - c. Appliqueront les procédures et règles d'affectations;
 - d. Suivre et encadrer les ressources en leur fournissant, selon les besoins, des informations supplémentaires sur le déroulement de l'évènement;
 - e. Orienter le transport ambulancier, selon les protocoles établis, vers le centre receveur approprié; et informer celui-ci du nombre d'usagers qu'il recevra et de leur état de santé;
 - f. Lorsque requis, mettre en communication les techniciens ambulanciers avec le centre receveur ou avec le médecin de l'assistance médicale immédiate;

2. L'Employeur fera les horaires de travail et, lors d'une absence, l'Employeur effectuera les remplacements selon les règles habituelles. Pendant toute la durée de la grève, les absences et les quarts non comblés seront remplacés selon les ententes locales et les modalités de la convention collective. Cependant, aucun RMU ne pourra être requis de faire du temps supplémentaire obligatoire avant que l'employeur n'ait tenté de pourvoir les postes avec des cadres ayant la formation nécessaire, et ce, pour un maximum de 4 heures par semaine par cadre.
 3. Pendant toute la durée de la grève, les services et les tâches suivants, effectués par les RMU, les responsables d'équipe, les chefs d'équipe RMU sont également rendus de la façon suivante :
 - a. Ne plus faire de recherche de centre hospitalier (CH) à la demande des partenaires ou de la population;
 - b. Aucune entrée des changements de statuts « vers destination » (10-16 et 10-30 dans le RAO) sauf en cas de panne informatique (terminal véhiculaire ou RAO);
 - c. Les salariés n'assument plus les stages d'observations
 - d. Chaque salarié formateur fera un maximum de quarante (40) heures d'accompagnement en parallèle par cohorte durant la grève;
 - e. Les RMU ne font aucune modification administrative dans les systèmes informatiques lorsqu'un cadre ayant la formation nécessaire est en devoir
 - f. Les RMU ne rempliront plus les formulaires de rétroaction technique, mais aviseront les chefs et/ou les gestionnaires aux opérations;
 - g. **À faire trancher**
 4. Pendant toute la durée de la grève, les RMU verbaliseront, promptement et de façon claire, les codes radio sans utiliser le protocole à cet effet, et ce, dans le respect des règles de confidentialité et de civilité. Cependant, les RMU verbaliseront le code 10-07 (intervenant en danger immédiat) comme le prévoit la procédure.
 5. Les parties conviennent que pour le temps de la grève, elles mettent en place des comités (un par accréditation) pour discuter des problèmes d'application de l'entente. Ces comités sont composés de deux (2) personnes identifiées pour chaque partie.
 6. L'employeur et le syndicat s'engagent à maintenir un climat de travail sain et respectueux envers les personnes qui œuvrent dans l'organisation et à maintenir un service de qualité auprès de la population.
- 

7. Retirer
8. L'Employeur transmettra à tous ses partenaires ambulanciers, et ce, dans les deux (2) jours suivants la signature de la présente entente, une note de service leur rappelant l'importance de rapporter, de manière diligente, aux superviseurs toutes modifications aux ressources existantes.
9. Lorsqu'une situation exceptionnelle et urgente non prévue à la présente entente et mettant en cause la santé ou la sécurité de la population se présente, le syndicat s'engage à fournir, à la demande de l'employeur et au besoin, le personnel nécessaire pour faire face à cette situation.
11. Le Syndicat consent à ce que les RMU effectuent les modifications aux ressources existantes lorsqu'un appel de priorité 0, 1, 2, 3 doit être affecté à ce véhicule, que ce changement est rapporté sur les ondes radio, que ce véhicule est disponible immédiatement (10-86) et que cette modification n'a pu être faite par le superviseur.
12. Le Syndicat consent à ce que les RMU mentionnent sur les ondes radio à quel point de service prioritaire une ressource en service sera affectée lorsque son numéro doit être modifié.
13. Pour ce qui est des tâches d'assurance de la qualité, elles ne seront plus effectuées par les RMU. Pour le CCS de la Capital, elles seront effectuées par l'adjointe à L'amélioration de la qualité, Mme Marie-Josée Proteau. Ainsi que les cadres ayant la formation nécessaire pour l'ensemble des CCS.
14. De plus, les tâches et les fonctions suivantes ne seront pas assumées par les personnes salariées de l'accréditation :
 - a. Les participations à tous les comités, à l'exception du Comité de relations de travail, du comité de négociation et du comité paritaire en santé et sécurité au travail;
 - b. L'affectation à toutes tâches administratives (communication écrite telle que feuille de route quotidienne des compagnies ambulancières) et donner l'heure sur onde radio, les appels se termineront avec une formule de politesse;
 - c. Participer à des mandats spéciaux (par exemple : garde d'honneur, recherche et développement, colloques et événements similaires, mentorat, porte-parole et ambassadeur).
15. La fonction de responsable d'équipe sera assurée par une personne salariée uniquement de manière momentanée et seulement lorsqu'un superviseur, présent sur le plateau, sera temporairement requis pour une urgence;

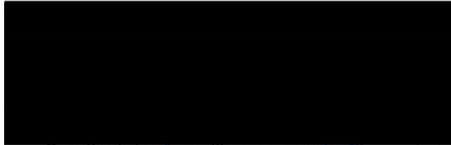


16. Si un superviseur ne pouvait se présenter à un quart de travail de nuit, les appels seraient dirigés à son téléphone de garde et si, sur le plateau, une situation nécessitait une intervention d'un superviseur, un salarié syndiqué contactera le superviseur de garde pour lui soumettre la situation.
17. Si des difficultés d'application survenaient relativement à la présente entente, à la demande de l'Employeur ou du Syndicat, des modifications pourront être apportées et seront sujettes à l'approbation du tribunal administratif du travail.

En foi de quoi, les parties ont signé, le 10 juin 2022



Centre de communication santé des capitales



Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Centrale de Coordination Santé de la région de Québec (CSN)



Centre de Communication Santé Estrie



Syndicat des RMU de l'Estrie-CSN



Élément à faire tranché

- 3 Pendant toute la durée de la grève, les services et les tâches suivants, effectués par les RMU, les responsables d'équipe, les chefs d'équipe RMU sont également rendus de la façon suivante :

g La désignation de la fonction de chef d'équipe ne sera pas assumée par les personnes salariées durant la grève.

