

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région : Montérégie
Dossier : 1306021-71-2301
Dossier accréditation AM-2001-7502
Montréal, le 23 janvier 2023

DEVANT LA JUGE ADMINISTRATIVE : Véronique Girard

Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)
Association accréditée

et

Groupe Alerte Santé inc.
Employeur

DÉCISION

L'APERÇU

[1] La Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ), le syndicat, est accréditée auprès du Groupe Alerte Santé inc., l'employeur, pour y représenter :
« *Toutes les répartitrices et tous les répartiteurs, salariés au sens du Code du travail.* »

[2] L'employeur est un centre de communication santé au sens de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*¹. Il s'agit d'un service public visé par l'article 111.0.16 (7) du *Code du travail*².

[3] Puisqu'au moment de l'adoption de la *Loi modifiant le Code du travail concernant le maintien des services essentiels dans les services publics et dans les secteurs public et parapublic*³, le 30 octobre 2019, les parties étaient assujetties par un décret à l'obligation de maintenir des services essentiels en cas de grève, elles sont réputées visées, à compter de cette date, par une décision du Tribunal en ordonnant le maintien⁴.

[4] La convention collective entre les parties est échuë depuis le 31 mars 2022.

[5] Le 13 janvier 2023, le syndicat avise le Tribunal de son intention de déclencher une grève à durée indéterminée à compter du 26 janvier suivant, à 00 h 01. Le syndicat joint à son avis une liste des services essentiels qu'il propose de maintenir durant la grève.

[6] Comme le prévoit l'article 111.0.18 du Code, les parties ont négocié les services essentiels à maintenir en cas de grève. Le 19 janvier, elles ont conclu une entente concernant les services à maintenir lors de la grève. Celle-ci est reproduite en annexe de la présente décision.

[7] Conformément à l'article 111.0.19 du Code, il incombe au Tribunal d'évaluer la suffisance des services essentiels prévus à cette entente.

LE PROFIL DU GROUPE ALERTE SANTÉ INC.

[8] Groupe Alerte Santé inc. est un organisme sans but lucratif exploitant un centre de communication de santé. Les principaux services offerts sont : la réponse téléphonique d'urgence 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, l'assistance téléphonique, l'assistance médicale à l'appelant avant l'arrivée des ressources préhospitalières, le traitement, le triage et la priorisation des demandes de services ainsi que la coordination et l'assignation des ressources préhospitalières en fonction des priorités déterminées.

[9] Les activités du centre de communication de santé sont établies par la LSPU. Elles visent à ce qu'une réponse appropriée, efficiente et de qualité, ayant pour but la réduction de la mortalité et de la morbidité à l'égard des personnes en détresse, soit donnée en

1 RLRQ, c. S-6.2, la LSPU, titre I, chapitre III, section III.

2 RLRQ, c. C -27, le Code.

3 L.Q. 2019, c. 20. Voir l'article 26.

4 Voir le décret 1029-2016 du 30 novembre 2016.

tout temps aux personnes faisant appel à de tels services. Selon cette loi, les centres de communication santé ont pour fonction⁵ :

- 1° de recevoir les appels en provenance d'un centre d'urgence 9-1-1, d'une personne ou d'un établissement qui demande l'intervention des services préhospitaliers d'urgence ;
- 2° de traiter et de prioriser les appels conformément aux protocoles approuvés par le ministre ;
- 3° d'affecter et de répartir les ressources préhospitalières disponibles de façon appropriée, efficace et efficiente ;
- 4° d'utiliser, lorsque requis, le système d'information conçu par l'agence en vertu du paragraphe 4° de l'article 359 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) pour connaître, de façon quotidienne, la situation dans les centres exploités par les établissements de la région ;
- 5° d'autoriser le transport d'une personne vers une autre installation maintenue par un établissement lorsque celle prévue initialement vit une situation d'engorgement ;
- 6° d'assurer le suivi et l'encadrement opérationnels des ressources affectées à une demande de services préhospitaliers d'urgence ;
- 7° de collaborer avec l'agence au contrôle et à l'appréciation de la qualité des actes posés par son personnel et par le personnel d'intervention des services préhospitaliers d'urgence;
- 8° de coordonner les communications entre les acteurs de l'organisation des services préhospitaliers d'urgence et les établissements.

Un centre de communication santé doit, dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, respecter les protocoles approuvés par le ministre.

Il doit également, pour assurer un contrôle de la qualité des actes posés par le personnel d'intervention des services préhospitaliers d'urgence, tenir à jour un système d'informations approuvé par le ministre sur la prestation de services rendus lors d'une demande d'intervention, notamment sur le traitement des appels, le type d'intervention et le suivi apporté.

[10] L'entreprise dessert une population de 1 618 515 personnes de la Montérégie, un territoire comprenant 206 municipalités. Ces personnes ainsi que les établissements de la Montérégie font appel à ses services afin d'obtenir un transport ambulancier.

[11] Les partenaires du secteur préhospitalier comptent 8 centres primaires 911, 6 entreprises ambulancières, 56 services de premiers répondants, 14 services de police ainsi que les 3 Centres intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie, les CISSS, comprenant 10 centres hospitaliers.

[12] L'unité de négociation regroupe 43 répartiteurs médicaux d'urgence, les RMU, dont certains assument les fonctions de chef d'équipe. Les RMU se relaient sur les quarts

⁵ Art. 22 de la LSPU.

de jour, de soir et de nuit. L'entreprise compte également 5 personnes à la direction, 7 à l'administration et 9 à l'unité de soutien clinique.

L'ANALYSE

LE DROIT APPLICABLE

[13] Le Tribunal doit s'assurer que les services essentiels prévus à l'entente intervenue entre les parties sont suffisants pour que la santé ou la sécurité publique ne soit pas mise en danger, et ce, pendant toute la durée de la grève.

[14] Pour ce faire, il tient notamment compte des activités visées et des services offerts à la population ainsi que de la durée de la grève annoncée. Le Tribunal analyse également le contexte et les modalités de l'exercice du droit de grève.

[15] Le Tribunal est aussi guidé par les enseignements de la Cour suprême dans l'arrêt *Saskatchewan Federation of Labour c. Saskatchewan*⁶, ayant constitutionnalisé le droit de grève. Ainsi, depuis cet arrêt, le Tribunal doit « *protéger non seulement la santé ou la sécurité de la population, mais aussi le droit de grève* »⁷.

[16] Le droit de grève doit pouvoir être exercé efficacement et cela peut engendrer des désagréments pour la population. Lors de l'évaluation des services essentiels visés par une entente, le Tribunal doit donc distinguer le désagrément occasionné par la grève du danger pour la santé ou la sécurité publique. Ce danger doit être réel. Les simples craintes ou appréhensions ne peuvent suffire à neutraliser ou amoindrir le droit de grève⁸.

[17] Le Code favorise la détermination des services essentiels par les parties elles-mêmes, qui sont les mieux placées pour les définir. Cependant, même en cas d'entente, le Tribunal doit s'assurer que celle-ci ne compromet pas la santé ou la sécurité publique et peut intervenir dans le cas contraire.

L'APPLICATION DU DROIT AUX FAITS

[18] Après analyse de l'entente intervenue entre les parties, le Tribunal conclut que les services qui y sont prévus sont suffisants pour que la santé ou la sécurité publique ne soit pas mise en danger durant la grève.

[19] Tout d'abord, l'entente prévoit que le syndicat s'engage à maintenir tous les services à la population, sous réserve des services et des tâches qui y sont décrits. Il

⁶ [2015] 1 R.C.S. 245.

⁷ *Services ambulanciers Porlier Itée c. Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)*, 2017 QCTAT 3288, par. 65.

⁸ *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Ambulances Plessisville, une division de Dessercor inc.*, 2022 QCTAT 1657.

s'agit donc uniquement d'une grève de « tâches » qui sont soit modifiées, soit non exécutées.

[20] La grève n'engendrera pas d'arrêt de temps de travail. Toutefois, les RMU ne pourront être obligés de faire des heures supplémentaires obligatoires avant que l'employeur n'ait tenté de pourvoir les quarts avec des cadres certifiés. Ceux-ci ne pourront être tenus d'en accomplir plus de huit heures par période de paie.

[21] Par ailleurs, la grève est générale, puisqu'elle vise tous les salariés de l'unité de négociation⁹ et qu'elle s'exercera de façon ininterrompue à compter du 26 janvier. Cependant, les parties ont convenu d'une modulation variable de la grève. Ainsi, les tâches prévues au Bloc A de l'entente seront interrompues ou modifiées, au moment du déclenchement de la grève. Ensuite, 72 heures à l'avance, le syndicat informera l'employeur par écrit de l'interruption ou de la modification des tâches énumérées au Bloc B, qui s'ajouteront à celles du Bloc A.

[22] Comme le mentionnait le Tribunal dans l'affaire *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Corporation des partenaires pour les communications santé des Laurentides et Lanaudière*¹⁰ :

[34] [...] Pour déterminer de la suffisance des services maintenus, le Tribunal analyse ici le portrait de la totalité des services rendus qui seront modifiés ou qui ne seront plus accomplis par les salariés indistinctement de ces modulations. Il conclut que la cessation de l'ensemble des services qui y sont prévus, pris individuellement ou globalement, ne compromettra pas la santé et la sécurité publique.

[35] De plus, la description des services modifiés ou interrompus est claire et simple, tout comme le mécanisme de modulation de la grève. Elle permet d'en comprendre sa portée, d'évaluer la suffisance des services et d'être mise en œuvre facilement¹². Elle ne porte pas à confusion. Elle a fait l'objet d'une entente négociée entre les parties. L'employeur pourra adapter ses services en temps utile.

[Nos soulignements et note omise]

[23] L'entente contient notamment les dispositions suivantes quant aux tâches qui ne seront plus effectuées par les RMU durant la grève :

- Ils ne s'occupent pas des horaires, des remplacements et des rappels au travail. Lorsqu'un RMU est en retard ou doit s'absenter, il avise l'employeur sur la ligne téléphonique réservée à cet effet. L'employeur confectionnera les horaires de travail, et, lors d'une absence ou d'un retard, il effectuera les remplacements selon les modalités de la convention collective;

⁹ *Syndicat des professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec c. Procureure générale du Québec*, 2018 QCCA 2161, par. 61 à 63.

¹⁰ 2022 QCTAT 5659.

- Ils n'ont pas l'obligation de poinçonner au début et à la fin de leur quart de travail;
- Ils n'assument plus de tâches relatives à la formation, sauf pour l'entraînement plateau (jumelage), où, à l'exception de la première recrue, les autres nouveaux employés sont formés par un RMU (maître de stage).

[24] Les tâches suivantes, spécifiques aux RMU chefs d'équipe, ne seront pas effectuées durant la grève :

- Compléter leurs rapports quotidiens (journal de bord, formulaires d'exceptions, des appels récurrents, celui relatif aux problématiques téléphoniques et celui relatif aux véhicules qui ne se rapportent pas);
- Autoriser et remplacer les absences momentanées pour les RMU ni communiquer avec le service des horaires et assurer le suivi pour les situations d'absence ou de retard en début de quart. Les RMU chefs d'équipe réfèrent les RMU à la procédure prévue à l'entente;
- En ce qui concerne le suivi d'évènement, les RMU chefs d'équipe transfèrent directement à l'employeur les plaintes des usagers ainsi que toute demande d'information provenant d'un média, sans donner plus d'informations. Ils lui transfèrent aussi directement toute demande d'information externe qui est postérieure à un appel (après que l'équipe paramédics soit en statut 10-5), sans donner plus d'informations, sauf celles formulées par une personne responsable d'un CISSS, des compagnies ambulancières ou de la sécurité publique.

[25] Enfin, certaines tâches seront modifiées comme suit durant la grève :

- Les RMU n'ont plus l'obligation de classer les cartes d'appel terminées dans le logiciel de répartition assisté par ordinateur. Ils n'ont plus l'obligation d'indiquer dans ce système et dans la carte de l'appel la raison de la fin de l'appel ni les correctifs à apporter aux heures, sauf pour les appels codes 9 (arrêt cardiaque) et 28 (accident vasculaire cérébral);
- Les centres hospitaliers de destination ne sont plus indiqués sur les cartes d'appel, s'ils ne sont pas donnés par le technicien paramédic. Les RMU n'ont pas l'obligation d'y indiquer la route transversale du point de destination, sauf en cas de panne informatique ou de bris du système;
- En ce qui concerne l'affectation des paramédics, les RMU n'ont plus l'obligation de poinçonner les affectations de nature administrative (code 10-23) et les disponibilités partielles (code 10-25). Les appels de priorité 8 seront traités et répartis entre midi et 17 heures. Cependant, en cas de grève des paramédics, ces

appels seront répartis par les RMU selon les heures prévues par les paramédics. De plus, les RMU n'ont plus à traiter les priorités 8 (patient stable pour transfert non urgent) en différé. Les centres hospitaliers devront faire la demande de façon concomitante au besoin, sauf pour les unités de soins palliatifs. Enfin, les RMU ne gèrent plus l'affectation des périodes de repas des paramédics (10-9), ceux-ci se rapportent en période de repas aux RMU, qui poinçonnent l'information dans le système;

- Les RMU n'ont plus à suivre le protocole concernant les codes radio. Ils verbaliseront de façon claire et concise la signification complète du code radio sans utiliser les chiffres prévus dans le protocole, sauf le code 10-07. Ils n'ont plus à donner les heures aux équipes ambulancières sur les ondes radio, mais énoncent seulement que le message est compris.

[26] Le Tribunal conclut que la cessation de l'ensemble des services prévus à l'entente, pris individuellement ou globalement, ne compromet pas la santé et la sécurité publique. Les tâches non accomplies ou modifiées peuvent tout au plus entraîner certains délais ou inconvénients. Quant aux services directement rendus à la population, certaines modifications causeront des désagréments, mais elles ne mettent pas en danger la santé ou la sécurité publique.

[27] Le Tribunal précise qu'advenant une situation exceptionnelle et urgente non prévue par l'entente et mettant en danger la santé ou la sécurité publique, le syndicat s'engage à fournir, à la demande de l'employeur et selon les besoins, le personnel nécessaire pour faire face à cette situation.

[28] Il comprend que les parties vont respectivement identifier et échanger les coordonnées des personnes qui assureront la coordination de la grève.

[29] Le Tribunal comprend aussi que dans l'éventualité où les parties éprouvent des difficultés dans l'application des services essentiels, elles doivent en discuter ensemble rapidement afin de tenter de trouver une solution. À défaut, elles communiqueront sans délai avec son service de conciliation qui pourra leur offrir l'aide nécessaire et au besoin, en saisir le Tribunal.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE que les services essentiels qui sont prévus à l'entente du **19 janvier 2023**, avec les précisions apportées dans la présente décision, sont suffisants pour que la santé et la sécurité publique ne soient pas mises en danger lors de la grève débutant le 26 janvier 2023, à 00:01;

DÉCLARE que les services essentiels à fournir, pendant la grève débutant le 26 janvier 2023, à 00:01, sont ceux énumérés dans leur intégralité à l'entente du **19 janvier 2023**, annexée à la présente décision, en plus des précisions contenues à la présente décision;

RAPPELLE aux parties qu'en cas de difficulté dans la mise en application des services essentiels, elles doivent en discuter ensemble rapidement afin de tenter de trouver une solution. À défaut, elles communiqueront sans délai avec son service de conciliation qui pourra leur offrir l'aide nécessaire et au besoin, en saisir le Tribunal.

Véronique Girard

M. Jérémie Landry
Pour l'Association accréditée

M. Yves Masse
Pour l'Employeur

Date de la mise en délibéré : 20 janvier 2023

VG/dk

ANNEXE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

**TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU
TRAVAIL**

BUREAU DE MONTRÉAL

(Division des services essentiels)

**Fédération des employés du
préhospitalier du Québec (FPHQ)**,
association de salariés ayant une place
d'affaires au 83, Montée Gagnon, Bois-
des-Filion (Québec) J6Z 4N9

Partie demanderesse

c.

**Centre de communication santé
Groupe Alerte Santé**

Partie défenderesse

**LISTE DES SERVICES ESSENTIELS EN CAS DE GRÈVE
PROPOSÉE PAR LA DEMANDERESSE**

Pendant toute la durée de la grève, la demanderesse s'engage à maintenir tous les services à la population, sous réserve des services et des tâches décrites dans la présente liste.

1. Les tâches qui ne seront pas effectuées durant la grève

1.1 Horaires, remplacements et liste de rappel : Les RMU ne s'occupent pas des horaires, des remplacements et des rappels au travail. Lorsqu'un RMU est en retard ou doit s'absenter, il avise l'employeur sur la ligne téléphonique réservée à cet effet. Il en est de même pour un RMU qui constate un retard d'un de ses collègues.

Aucun RMU ne pourra être requis de faire du temps supplémentaire obligatoire avant que l'employeur n'ait tenté de pourvoir les quarts de travail

avec des cadres certifiés étant entendu que lesdits cadres ne pourront être tenus d'ainsi travailler plus de huit (8) heures par période de paie. L'employeur fera les horaires de travail et, lors d'une absence et retard, l'employeur effectuera les remplacements selon les modalités de la convention collective.

1.2 Poinçonner : Les RMU n'auront plus l'obligation de poinçonner au début et à la fin de leurs quarts de travail.

1.3 Formation. Les RMU n'assument plus de tâche relative à la formation, sauf pour l'entraînement plateau (jumelage), où, à l'exception de la première recrue, les autres nouveaux sont formés par un RMU (maitre de stage).

1.4 Uniformes : Les RMU n'ont plus l'obligation de suivre le code vestimentaire chez l'employeur sous réserve des règles relatives à la santé et sécurité au travail.

1.5 Tâches spécifiques aux chefs d'équipe :

1.5.1 Tâches relatives à la consignation de l'information : Les RMU chefs d'équipe n'auront plus à compléter les rapports quotidiens du chef d'équipe (journal de bord, le formulaire d'exceptions, le formulaire des appels récurrents, le formulaire relatif aux problématiques téléphoniques, le formulaire relatif aux véhicules qui ne se rapportent pas).

1.5.2 Tâches relatives à la vérification des présences et attribution des remplacements : Les RMU chefs d'équipe n'ont plus à autoriser et remplacer les absences momentanées pour les RMU ni à communiquer avec le service des horaires et assurer le suivi, s'il y a lieu, pour les situations d'absence ou de retard en début de quart. Les RMU chefs d'équipe réfèrent les RMU à la procédure prévue au paragraphe 1.1.

1.5.3 Suivi d'évènement : les RMU chefs d'équipe transfèrent directement toute demande d'information provenant d'un média à l'employeur sans donner plus d'informations. Les RMU chefs d'équipe transfèrent toute demande d'information externe qui est postérieure à un appel (après que l'équipe paramédics soit en statut 10-5) directement à l'employeur sans donner plus d'informations, sauf celles formulées par une personne responsable au CISSS, une personne responsable chez les compagnies ambulancières ou une personne responsable à la sécurité publique. Les RMU chefs d'équipe transfèrent directement les demandes de plaintes des usagers à l'employeur sans donner plus d'informations.

2. Les tâches qui seront modifiées durant la grève

2.1 Système de répartition assisté par ordinateur : Les RMU n'ont plus l'obligation de classer les cartes d'appel terminées dans le logiciel de répartition assisté par ordinateur (le système RAO). Les RMU n'ont plus l'obligation d'indiquer dans le système RAO et dans la carte d'appel la raison de la fin de l'appel. Les RMU n'ont plus à indiquer les correctifs à apporter aux heures sur les cartes d'appel et dans le système, sauf pour les appels code 9 (arrêt cardiaque) et les appels code 28 (accident vasculaire cérébral).

2.2 Cartes d'appel : Les RMU n'indiqueront plus dans les cartes d'appel les centres hospitaliers de destination, s'ils ne sont pas donnés par le technicien paramédic. Les RMU n'auront pas l'obligation d'indiquer la route transversale du point de destination dans la carte d'appel sauf en cas de panne informatique ou bris de système.

2.3 Affectation des paramédics : les RMU n'ont plus l'obligation de poinçonner les affectations de nature administratives (code 10-23) et les disponibilités partielles (code 10-25). Les appels de priorité 8 seront traités et répartis par les RMU entre midi et 17 heures. Cependant, en cas de grève des paramédics les appels de priorité 8 seront répartis par les RMU suivant les heures prévues par les paramédics. Les RMU n'ont plus à traiter les priorités 8 (patient stable pour transfert non urgent) en différé les centres hospitaliers devront faire la demande de façon concomitante au besoin, sauf en ce qui concerne les unités des soins palliatifs. Les RMU ne gèrent plus l'affectation des périodes de repas des paramédics (10-09), ceux-ci ayant l'obligation de se rapporter en période de repas aux RMU qui poinçonnent l'information au système, y incluant les périodes de rapprochement.

2.4 Ondes radio : Les RMU n'auront plus à suivre le protocole concernant les codes radio. Les RMU verbaliseront de façon claire et concise la signification complète du code radio sans utiliser les chiffres prévus dans le protocole, sauf le code 10-07. Les RMU n'auront plus à donner les heures aux équipes ambulancières sur les ondes radio, mais énoncent seulement sur les ondes que le message est compris.

2.5 Points d'attentes : Les RMU respectent à la lettre les points d'attente (10-12) déterminés par les entreprises ambulancières.

3. Mise en application des mesures prévues à la présente entente

- 3.1** Les mesures du Bloc A sont celles prévues aux paragraphes suivants de la présente entente : 1.1 (*Horaires, remplacements et liste de rappel*), 1.2 (*Poinçonner*), 1.4 (*Uniformes*), 1.5.1 (*Tâches relatives à la consignation de l'information*) et 1.5.2 (*Tâches relatives à la vérification des présences et attribution des remplacements*) et 1.5.3 (*Suivi d'évènement*) et 2.2 (*Cartes d'appel*).
- 3.2** Les mesures du Bloc B sont celles prévues aux paragraphes suivants de la présente entente : 1.3 (*Formation*), 2.1 (*Système de répartition assisté par ordinateur*) 2.3 (*Affectation des paramédics*), 2.4 (*Ondes radio*) et 2.5 (*Points d'attentes*).
- 3.4** Les mesures du Bloc A sont mises en application dès le 26 janvier 2023
- 3.5** Les mesures du Bloc B sont mises en application à une date déterminée par le Syndicat et dont il informe l'Employeur par écrit soixante-douze heures (72) heures à l'avance. Ces mesures s'ajoutent à celles du Bloc A.
- 3.7** Si des difficultés d'application survenaient relativement à la présente entente, à la demande de l'Employeur ou du Syndicat, des modifications pourront y être apportées et seront sujettes à l'approbation du Tribunal administratif du travail.

En foi de quoi, les parties ont signé électroniquement,

Le 19 janvier 2023



Pour le Syndicat

Le 19 janvier 2023



Pour L'Employeur

Le 19 janvier 2023