

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL
(Division des services essentiels)

Région : Saguenay—Lac-Saint-Jean

Dossiers : CQ-2017-4148 CQ-2017-4149 CQ-2017-4150
CQ-2017-4151 CQ-2017-4153 CQ-2017-4154
CQ-2017-4155 CQ-2017-4156

Dossiers accréditation : AQ-2001-0895 AQ-2001-0896 AQ-2001-0897
AQ-2001-0902 AQ-2001-0899 AQ-2001-0893
AQ-2001-0904 AQ-2001-0903

Québec, le 2 août 2017

DEVANT LA JUGE ADMINISTRATIF : Myriam Bédard

Ambulance S.L.N. (9046-7044 Québec inc.)
9195-3760 Québec inc.
Ambulance Chicoutimi inc.
Ambulances Médinord inc.
Ambulance Médilac inc.
Employeurs

c.

Syndicat des paramédics Saguenay - Lac-Saint-Jean-Nord
FSSS-CSN
Association accréditée

DÉCISION RECTIFIÉE

Le texte original a été rectifié le 3 août 2017 et la description de la rectification est annexée à la présente version.

[1] Le 24 juillet 2017, le Tribunal reçoit huit avis de grève à durée indéterminée à compter du **4 août 2017 à 6 h**.

[2] Le Syndicat des paramédics Saguenay - Lac-Saint-Jean-Nord FSSS-CSN (**CSN**) annonce ainsi que tous les paramédics qu'il représente dans les établissements suivants seront en grève :

- Ambulances S.L.N (9046-7044 Québec inc.)
 - o La Baie (AQ-2001-0895)
 - o L'Anse St-Jean (AQ-2001-0897)
 - o Roberval (AQ-2001-0902)
 - o Chapais, Chibougamau et Parc de Chibougamau Réserve Ashuapmushuan (AQ-2001-0893)
- 9195-3760 Québec inc. (Saint-Félicien) (AQ-2001-0896)
- Ambulance Chicoutimi inc. (Chicoutimi) (AQ-2001-0899)
- Ambulances Médinord inc. (Normandin) (AQ-2001-0904)
- Ambulance Médilac inc. (Métabetchouan–Lac-à-la-Croix, Lac Bouchette et Alma) (AQ-2001-0903)

[3] Le groupe concerné par cette grève est exclusivement composé de paramédics.

[4] Au Québec, les services ambulanciers sont offerts par des entreprises privées, des coopératives ou par la Corporation d'Urgences-santé.

[5] Les entreprises visées par les avis de grève ici en cause sont représentées par la Corporation des services d'ambulance du Québec (**CSAQ**) ainsi décrite dans *Les ambulances Repentigny inc. c. Fraternité des travailleurs des travailleuses du préhospitalier du Québec, section locale 592 (FTQ)*, 2017 QCTAT 476 :

[19] Les employeurs sont membres de la Corporation des Services d'Ambulance du Québec (la CSAQ), un organisme sans but lucratif, qui regroupe plus de 92 % des entreprises privées et coopératives qui gèrent des services ambulanciers dans toutes les régions du Québec. Les entreprises membres emploient plus de 3 500 ambulanciers et effectuent plus de 90 % des interventions au Québec, hors du territoire de Montréal et de Laval.

[6] Puisqu'une grève dans un tel service public peut avoir pour effet de mettre en danger la santé ou la sécurité publique, les associations accréditées et les employeurs

sont assujettis à l'obligation de maintenir des services essentiels en période de grève. C'est le décret n° 104-2015 du 18 février 2015 qui le prévoit.

[7] Ainsi, la CSN a joint à ses avis de grève une liste des services qu'elle entend maintenir pendant la grève. L'article 111.0.18 du *Code du travail*, RLRQ, c. C-27, prévoit que les parties doivent négocier les services essentiels.

[8] C'est le Tribunal, en vertu de l'article 111.0.19 du Code, qui évalue ensuite la suffisance de ces services prévus à la liste soumise ou à l'entente intervenue. Le troisième alinéa de cette disposition se lit ainsi :

Si le Tribunal juge ces services insuffisants, il peut, avant d'en faire rapport au ministre conformément à l'article 111.0.20, 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'il lui ait fait connaître les suites qu'il entend donner à ces recommandations.

[9] Une séance de conciliation a eu lieu le 28 juillet 2017. Les parties ont alors conclu une entente partielle sur les services qui seront rendus pendant la grève, laissant deux points de discorde à l'appréciation du Tribunal.

[10] Le Tribunal doit donc évaluer la suffisance des services convenus dans l'entente partielle pour assurer la santé ou la sécurité de la population et décider des questions qui font l'objet d'un désaccord entre les parties.

[11] Ce même exercice a été fait en février 2017, ce qui a mené à une décision visant plusieurs entreprises ambulancières, dont celles en cause dans la présente affaire, par laquelle le Tribunal déclare suffisants les services prévus à l'entente intervenue le 13 février 2017 avec les précisions qu'il apporte (2017 QCTAT 811).

[12] Considérant la nature des services en cause, la plupart des tâches accomplies par les ambulanciers sont considérées comme essentielles. Conséquemment, les ententes et les décisions touchant au secteur ambulancier font état des tâches qui ne seront pas exécutées en période de grève, plutôt que de faire la nomenclature des tâches que les grévistes doivent continuer d'effectuer. Ce procédé est parfois qualifié de « *grève de tâches* ».

[13] Dans l'exercice d'évaluation de la suffisance des services pour assurer la santé ou la sécurité de la population, le Tribunal doit être guidé par les principes élaborés par la Cour suprême.

[14] Dans l'arrêt *Saskatchewan Federation of Labour c. Saskatchewan*, 2015 CSC 4, la Cour suprême condamne l'interprétation trop large faite de l'expression « services essentiels ». La Cour, qui élève le droit de grève au rang de droit constitutionnel, considère que cette expression doit recevoir une interprétation qui ne retire pas tout son sens à l'exercice du droit de grève et invite à ne considérer comme essentiels que les services qui le sont véritablement. Elle précise au paragraphe 85 que « *Dans certaines circonstances, il se peut bien que la population soit privée d'un service à cause d'une grève sans être pour autant privée d'un service essentiel qui justifie la limitation du droit de grève pendant les négociations* ».

[15] Le droit de grève n'a pas été retiré aux ambulanciers par le législateur. En conséquence, il doit avoir une portée réelle malgré le fait qu'il soit restreint par l'obligation de maintien des services essentiels.

[16] De plus, toujours suivant l'affaire *Saskatchewan*, précitée, pour être reconnu comme tel, le droit de grève doit pouvoir être exercé efficacement. Il doit être bien réel et ne pas être que théorique. C'est pourquoi la notion de services essentiels doit être interprétée restrictivement et, lorsque le Tribunal évalue la suffisance des services proposés, il doit trouver l'équilibre respectant les droits des parties : le droit à la santé et la sécurité de la population et le droit de grève.

[17] Aussi, il doit être admis que la grève est dérangeante pour la population; c'est son but. Elle vise à infléchir l'opinion publique. La Cour suprême, dans la même affaire *Saskatchewan*, rappelle ce qui suit :

[48] Dans l'arrêt *S.D.G.M.R., section locale 558 c. Pepsi-Cola Canada Beverages (West) Ltd.*, [2002] 1 R.C.S. 156, on résume avec à-propos l'idée que la grève, même si elle constitue un moyen de pression économique redoutable, constitue néanmoins une composante cruciale de la promotion de la paix industrielle et partant, socio-économique :

Les conflits de travail peuvent toucher des secteurs importants de l'économie et avoir des répercussions sur des villes, des régions et, parfois, sur le pays tout entier. Il peut en résulter des coûts importants pour les parties et le public. Néanmoins, notre société en est venue à reconnaître que ces coûts sont justifiés eu égard à l'objectif supérieur de la résolution des conflits de travail et du maintien de la paix économique et sociale. Désormais, elle accepte aussi que l'exercice de pressions économiques, dans les limites autorisées par la loi, et l'infliction d'un préjudice économique lors d'un conflit de travail représentent le prix d'un système qui encourage les parties à résoudre leurs différends d'une manière acceptable pour chacune d'elles (voir, de manière générale, G. W. Adams, *Canadian Labour Law* (2^e éd. (feuilles

mobiles)),
à 1-15). [par. 25]

p.

1-11

[18] Il faut 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 grève.

[19] Le Tribunal, qui dispose dorénavant des compétences en services essentiels, en plus de celles en relations du travail, ne peut ignorer cet équilibre à maintenir et imposer des conditions qui rendraient la grève inefficace. Il est de son devoir de protéger non seulement la santé ou la sécurité de la population, mais aussi le droit de grève.

[20] Ces principes étant posés, il faut maintenant évaluer la suffisance des services qui seront rendus pendant la grève selon la proposition de la CSN.

L'ENTENTE PARTIELLE

[21] L'entente intervenue prévoit que tous les quarts seront travaillés par les paramédics conformément à la convention collective. Ils répondront à tous les appels et affectations et feront toutes les interventions imprévisibles selon les protocoles et les procédures en vigueur.

[22] Tous les appels de priorité 0 à 7 inclusivement seront traités de la façon habituelle. Les appels de priorité 8 seront aussi traités de façon habituelle, sauf en ce qui concerne le service de retour à domicile qui sera assuré du lundi au vendredi entre 12 h et 17 h.

[23] Certains services ne seront toutefois pas rendus.

[24] Lors des transports d'un établissement à un autre, les paramédics ne se déplacent pas à l'intérieur d'un établissement du réseau de la santé, sauf dans les cas urgents, les cas d'obstétrique et les soins intensifs. Chaque fois, ils aviseront préalablement le centre hospitalier de leur arrivée.

[25] Lors de transports interhospitaliers, le retour des escortes médicales ne sera pas assuré, sauf si un patient est présent à bord du véhicule. L'équipement (incubateur, ballon-aortique, ECMO et civière d'avion-ambulance) sera rapporté au lieu de prise en charge.

[26] Les paramédics ne ramèneront pas les bagages des accompagnateurs du patient depuis l'aéroport.

[27] Les codes radio seront verbalisés clairement dans le respect des règles de confidentialité et de civilité, sans utilisation du protocole en vigueur.

[28] Les paramédics ne se rapporteront plus disponibles en utilisant le code 10-27.

[29] La santé ou la sécurité de la population ne sont pas mises en danger par ces pratiques. Le Tribunal en a déjà décidé dans *Les Ambulances Repentigny inc. c. Fraternité des travailleurs et travailleuses du préhospitalier du Québec, section locale 592 (FTQ)*, 2017 QCTAT 476; *Ambulances Chicoutimi c. Syndicat des paramédics Saguenay-Lac-Saint-Jean-Nord FSSS-CSN*, 2017 QCTAT 811 et *Vezeau et Frères inc. c. Syndicat des paramédics de l'Abitibi-Témiscamingue Nord-du-Québec - CSN*, 2017 QCTAT 723.

[30] Certaines autres tâches liées à la formation et au service de relations communautaires ne seront pas exécutées, ce qui ne concerne pas non plus les services à la population.

[31] Le lavage extérieur du véhicule ne sera pas fait, sauf pour des raisons de sécurité. Le lavage intérieur sera fait conformément au guide de prévention des infections.

[32] Les paramédics n'iront pas porter les véhicules ambulanciers au garage pour les entretiens mécaniques planifiés ou réparations, sauf en cas de besoin impromptu ou non planifié. Le transfert du véhicule de remplacement (le mulet) entre deux casernes ne sera pas non plus fait, sauf en cas de besoin impromptu ou non planifié. Les paramédics de l'établissement du Parc de Chibougamau accompliront toutefois l'ensemble de ces tâches.

[33] Sur cette question, le Tribunal comprend que les précisions établies dans l'affaire *Services ambulanciers Porlier ltée c. Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)*, 2017 QCTAT 3288, seront respectées. On y lit notamment ce qui suit :

[47] Le Tribunal comprend que le refus d'exécuter ces tâches se rapporte exclusivement aux entretiens mécaniques (réparations ou inspections) qui concernent des travaux non urgents, qui ne nécessitent pas qu'ils soient faits sans délai, en ce qu'ils ne mettent pas la sécurité des occupants en danger. Par exemple, une ambulance ne peut circuler sur la route de façon sécuritaire si un phare ou une lumière de frein ne fonctionne plus. Il en est de même de toute défectuosité qui apparaît de façon impromptue, qui ne relève pas de la prévention et qui entrave les règles de conduite sécuritaires.

[48] Lorsque de tels bris surviendront, le paramédic devra donc, après que son supérieur ait pris les mesures nécessaires, se charger d'aller au garage, si la tâche lui est confiée, pour faire réparer ce type de bris dans les meilleurs délais.

[34] Les formulaires non obligatoires ne seront pas remplis.

[35] Le formulaire AS-810 ne sera pas rempli. Sur cette question, le Tribunal a déjà décidé que le fait de ne pas le remplir ne met pas la santé ou la sécurité de la population en danger (voir *Coopérative des techniciens ambulanciers du Québec c. L'Association des travailleurs du préhospitalier (APTH)*, 2017 QCTAT 603; *Ambulances Chicoutimi c. Syndicat des paramédics Saguenay-Lac-Saint-Jean-Nord FSSS-CSN*, 2017 QCTAT 811 et *Vezeau et Frères inc. c. Syndicat des paramédics de l'Abitibi-Témiscamingue Nord-du-Québec - CSN*, 2017 QCTAT 723).

[36] Une liste des tâches qui ne seront pas exécutées par les paramédics est aussi établie. Il s'agit principalement de tâches liées à l'entretien ménager de la caserne et de certaines tâches administratives. La santé ou la sécurité de la population n'est pas mise en péril par ces refus.

[37] Des services d'ambulances dédiées ne seront pas offerts, ce qui n'est pas de nature à compromettre la santé ou la sécurité de la population.

[38] Les paramédics répondront à tout appel ou affectation par les répartiteurs et exécuteront les interventions imprévisibles selon les protocoles et procédures en vigueur.

[39] Lorsqu'une situation exceptionnelle et urgente non prévue à l'entente et mettant en cause la santé ou la sécurité de la population se présente, la CSN fournira, à la demande de l'employeur et au besoin, le personnel nécessaire pour faire face à cette situation.

LES POINTS DE DISCORDE

[40] Deux questions restent non résolues. Les paramédics annoncent leur intention de ne pas accomplir certaines tâches en ces termes :

- Les formulaires AS-803 seront faits en format papier, et déposés, selon le cas au centre hospitalier du secteur d'appartenance ou s'il n'y a pas de centre hospitalier dans le secteur d'appartenance, ils seront laissés au centre hospitalier où les transports sont majoritairement effectués, et chaque fois à la première occasion dans un endroit désigné à cet effet par l'employeur. Le

numéro d'assurance-maladie, le numéro de la carte d'hôpital et l'année de naissance ne seront pas inscrits sur la copie de l'entreprise.

- Le transfert des cartes mémoire du MDSA.

Le formulaire AS-803

[41] La CSAQ plaide que le formulaire AS-803 constitue, pour les paramédics, le dossier médical du patient. L'entreprise ambulancière est chargée de la garde et de l'archivage de ces renseignements médicaux à des fins de contrôle de la qualité des services qu'elle rend et de suivi médical des patients.

[42] Elle ajoute que, si ce formulaire doit être rempli, en ce qu'il constitue un service essentiel, il doit l'être au complet.

[43] Pour le Tribunal, cette interprétation ne peut résister à l'analyse, considérant l'arrêt *Saskatchewan* précité, qui prône une interprétation restrictive de la notion de service essentiel visant à accorder une portée véritable à l'exercice du droit de grève.

[44] Les paramédics, comme il a été écrit à plusieurs reprises au cours du présent conflit dans le secteur ambulancier, ont le droit de grève et cette grève ne devrait pas s'avérer purement théorique.

[45] Récemment, dans *Corporation d'Urgences-santé c. Syndicat du préhospitalier-CSN*, 2017 QCTAT 2579, le Tribunal a décidé de la question des formulaires AS-803 et surtout de celle des données que les paramédics refusent d'inscrire sur l'exemplaire de l'employeur. La CSAQ invite toutefois le Tribunal à faire les distinctions qui s'imposent entre la situation de la Corporation d'Urgences-santé, organisme public qui œuvre dans la région de Montréal et les membres de la CSAQ qui sont de petits employeurs qui offrent les services ambulanciers en région.

[46] Considérant qu'à l'égard du formulaire discuté, il subsiste de grandes similarités d'une région à l'autre dans l'utilisation du formulaire en question, il est utile de reproduire ces longs extraits de la décision précitée :

Deuxième point : Les formulaires AS-803 ou Rapport d'intervention préhospitalière

[30] Au début de son témoignage, la directrice de la qualité des soins et de l'enseignement chez l'employeur explique qu'« *avant les paramédics n'écrivaient absolument rien* » et qu'au fil du temps, ils se sont professionnalisés. C'est dans cet esprit que divers protocoles ont été adoptés visant l'appréciation clinique des paramédics et de leurs activités auprès des patients.

[31] Ainsi, en vertu des « *Protocoles d'intervention clinique à l'usage des techniciens ambulanciers-paramédics 2015* » (le **PICUTAP**), tout contact entre un usager et un paramédic doit être documenté par ce dernier dans le formulaire AS-803, qui est en fait un rapport d'intervention pré-hospitalière ou clinique (**RIP**). En effet, celui-ci y inscrit tout ce qu'il a pu constater chez l'usager lors de son intervention ainsi que toutes activités qui lui ont été prodiguées : ses signes vitaux, le monitoring, la constatation de l'effet du traitement ou des médicaments donnés, ainsi de suite.

[32] Ce formulaire est constitué de deux feuilles identiques : la première, l'original, revient à l'employeur et la deuxième, une copie, est remise au centre hospitalier où est transporté l'usager. Ce formulaire fait alors partie du dossier du patient.

[47] En l'espèce, le formulaire comporte trois exemplaires : un pour le centre hospitalier, un pour le CISSS ou le CIUSSS, selon les régions, et un pour l'entreprise ambulancière. Il faut souligner que c'est l'entreprise qui transmet au CISSS ou au CIUSSS son exemplaire.

[48] Le Tribunal poursuit en ces termes :

[33] Les originaux des formulaires sont acheminés au quartier général de l'employeur où des commis à la saisie numérisent le document conformément au calendrier de conservation des documents de l'employeur.

[34] Lors de la numérisation, certaines des informations sont transférées automatiquement dans la base de données de l'employeur lui permettant notamment de faire des profils de la clientèle qui rendent possible, ultimement, l'élaboration ou le perfectionnement des protocoles en intervention clinique et même justifier l'ajout d'autres protocoles.

[35] Ce formulaire sert aussi à évaluer la qualité des soins donnés par les paramédics et le besoin de formation. Il est aussi utilisé à des fins de recherche et de statistiques.

[49] Dans les entreprises concernées par le présent litige, ces données peuvent aussi être utilisées comme historique de soins lors d'une intervention subséquente auprès d'un même patient.

[50] Chez Corporation d'Urgences-santé, le syndicat proposait ce qui suit :

[36] À titre de moyen de pression, le syndicat propose de ne pas remplir, sur la copie de l'employeur, les informations suivantes :

- le nom du patient, sa date de naissance, le numéro d'assurance-maladie;

- le numéro du véhicule ambulancier et la séquence de l'événement.

[51] Il faut préciser que, sur le formulaire utilisé par les entreprises ici visées, le nom du patient n'apparaît jamais sur l'exemplaire destiné à l'entreprise ambulancière pas plus que sur celui du CISSS ou du CIUSSS. On retrouve toutefois, sur chacun de ces exemplaires, l'année de naissance (et non la date), le numéro d'assurance-maladie, le numéro du véhicule ambulancier, la séquence de l'événement et, ce qui est discuté en l'espèce, le numéro du dossier d'hôpital (numéro de la carte d'hôpital).

[52] Le Tribunal apporte ensuite les précisions suivantes :

[37] Par ailleurs, toutes ces informations seraient inscrites sur la copie remise au centre hospitalier. Ce moyen de pression jumelé aux deux autres moyens fait en sorte qu'il sera plus difficile pour l'employeur de connaître le nom de l'usager et le centre hospitalier où il a été traité.

[38] Le Tribunal comprend que lors d'un refus de transport par un usager, les paramédics remettront les deux copies du formulaire AS-803 à l'employeur, dont la copie complètement remplie qui est habituellement destinée au centre hospitalier, puisqu'il n'y a pas de facturation en l'absence d'un transport.

[53] En l'espèce, il faut ajouter que toutes les informations litigieuses apparaissent sur la copie remise au centre hospitalier.

[54] Puis, il est discuté des moyens d'obtenir ces informations :

[39] Selon le syndicat, l'employeur a des moyens alternatifs pour obtenir l'identification de l'usager soit par la carte d'appel, les centres hospitaliers ou l'usager lui-même.

La carte d'appel

[40] Lorsqu'un usager appelle l'employeur pour un transport, c'est un **RMU** qui reçoit l'appel. Il génère une carte d'appel. Le RMU va habituellement colliger le nom de l'appelant ou de l'usager et l'adresse où l'ambulance doit se rendre. Cette carte détient également la date et l'heure de la demande ainsi que l'ambulance affectée et l'heure de son arrivée au centre hospitalier.

[41] Le syndicat explique que l'employeur possède une base de données qui contient les adresses de ceux qui ont déjà appelé une ambulance. Il peut donc retrouver certains de ces usagers.

[55] Il semble que la situation diffère dans les régions concernées par la présente affaire. Le nom de l'usager ne serait jamais mentionné par le centre d'appel. Ainsi,

selon la CSAQ, le numéro ou la séquence de l'événement apparaissant au formulaire ne serait d'aucune utilité pour identifier l'utilisateur. Certaines autres données sont toutefois accessibles et pourraient permettre des correspondances avec celles de la base de données de l'entreprise.

[56] Le Tribunal rapporte ensuite ce qui suit :

Les centres hospitaliers

[42] L'employeur peut obtenir l'identification de l'utilisateur par le formulaire qui a été remis au centre hospitalier.

[57] Depuis le début de la grève dans le secteur ambulancier, la coopération des centres hospitaliers n'aurait duré que quatre jours, après lesquels le personnel hospitalier s'y serait refusé.

[58] Puis, le Tribunal discute de l'argument de l'employeur portant sur la nécessité d'identifier l'utilisateur :

L'utilisateur lui-même

[43] Lorsqu'un utilisateur veut porter plainte concernant le service ambulancier, il s'identifie.

[44] L'employeur estime qu'il est au cœur de sa mission de documenter et d'archiver les gestes posés par les paramédics pour usage ultérieur.

[45] La *Loi sur les archives* l'oblige à conserver l'original des formulaires AS-803. Il soutient que comme les originaux seront incomplets parce que l'identification des utilisateurs ne sera pas complétée, il ne s'acquitte pas de son obligation. La preuve démontre que les AS-803 ne seront pas numérisés s'ils sont incomplets, mais qu'ils peuvent être complétés par l'archiviste lorsque l'information est obtenue et par la suite ils sont numérisés. L'archivage se ferait donc plus tard, mais il se ferait. Le retard dans l'archivage n'affecte pas la santé ou la sécurité de la population.

[46] L'employeur explique les circonstances pour lesquelles une consultation de ce document numérisé et archivé pourrait être nécessaire : dans le cas d'une demande d'accès par un patient, d'une demande du commissaire aux plaintes et dans le cadre du programme pour l'amélioration de la qualité.

[47] Dans les deux premiers cas, le patient et le commissaire aux plaintes peuvent toujours s'adresser au centre hospitalier.

[48] Dans le dernier cas, des reviseurs cliniques ou des instructeurs font la révision de certaines des interventions dans le cadre du programme de qualité de l'employeur.

[49] L'amélioration de la qualité des services rendus par les paramédics est un objectif de l'employeur, mais il ne touche en rien la santé immédiate de la population. Or, l'absence d'identification de l'utilisateur n'empêche aucunement l'employeur de faire cette analyse des formulaires afin de contrôler la qualité des soins et des interventions par les paramédics, le nom de ces derniers étant indiqué dans le formulaire.

[50] L'employeur ajoute que ce moyen de pression pourrait aussi occasionner des problèmes au niveau du service. À titre d'exemple, il invoque le pouvoir du Directeur de la santé publique qui peut demander, à toute personne ou organisme, de l'information afin d'enquêter sur les maladies à déclaration obligatoire telle qu'épidémie, intoxication. C'est ce qui s'est produit le 7 mai 2017, lors des inondations massives au Québec, lorsqu'il a sollicité la collaboration de l'employeur afin d'obtenir de l'information sur les usagers qui ont demandé un transport ambulancier pour intoxication au monoxyde de carbone durant les inondations. Cette demande visait notamment à assurer un suivi des personnes intoxiquées, d'ajuster les interventions et les messages sur le terrain.

[51] Cet événement exceptionnel est maintenant terminé. Selon la preuve, l'employeur a fourni les informations au directeur même si le délai a été plus long que d'habitude puisque les compléments d'appel n'étaient plus remplis par les paramédics. Ce que retient le Tribunal, c'est que les usagers ont été traités par les paramédics avant d'être pris en charge par un centre hospitalier.

[52] Par ailleurs, dans un contexte d'épidémie ou de catastrophe naturelle, il apparaît que la clause de situation exceptionnelle et urgente, qui se retrouve dans la liste de services essentiels sur lesquels les parties se sont entendues, trouverait application, le cas échéant. Le Tribunal rappelle qu'il faut comprendre l'utilisation de l'expression « *au besoin* » de cette clause, comme exigeant une réponse ponctuelle de la part du syndicat lorsque l'employeur réclame son application.

[53] L'employeur indique qu'il reçoit aussi des demandes d'autres organismes tels que la Société de l'assurance-automobile (la **SAAQ**) ou de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (la **CNESST**).

[54] L'employeur évoque qu'il a déjà eu une demande de la CNESST concernant le déversement de produits dangereux. Celle-ci voulait s'assurer du suivi des patients et que tout le monde avait été traité. Il n'y a pas de preuve que ses patients aient été mis en danger ou non pas été traités. De toute façon, la CNESST aurait pu obtenir l'information auprès des patients eux-mêmes ou auprès de l'employeur de ces derniers.

[55] Outre le contrôle de la qualité des interventions des paramédics, l'employeur explique qu'il a besoin de l'identification de l'utilisateur pour lui

permettre de faire des suivis auprès d'un centre hospitalier. Par exemple, tout patient subissant un arrêt cardiaque qui est transporté à un centre hospitalier fait l'objet d'une relance par l'employeur pour savoir si le patient a été réanimé et ainsi déterminer le taux de survie, qui peut emmener à changer le protocole ou faire une campagne de publicité. Il n'y a là aucun lien direct avec la santé ou la sécurité du public puisque le patient a été traité. La santé ou la sécurité de la population n'est pas en danger si cette relance est faite plus tard.

[59] Le Tribunal conclut ultimement que le fait de ne pas inscrire sur l'exemplaire de l'entreprise ambulancière du formulaire AS-803 le nom du patient, sa date de naissance, son numéro d'assurance-maladie, le numéro du véhicule ambulancier et même la séquence de l'événement ne compromet pas la santé ou la sécurité de la population.

[60] En l'espèce, le numéro de la carte d'hôpital serait aussi omis sur l'exemplaire de l'entreprise. Pour les motifs élaborés dans l'affaire *Corporation d'Urgences-santé*, le Tribunal conclut que la santé ou la sécurité de la population n'est pas non plus mise en danger par cette omission.

[61] Par ailleurs, il y a lieu de rappeler qu'il arrive que des patients ne soient pas identifiés par les paramédics lors d'une intervention. Selon l'état du patient et les circonstances dans lesquelles se déroulent les événements, il est possible que ni le nom ni la date de naissance ne puissent être obtenus. Il n'est pas non plus exceptionnel que le numéro d'assurance-maladie n'apparaisse pas au formulaire ou qu'il soit inexact. Il est probable qu'il en soit de même pour la carte d'hôpital. Ce sont donc des informations dont l'employeur ne dispose pas toujours, ce qui n'entrave en rien le travail des paramédics et les soins qu'ils prodiguent à la population.

[62] Le Tribunal note aussi que seule la copie de l'entreprise ambulancière sera amputée de ces informations. Celle du centre hospitalier et l'autre, que l'entreprise fera parvenir au CISSS ou au CIUSSS, contiennent toutes les informations.

Le transfert de cartes mémoires du MDSA

[63] Les cartes mémoire dont il est ici question sont celles sur lesquelles sont enregistrées les interventions qui ont nécessité l'utilisation du moniteur-défibrillateur. On y retrouve l'enregistrement des données du moniteur cardiaque, du défibrillateur, le cas échéant, et celui des voix des personnes au cours de l'intervention. Le moniteur est utilisé pour presque toutes les interventions, mais pas le défibrillateur. Le formulaire AS-803 indique d'ailleurs si le monitoring a été utilisé pendant l'intervention. La durée maximale d'enregistrement sur une carte varie de 3 à 5 heures selon la nature des enregistrements effectués, celui des activités d'un défibrillateur nécessitant plus

d'espace. Lorsque la carte a atteint son maximum d'enregistrement, des données s'effacent pour enregistrer les nouvelles données entrant.

[64] Après chaque quart de travail, l'équipe de paramédics transfère les enregistrements sur le serveur à la caserne. De ce poste de travail, on les fait suivre à fréquence régulière, au CISSS pour le contrôle de la qualité. Elles sont aussi accessibles au centre hospitalier.

[65] Ainsi, à chaque début de quart de travail, une carte vierge est installée dans l'appareil.

[66] Le CISSS ou le CIUSSS utilise ces enregistrements pour vérifier la qualité des soins offerts par les paramédics. Sauf exception, dans des cas graves ou à la suite d'une plainte, ces analyses sont faites dans les semaines suivant l'intervention et peuvent donner lieu à des modifications de protocoles d'intervention, à des suivis plus encadrés du travail de certains ambulanciers ou à une offre de formation.

[67] Pendant la grève, les paramédics continueront de faire les enregistrements à partir du moniteur-défibrillateur comme à l'habitude, y compris les rendre accessibles en cas d'urgence. Ces données peuvent en effet être transmises en temps réel au centre hospitalier qui se prépare à recevoir le patient. Il est aussi possible que des impressions de certaines séquences soient faites ou qu'un médecin, dans le cadre de la détermination des soins qu'il doit prodiguer, réclame l'enregistrement de la totalité de l'intervention. Dans de telles situations, le service habituel sera rendu.

[68] Ce que la CSN propose de ne pas faire, c'est le transfert des données sur le serveur à la caserne. Cette tâche administrative ne constitue pas un soin au patient. Elle permet de contrôler la qualité du travail après qu'il ait été effectué, sauf dans les situations d'urgence mentionnées au cours desquelles les données continueront d'être accessibles. Le fait de ne pas faire le transfert des données de la carte MDSA sur un autre support informatique ne met pas la santé ou la sécurité de la population en danger.

[69] Si la CSAQ craint la perte des données, elle peut se charger du transfert ou utiliser des cartes supplémentaires.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE que **Syndicat des paramédics Saguenay - Lac-Saint-Jean-Nord FSSS-CSN** peut s'abstenir de faire les tâches décrites à la section « points à faire trancher par le Tribunal » de l'entente du 28 juillet 2017, annexée à la présente décision, en tenant compte des précisions apportées par le Tribunal dans la présente décision qui en font partie intégrante, et ce, durant la grève devant débiter le 4 août 2017 à 6h;

DÉCLARE que les services prévus à l'entente du 28 juillet 2017, 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 à fournir pendant la grève sont ceux énumérés dans leur intégralité à l'entente du 28 juillet 2017, annexée à la présente décision, comme si ici tout au long réités;

RAPPELLE aux parties que, dans les cas de difficultés de mise en application des services essentiels, elles doivent en faire part au Tribunal pour qu'il puisse leur fournir l'aide nécessaire.

Myriam Bédard

M^e Karl Jessop
CAIN LAMARRE, S.E.N.C.R.L.
Pour l'employeur

M^e Jessie Caron
LAROCHÉ MARTIN (SERVICE JURIDIQUE DE LA CSN)
Pour l'association accréditée

Date de l'audience : 31 juillet 2017

CQ-2017-4148 CQ-2017-4149 CQ-2017-4150 CQ-2017-4151
CQ-2017-4153 CQ-2017-4154 CQ-2017-4155 CQ-2017-4156

16

/al

Rectification apportée le 3 août 2017 :

Au paragraphe [39] de la décision, on aurait dû lire **CSN** au lieu de FPHQ.

ANNEXE

ENTENTE SUR LES SERVICES ESSENTIELS

ENTRE :

CSAQ

- et -

Syndicat des paramédics Saguenay - Lac-Saint-Jean-Nord FSSS-CSN

AQ 2001-0897 AQ 2001-0899 AQ-2001-0902 AQ 2001-0904
AQ 2001-0903 AQ 2001-0895 AQ-2001-0893 AQ 2001-0896

CONSIDÉRANT que l'association accréditée a transmis des avis préalables pour le déclenchement de grèves, dans les délais prévus par la loi;

CONSIDÉRANT que l'association accréditée a également transmis des listes sur les services essentiels à maintenir pendant ces grèves, applicables pour les employés visés;

CONSIDÉRANT que les parties ont ensuite négocié les services essentiels à être maintenus pendant ces grèves, en tenant particulièrement compte des diverses décisions rendues jusqu'à présent à cet effet par le Tribunal administratif du travail (Division des services essentiels);

CONSIDÉRANT que c'est dans l'intérêt de la population et d'une saine administration de la justice que les parties en viennent à la présente entente concernant les services essentiels à être maintenus pendant les grèves;

CONSIDÉRANT que l'entente est faite sans admission de la part des employeurs, ou tout employeur membre de la CSAQ, compte tenu notamment des particularités qui peuvent exister sur les territoires desservis et afférents à la présente entente, de leurs obligations contractuelles et commerciales en lien avec leurs opérations habituelles;

CONSIDÉRANT que l'entente est faite sans admissions ni reconnaissances de quelque nature que ce soit de la part du syndicat quant à toutes responsabilités directe ou indirecte en lien avec ses obligations contractuelles et commerciales;

LE PRÉAMBULE FAISANT PARTIE INTÉGRANTE DE LA PRÉSENTE ENTENTE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. Pendant la grève du Syndicat des paramédics Saguenay – Lac-Saint-Jean Nord – CSN, débutant le 4 août 2017 à 6 h 00, celui-ci s'engage à maintenir les services essentiels suivants à la population :
 - a. Tous les appels de priorité 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 seront traités de la façon habituelle;
 - b. Tous les appels de priorité 8 sont traités de la façon habituelle sauf les retours à domicile qui, quant à eux, devront être effectués du lundi au vendredi, entre 12h et 17h;
 - c. Toutes les interventions imprévisibles seront traitées de la façon habituelle.

Entendre cadre FSSS-CSN et CSAQ



2. Durant la grève, les services et les tâches suivantes sont également rendus de la façon suivante:

- a. Non-retour des escortes médicales lorsqu'il n'y a pas de patient à bord du véhicule ambulancier;
- b. Retour du matériel lors d'escorte médicale:
 - i. Incubateurs;
 - ii. Ballons aortiques;
 - iii. ECMO;
 - iv. Civières d'avion-ambulance;
- c. Les paramédics verbaliseront, 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;
- d. Les paramédics ne se rapporteront plus disponibles à l'établissement en rédaction (10-27);
- e. Aucun nouveau stagiaire ou stage d'observation ne sera pris en charge par les paramédics;
- f. Non-participation au briefing de début de quart de travail;
- g. Les paramédics récupéreront, nettoient et mettent à bord des ambulances les équipements nécessaires pour la prochaine affectation à l'exception de ce qui demeure avec le patient;
- h. Les paramédics ne participent plus à aucune formation de l'employeur à l'exception des cas prévus à l'article 51.9 LSST et à la formation clinique obligatoire prévue à l'article 27 de la convention collective en vigueur;
- i. Les paramédics ne font pas le lavage intérieur, sauf si requis pour la remise en service conformément au guide de prévention des infections. Ils ne feront pas le lavage extérieur du véhicule ambulancier, sauf si requis pour la sécurité (par exemples : clignotants, gyrophares, bandes réfléchissantes, miroirs, fenêtres de véhicules);
- j. Tous les formulaires demandés par l'employeur et non obligatoires en vertu des lois applicables ne seront pas complétés;
- k. Collecter les informations bancaires pour les non-résidents canadiens;
- l. Les formulaires de facturation AS-810 ne seront pas remplis par les paramédics;
- m. [...]
- n. Pour les transports inter-établissements, les paramédics ne se déplacent pas à l'intérieur d'un établissement du réseau de la santé sauf dans les cas urgents, les cas d'obstétriques et les soins intensifs. Chaque fois, ils aviseront préalablement le centre hospitalier concerné de leur arrivée.

3. Les paramédics ne font pas les tâches et commissions connexes suivantes :

- i. Ramener les bagages du ou des accompagnateurs de la famille depuis l'aéroport;
- ii. Amener les camions au garage pour entretien planifié (sauf le parc de Chibougamau);
- iii. Amener les camions au garage pour réparations, sauf en cas de besoin impromptu ou non planifié (sauf le parc de Chibougamau);
- iv. Faire le transfert de mulet entre deux casernes, sauf en cas de besoin impromptu ou non planifié (sauf le parc de Chibougamau);
- v. [...]
- vi. Sortir et rentrer le bac de récupération;
- vii. Sortir les poubelles;
- viii. Vider la poche de lingerie;



Entendre cadre FSSS-CSN et CSAQ

- ix. Vider les poubelles de la salle à manger;
 - x. Vider les poubelles du garage;
 - xi. Assurer l'approvisionnement en débarbouillettes;
 - xii. Passer le balai dans la salle à manger;
 - xiii. Déblaiement de la neige;
 - xiv. Suivi de l'inventaire dans la caserne ou point de service
 - xv. Rapporter les draps et taies d'oreiller chez l'employeur;
 - xvi. Rapporter les couvertures chez l'employeur. Elles seront laissées dans des contenant identifiées à cet effet au centre hospitalier du secteur d'appartenance ou s'il n'y a pas de centre hospitalier dans le secteur d'appartenance, elles seront laissées au centre hospitalier où les transports sont majoritairement effectués;
 - xvii. Nettoyage de caserne/Ramassage de sable;
 - xviii. Assurer les envois postaux, à l'exception des paies.
4. Les services suivants ne seront plus assurés :
- a. Véhicule ambulancier dédié à l'exclusivité des athlètes lors d'événements sportifs;
 - b. Véhicule ambulancier au service exclusif des membres de la tournée (spectacle) et de l'artiste;
 - c. Véhicule ambulancier dédié aux festivals, salon d'exposition ou autre événement similaire.
 - d. Relation avec le public (relations communautaires)
5. Le service d'ambulances dédiées ne sera plus assuré lors des tournages de films ou autres plateaux de tournage.
6. Tous les quarts de travaux seront effectués suivant les dispositions de la convention collective. Le syndicat s'engage à collaborer aux besoins exprimés par l'employeur lorsque celui-ci a épuisé les dispositions de la convention collective.
7. Ainsi les paramédics répondront à tout appel, affectation transmise par la répartition ainsi que les interventions imprévues selon les protocoles et procédures en vigueur et conformément à la présente liste. L'employeur s'engage à aviser le centre de communication santé du contenu de la présente liste.
8. 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.

LES POINTS À FAIRE TRANCHER PAR LE TRIBUNAL SONT LES SUIVANTS :



Entendre cadre FSSS-CSN et CSAQ

- A. Les formulaires AS-803 seront faits en format papier, et déposés, selon le cas, au centre hospitalier du secteur d'appartenance ou s'il n'y a pas de centre hospitalier dans le secteur d'appartenance, ils seront laissés au centre hospitalier où les transports sont majoritairement effectués, et chaque fois à la première occasion dans un endroit désigné à cet effet par l'employeur. Le numéro d'assurance-maladie, le numéro de la carte d'hôpital et l'année de naissance ne seront pas inscrits sur la copie de l'entreprise;
- B. Faire le transfert de cartes mémoires du MDSA.

Signé à Québec le 28 juillet 2017

Jocelyn Beaulieu
Conseiller principale en relations de travail et RH CSAQ

Jean-Daniel Tremblay-Desy
Vice-président Mobilisation Syndicat des paramédics Saguenay – Lac-Saint-Jean Nord – CSN