

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région : Montréal
Dossier : 1285100-71-2207
Dossier accréditation : AM-2000-8387
Montréal, le 16 juillet 2022

DEVANT LA JUGE ADMINISTRATIVE : Anick Chainey

Corporation d'Urgences-santé
Employeur

c.

Syndicat du préhospitalier – CSN
Association accréditée

ORDONNANCE

L'APERÇU

[1] Le 12 juillet 2022, le Tribunal reçoit une demande d'intervention urgente¹ de la part de Corporation d'Urgences-santé, l'Employeur, à l'encontre du Syndicat du préhospitalier - CSN, le Syndicat, et ce, afin de faire cesser des moyens de pression qu'il qualifie d'illégaux qui sont exercés par les employés paramédicaux.

[2] À cet égard, l'Employeur allègue que depuis le 9 juillet dernier, le Syndicat incite et encourage directement ses membres à ne pas respecter les procédures d'affectation des appels et les procédures de gestion de la disponibilité des effectifs qu'il a mises en

¹ Articles 111.16 et suivants du *Code du travail*, RLRQ, c. C-27, le Code.

place, plus spécifiquement l'octroi et la durée des périodes de repas, afin de garantir que l'offre et la demande de services destinés à la population soient en situation d'équilibre.

[3] Conséquemment, depuis le déclenchement des moyens de pression le 11 juillet, les membres du Syndicat refusent, de façon concertée, à la suite de deux mots d'ordre syndicaux, de respecter les mesures d'action de protection, les MAP, qui sont prévues dans le plan de régulation de l'offre de service, le Plan, mis en place par l'Employeur.

[4] Selon ce dernier, ces actions concertées causent une diminution des ressources disponibles pour répondre aux demandes de services. Aussi, elles portent préjudice ou sont vraisemblablement susceptibles de porter préjudice à un service auquel le public a droit. L'Employeur est même d'avis que cela pourrait mettre en péril la santé et la sécurité des usagers.

[5] Le Syndicat présente un moyen préliminaire qui s'appuie sur l'article 9 (2) de la *Loi instituant le Tribunal administratif du travail*². Pour lui, il s'agit d'une mésentente eu égard à la prise des pauses repas et pour laquelle des griefs ont été déposés et dix journées d'audience ont déjà été consacrées à l'affaire. En raison de la mise sur pied d'un comité paritaire visant à discuter précisément de cette problématique à la suite de l'entente de principe intervenue entre les parties le 14 mai dernier, l'arbitrage a été suspendu pour permettre au comité de mener à terme ses travaux et de dégager des pistes de solutions.

[6] Le litige en est donc plutôt un de relations de travail qui découle de l'application de la convention collective et de l'imposition de mesures provenant d'un document interne de l'Employeur qui n'a pas été négocié entre les parties à la différence de la convention collective.

[7] Il prétend que le Tribunal devrait dès lors céder le pas à l'arbitre de griefs qui est le seul à pouvoir régler de façon définitive le problème des pauses repas ou même laisser au comité le temps de faire ses travaux, et ce, en exerçant sa discrétion et en refusant de statuer sur la demande d'intervention de l'Employeur.

[8] Subsidiairement, si le Tribunal décide de s'en saisir, le Syndicat admet qu'il y a existence d'un conflit et d'une action concertée.

[9] Les questions à trancher sont donc les suivantes :

- Le Tribunal doit-il refuser de statuer sur la demande d'intervention de l'Employeur en application de l'article 9 (2) de la LITAT?

² RLRQ, c. T-15.1, la LITAT.

- Dans la négative, l'action concertée des membres du Syndicat porte-t-elle préjudice ou est-elle susceptible de porter préjudice à un service auquel le public a droit?

[10] Pour les motifs qui suivent, le Tribunal rejette le moyen préliminaire et conclut qu'il y a lieu d'intervenir puisque l'action concertée des membres du Syndicat porte atteinte ou est susceptible de porter atteinte au service auquel la population a droit. Il est dès lors ordonné au Syndicat d'aviser ses membres de se conformer aux MAP qui sont prévues dans le plan de régulation de l'offre de service de l'Employeur et à ces derniers de cesser l'utilisation de moyens de pression illégaux.

LE CONTEXTE

[11] L'Employeur a pour mission d'offrir à la population des services préhospitaliers d'urgence de qualité. Il compte trois grands centres opérationnels ainsi que le centre de gestion des opérations, le CGO, regroupant les bureaux administratifs et le centre de communication santé, le CCS.

[12] Les services préhospitaliers d'urgence consistent en l'assistance portée dans les meilleurs délais possible à la population afin de prodiguer les soins préhospitaliers nécessaires et d'offrir l'accès, le cas échéant, au centre hospitalier approprié selon la condition de l'utilisateur.

[13] Le mandat de l'Employeur consiste notamment à :

- Offrir des services comprenant les soins préhospitaliers d'urgence, le transport par ambulance ainsi que le transport entre les établissements de santé et de services sociaux;
- Maintenir et exploiter le CCS en s'appuyant sur la répartition assistée par ordinateur, la RAO, pour le tri des appels et le traitement des cas par ordre de priorité en fonction de l'urgence de la condition de l'utilisateur, la priorité 0 (P0) étant la plus urgente et la priorité 8 (P8) étant la moindre³;

³

Priorité 0 : Haut risque d'arrêt cardiorespiratoire

Priorité 1 : Risque immédiat de mortalité

Priorité 2 : Patient instable, risque élevé de morbidité et/ou mortalité immédiate

Priorité 3 : Risque potentiel de détérioration clinique

Priorité 4 : Risque de détérioration clinique au cours des heures suivantes

Priorité 5 : Patient stable pour transfert rapide

Priorité 6 : Patient stable avec rendez-vous

Priorité 7 : Situation clinique stable, sans risque identifié, ayant peu de risque de détérioration immédiate

Priorité 8 : Patient stable pour transfert non urgent

- Assurer en tout temps à l'ensemble de la population du territoire faisant appel aux services de l'Employeur une intervention appropriée, efficace et de qualité. L'objectif étant de réduire la mortalité et la morbidité associées à des conditions médicales urgentes;
- Diriger, sur le territoire, la planification, l'organisation, la coordination et l'évaluation des services.

[14] La population desservie par l'Employeur représente environ deux millions et demi d'usagers répartis sur les territoires de l'île de Montréal et de Laval. En période estivale, avec la présence des touristes, ce nombre peut grimper jusqu'aux environs de 3,2 millions de personnes. Aussi, l'Employeur reçoit approximativement annuellement de 330 000 à 350 000 appels d'usagers qui nécessitent autour de 270 000 interventions et 205 000 transports en ambulance.

[15] Pour assurer le service, les employés paramédicaux se partagent des quarts de travail de 8, 10 ou 12 heures, répartis sur un horaire de 24 heures par jour, 365 jours par année. En se basant sur une moyenne annualisée, l'Employeur affirme qu'ils devraient être environ 230 sur le quart de jour, 60 sur le quart de soir et une centaine sur le quart de nuit, le nombre d'ambulances représentant la moitié de ces chiffres puisqu'ils sont toujours groupés par deux, mais le taux de comblement actuel des effectifs est d'environ 88 %.

[16] Aux fins qui nous intéressent, la convention collective prévoit que les pauses repas sont d'une durée de 30 minutes pour l'horaire de 8 heures, de 45 minutes pour celui de 10 heures et de 60 minutes pour celui de 12 heures. Elles doivent être prises autant que possible dans la période médiane du quart de travail, soit une heure avant et après la moitié du quart, et ce, tout en tenant compte des besoins du service. Pendant ces pauses, il est acquis que les employés paramédicaux ne sont pas disponibles pour répondre à des appels.

[17] En sus, ils ont également droit à une période de rapprochement de 15 minutes qui leur permet de se rendre à un endroit convenable pour prendre leur pause repas. Par contre, pendant celle-ci, ils ne peuvent refuser aucune assignation et devront, le cas échéant, reporter leur pause repas si les besoins du service le nécessitent.

[18] Le déploiement des ambulances sur le territoire s'effectue en fonction d'une planification des effectifs annualisée, basée sur les données historiques de la courbe d'appels des années précédentes. L'Employeur tente ainsi de prévoir les effectifs requis et prépare l'horaire de ses ressources un an à l'avance.

[19] François Lamarche, directeur des interventions, précise par ailleurs que compte tenu de la nature des activités de l'Employeur, les besoins sont évolutifs puisque l'horaire est préparé sur la base de prévisions. Aussi, de façon quotidienne, une vigie est effectuée

en temps réel pour éviter ou atténuer les effets d'une situation de déséquilibre entre l'offre de service et la demande.

[20] C'est pour pallier ces perturbations que le Plan a été mis en place il y a quelques années. Il s'agit d'un outil de dernier recours pour traiter des priorités urgentes P0 à P3, lorsque les autres méthodes de comblement ne permettent pas de moduler les effectifs avec les besoins en temps réel, par exemple en offrant aux employés paramédicaux de travailler des heures supplémentaires, en modifiant l'horaire ou en avisant les usagers qu'il y aura des délais de réponse.

[21] À cet égard, le Plan prévoit notamment des MAP dans le but de prévenir une détérioration de services lorsque survient un déséquilibre. Le déclenchement des MAP se fait à la suite de l'analyse par un commandant du CGO d'indicateurs et de facteurs de risque qui sont énoncés dans celui-ci. Cependant, il y est spécifiquement indiqué que ces indicateurs demeurent des guides et que leur seule présence ne signifie pas pour autant que la situation globale est en déséquilibre. Il revient au CGO d'analyser l'état des choses en tenant compte d'un ensemble d'autres facteurs qui y sont énoncés.

[22] Dans la présente affaire, ce sont les MAP de niveau 1 et de niveau 2 qui sont au cœur des mots d'ordre syndicaux pour lesquels l'intervention du Tribunal a été requise par l'Employeur.

[23] Sommairement, les MAP 1 sont mises en œuvre lorsqu'il est envisagé après des constats en temps réel que l'offre de service ne répondra plus à la demande. Ceci permet entre autres d'offrir le temps de repas en heures supplémentaires sur une base volontaire, de ne plus accorder de congés personnels, de libérations syndicales, de congés administratifs, de rappeler des journées personnelles ou de rapatrier des ressources affectées sur d'autres mandats (comme les instructeurs) afin de les remettre sur la route pour la période ciblée.

[24] Les MAP 2 sont quant à elles déclenchées lorsqu'il y a présence de délais importants en temps réel en fonction des indicateurs apparaissant dans le Plan. Elles s'appliquent pour les P0 à P3. D'un point de vue pratique, cela permet à l'Employeur de réduire unilatéralement la durée de la pause de repas à 30 minutes pour les quarts de 10 et de 12 heures et de suspendre pour tous la période de rapprochement de 15 minutes. Ce faisant, il arrive à créer de la disponibilité nécessaire pour répondre à la demande de services en réinjectant le temps de pause ainsi coupé.

[25] Le 11 juillet, par exemple, l'Employeur a déclenché les MAP 2 à 20 h 33. À ce moment, il y avait 57 appels de P0 à P3 en attente, dont 11 appels P3, le plus ancien étant rendu à 1 h 50 d'attente. À ce moment, il y avait 62 équipes sur la route et aucune n'était disponible pour assignation.

[26] Le manque de main-d'œuvre, les difficultés de recrutement, les retenues de civières dans les centres hospitaliers qui prolongent la période d'indisponibilité des équipes des employés paramédicaux sont tout autant de facteurs qui expliquent les problèmes de couverture de l'offre de service de l'Employeur et qui entraînent le recours au Plan et aux MAP qu'il contient.

L'ANALYSE

LE CADRE LÉGAL DE L'INTERVENTION DU TRIBUNAL

[27] Dans une récente décision⁴, le Tribunal nous rappelle le cadre légal d'intervention lorsqu'il est saisi d'une demande de redressement fondée sur les articles 111.16 et 111.17 du Code en ces termes :

[12] Les pouvoirs de redressement du Tribunal sont ainsi énoncés :

111.16. Dans les services publics et les secteurs public et parapublic, le Tribunal peut, de sa propre initiative ou à la demande d'une personne intéressée, faire enquête sur un lock-out, une grève ou un ralentissement d'activités qui contrevient à une disposition de la loi ou au cours duquel les services essentiels prévus à une liste ou une entente ne s'avèrent pas suffisants ou ne sont pas rendus.

Le Tribunal peut également tenter d'amener les parties à s'entendre ou charger une personne qu'il désigne de tenter de les amener à s'entendre et de faire rapport sur l'état de la situation.

111.17. S'il estime que le conflit porte préjudice ou est vraisemblablement susceptible de porter préjudice à un service auquel le public a droit ou que les services essentiels prévus à une liste ou à une entente ne s'avèrent pas suffisants ou ne sont pas rendus lors d'une grève, le Tribunal peut, après avoir fourni aux parties l'occasion de présenter leurs observations, rendre une ordonnance pour assurer au public un service auquel il a droit, ou exiger le respect de la loi, de la convention collective, d'une entente ou d'une liste sur les services essentiels.

Le Tribunal peut:

1° enjoindre à toute personne impliquée dans le conflit ou à toute catégorie de ces personnes qu'elle détermine de faire ce qui est nécessaire pour se conformer au premier alinéa du présent article ou de s'abstenir de faire ce qui y contrevient;

2° exiger de toute personne impliquée dans le conflit de réparer un acte ou une omission fait en contravention de la loi, d'une entente ou d'une liste;

3° ordonner à une personne ou à un groupe de personnes impliquées dans un conflit, compte tenu du comportement des parties, l'application du mode de réparation qu'elle juge le plus approprié, y compris la constitution et les modalités d'administration et d'utilisation d'un fonds au bénéfice des utilisateurs du service auquel il a été porté préjudice; un tel fonds comprend, le cas échéant, les intérêts accumulés depuis sa constitution;

⁴ *Société de transport de Laval c. Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 5959*, 2022 QCTAT 1782.

4° ordonner à toute personne impliquée dans le conflit de faire ou de s'abstenir de faire toute chose qu'il lui paraît raisonnable d'ordonner compte tenu des circonstances dans le but d'assurer le maintien de services au public;

5° ordonner le cas échéant que soit accélérée ou modifiée la procédure de grief et d'arbitrage à la convention collective;

6° ordonner à une partie de faire connaître publiquement son intention de se conformer à l'ordonnance du Tribunal.

111.18 Le Tribunal peut, de la même manière, exercer les pouvoirs que lui confèrent les articles 111.16 et 111.17 si, à l'occasion d'un conflit, il estime qu'une action concertée autre qu'une grève ou un ralentissement d'activités porte préjudice ou est susceptible de porter préjudice à un service auquel le public a droit.

[Nos soulignements]

[13] Lorsqu'il siège dans la division des services essentiels, le Tribunal joue un rôle différent de celui qu'il exerce dans la division des relations du travail. Il doit alors veiller à la protection du public en cas de conflit dans les services publics ou les secteurs publics, parapublics.

[14] Ainsi, en matière de redressement, dans le contexte d'une grève légale, il doit s'assurer que les services essentiels sont effectivement rendus ou, le cas échéant, sont suffisants. En dehors du cadre d'exercice du droit de grève prévu au Code, lorsque des salariés exercent une action concertée qui porte préjudice ou est vraisemblablement susceptible de porter atteinte à un service auquel le public a droit, le Tribunal doit en ordonner le rétablissement complet.

[15] Le Tribunal est investi pour cela de larges pouvoirs qui lui permettent d'intervenir de sa propre initiative, de convoquer les parties à une séance de conciliation à laquelle elles sont tenues d'assister ou de mener sa propre enquête. De plus, les dispositions générales du Code ne seront applicables que si elles sont conciliables avec celles de ce chapitre. Enfin, l'article 111.22 du Code écarte certaines dispositions de la LITAT, notamment l'article 35, relatif à l'obligation de tenir une audience.

[16] On comprend des différentes allégations de sa demande que la STL soutient que des moyens de pression sont exercés par les membres du syndicat en dehors du cadre d'une grève légale et portent atteinte au service auquel la population a droit.

[17] Lorsqu'il intervient dans un tel contexte, le Tribunal doit vérifier l'existence de trois éléments :

- un conflit;
- une action concertée;
- un préjudice ou un risque vraisemblable de préjudice à un service auquel le public a droit.

[Nos soulignements, notes omises]

[28] En somme, il est donc à dire que ces dispositions investissent le Tribunal de « *larges pouvoirs de rendre des ordonnances qui assurent le maintien de l'accès du public* [aux]

services [fondamentaux] »⁵. Elles doivent recevoir une interprétation large et libérale puisqu'elles ont été adoptées non pas dans le but de restreindre certains droits des associations accréditées, mais bien pour protéger le public des conséquences d'un conflit⁶.

LE MOYEN PRÉLIMINAIRE DU SYNDICAT

[29] Pour le Syndicat, le Tribunal doit refuser de statuer sur la demande de l'Employeur puisque les parties ont un différend en lien avec l'application de la convention collective et l'imposition des MAP sur la question de la prise des pauses repas. Aussi, une intervention du Tribunal ne règlera rien à l'affaire, alors que l'arbitre de griefs le pourra et qu'il en est déjà saisi.

[30] Au soutien de ses prétentions, il réfère à la décision de la Cour d'appel dans l'arrêt *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 301 c. Montréal (Ville de)*⁷. Dans cette affaire se posait la question de savoir lequel de l'arbitre de griefs ou du Conseil des services essentiels (maintenant intégré au Tribunal) était compétent pour disposer d'un litige concernant l'effet d'une « grève de temps supplémentaire » sur la suspension ou non de l'application de la convention collective et l'obligation de l'employeur de s'y conformer. Se basant sur les enseignements de la Cour suprême du Canada⁸, la Cour d'appel en conclut que :

en maintenant la compétence de deux décideurs, le risque de conflit est possible puisqu'on ne peut prévoir avec certitude que tout chevauchement sera évité dans l'exercice des pouvoirs de l'un et de l'autre. Le législateur a choisi, il me semble et soit dit avec égards, de mettre en place un mécanisme complexe pour répondre à une situation complexe. Pour déterminer si on doit recourir à l'un ou l'autre forum, il faudra toujours se demander si la mésentente porte essentiellement sur une question qui met en cause la sécurité du public ou si elle vise à régler les relations de travail entre les parties.

[Notre soulignement]

[31] Ici, la question de savoir si les mots d'ordre syndicaux constituent des moyens de pression illégaux déclenchés par le Syndicat qui sont susceptibles d'affecter le service auquel les usagers ont droit ne peut être tranchée par l'arbitre de griefs qui n'a pas compétence pour ce faire. Le rôle que le Tribunal exerce en vertu du chapitre V.1 du

⁵ *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 301 c. Montréal (Ville)*, [1997] 1 R.C.S. 793.

⁶ *Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides c. Syndicat des professionnelles et professionnels en santé du lac des Deux-Montagnes (FIQ)*, 2015 QCCRT 0564. Requête en révision interne rejetée, 2016 QCTAT 4083. Pourvoi en contrôle judiciaire rejeté, 2017 QCCS 6044.

⁷ [2000] AZ-50077067 (C.A.).

⁸ *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 301*, précité note 5.

Code est distinct de celui qu'il joue relativement aux autres dispositions du Code. Il doit veiller à la protection du public et ne tranche pas le litige de relations du travail⁹.

[32] L'article 9 (2) de la LITAT sur lequel se fonde le Syndicat pour inviter le Tribunal à refuser de se saisir de la demande d'intervention implique que le pouvoir discrétionnaire dont dispose ce dernier quant au forum approprié ne peut s'exercer que lorsqu'il partage une juridiction concurrente avec l'arbitre de griefs pour régler le litige qui oppose les parties. Ce n'est pas le cas ici¹⁰.

[33] Qui plus est, une nuance s'impose en ce que cette disposition ne prive pas le Tribunal de sa compétence. Elle lui octroie un pouvoir discrétionnaire de refuser de statuer, s'il juge que les circonstances le justifient, ce qui n'est pas non plus le cas en l'espèce.

[34] Il importe de rappeler que dès qu'une situation comme celle décrite au paragraphe 31 existe, le Tribunal peut, tant de sa propre initiative qu'à la demande d'une personne intéressée, faire enquête et rendre des ordonnances le cas échéant pour assurer au public le service auquel il a droit.

[35] En l'espèce, comme la compétence du Tribunal pour entendre et disposer de la demande de redressement de l'Employeur ne fait nul doute, le moyen préliminaire du Syndicat est rejeté. De surcroît, l'exercice de cette compétence ne fait pas obstacle à la poursuite des travaux du comité paritaire mis sur pied par les parties pour leur permettre de chercher ensemble des moyens de régler l'enjeu des pauses repas qui, on peut le comprendre, est préoccupant pour les employés paramédicaux et peut affecter leur vigilance et ultimement la qualité des services aux usagers.

L'EXISTENCE D'UN PRÉJUDICE OU D'UN RISQUE VRAISEMBLABLE DE PRÉJUDICE À UN SERVICE AUQUEL LE PUBLIC A DROIT

[36] En redressement hors grève légale, le Tribunal ne répond pas à la question de savoir si l'action concertée reprochée est susceptible de mettre en danger la santé ou la sécurité de la population. Il analyse plutôt le dossier sous l'angle d'un préjudice à un service ou même d'une vraisemblance de préjudice à un service auquel la population a droit.

⁹ *Syndicat canadien de la fonction publique c. Conseil des services essentiels*, [1989] R.J.Q. 2648 (CA).

¹⁰ *Syndicat des travailleuses et travailleurs du Centre de santé et de services sociaux de Québec-Sud (CSN) c. Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale*, 2012 QCCRT 0312.

[37] La notion de vraisemblance a été discutée dans l'affaire *Hydro-Québec c. Syndicat canadien de la Fonction publique, section locale 1500*¹¹ et il en ressort ce qui suit :

Il suffit que le Conseil estime qu'il y ait vraisemblance de préjudice à un service auquel le public a droit pour qu'il puisse intervenir. Vraisemblable veut dire « qui semble vrai, crédible, croyable, plausible. » Le Conseil ne peut retenir l'argument du syndicat à l'effet qu'il doit développer une « certitude » de préjudice pour intervenir.

[Notre soulignement]

[38] Voyons maintenant ce qu'il en est.

[39] Le 8 juillet a eu lieu la première rencontre du comité paritaire visant à examiner les problématiques liées notamment à la prise des repas en vertu d'une lettre d'entente qui sera contenue à la nouvelle convention conformément à l'entente de principe intervenue en mai dernier.

[40] Le lendemain, invoquant la fermeture de l'Employeur lors de ce comité et son refus de s'attaquer réellement à cet irritant, un communiqué est émis par le Syndicat à l'intention des employés paramédicaux les enjoignant à prendre leur pause repas au moment prévu, en respect de la convention collective, à compter du lundi 11 juillet. On y mentionne que bien que ce moyen de pression entraînera un casse-tête administratif pour l'Employeur, il n'y aura pas d'impact sur la santé et la sécurité de la population.

[41] Pour diffuser le message, le Syndicat utilise des écrits, diverses plateformes comme les groupes ou les forums sur les médias sociaux ainsi que le fil de nouvelles des paramédicaux. Sa responsable des communications, Nora Gagnon, s'assure de la diffusion du message à tous. Également, des autocollants comprenant les deux mots d'ordre syndicaux sont apposés sur le « pad » métallique à la disposition de toutes les équipes lorsqu'elles prennent possession de leur ambulance.

[42] Le premier mot d'ordre est lancé en réplique à l'activation des MAP 2 qui uniformisent la période de repas à 30 minutes quelle que soit la durée du quart de travail et suspendent la période de rapprochement de 15 minutes. Sur l'autocollant, on donne comme instruction aux membres de se rapporter vocalement sur les ondes radio ou par le cellulaire (au lieu d'utiliser le bouton dans l'ambulance qui renvoie au système informatisé) au CCS après les 30 minutes de lunch en mentionnant le code de non-disponibilité.

[43] Ensuite, on les enjoint à poursuivre la pause pour 15 minutes supplémentaires en ne se déclarant toujours pas disponibles. On y mentionne de plus l'importance de quitter

¹¹ [1988] AZ-88149132 (C.S.E.).

le véhicule pendant ce temps, de ne pas répondre lorsque le CCS tente de les contacter ou de répondre à un chef qui se présente au véhicule « *j'applique le mot d'ordre* ».

[44] Claude Lamarche, le président par intérim du Syndicat, précise que les consignes données aux employés paramédicaux sont plus nuancées que ce qui apparaît sur l'autocollant. Il explique qu'on les intime d'être joignables et de se remettre en ligne sur la fréquence du secteur où ils sont situés advenant un code d'appel à tous ou un appel individualisé du CCS pour l'assignation d'une intervention urgente comme une P0 ou une P1, par exemple. Ses membres étant des gens de cœur, il faut comprendre qu'ils sont toujours prêts à intervenir dans un contexte d'urgence.

[45] Le deuxième mot d'ordre aborde de son côté la situation de dépassement de la période de repas. Les indications alors données aux employés paramédicaux en centres hospitaliers, en CH, visent à prendre jusqu'à 30 minutes de pause repas en indiquant dans le carnet d'appel « *pause repas partiellement prise* ». De cette façon, l'équipe prend une pause repas en CH sans contacter le CCS et sans se déclarer disponible puisqu'elle est toujours identifiée comme étant sur un appel.

[46] Le président du Syndicat suggère que cette façon de faire est déjà au vu et au su de l'Employeur et que des fours à micro-ondes ont d'ailleurs été installés dans les garages des CH pour faciliter la prise des repas. Après l'appel, si le CCS octroie la pause repas complète, les membres sont incités à la prendre en sus de la partielle dont ils ont bénéficié. Là encore, pendant la prise partielle, il est précisé à ces derniers qu'il est impératif de quitter le véhicule, de ne pas répondre lorsque le CCS tente de les rejoindre ou de répondre à un chef qui se présente au véhicule « *j'applique le mot d'ordre* ».

[47] Pour le directeur des interventions, ces deux mots d'ordre reviennent à se faire justice à soi-même et à s'arroger un temps de pause qui rend les employés paramédicaux non disponibles volontairement, alors qu'ils doivent l'être. C'est là la raison d'être des MAP mises en place dans le Plan et visant à atténuer le déséquilibre entre la demande et l'offre de service aux usagers. En ignorant les directives de l'Employeur, le Syndicat vient contrecarrer les efforts de rééquilibrage de la couverture de service.

[48] Dans les faits, le directeur des interventions présente un tableau de la perte de temps de disponibilité engendrée par ces moyens de pression, laquelle a été recensée entre les 11 et 15 juillet. À partir notamment des données inscrites sur les cartes d'appel des employés paramédicaux, il est en mesure de dire que cela représente une perte de 16 heures et 13 minutes et que le temps passé en CH qui est habituellement d'environ 53 à 56 minutes a augmenté, variant entre 1 h 12 et 2 h 26 avec des prises de repas partielles consignées de 1 minute à 43 minutes. Il rappelle que pendant ce temps ces derniers ne sont pas disponibles pour assignation par le CCS dans une période où l'Employeur en a le plus besoin puisqu'il a dû recourir aux MAP.

[49] En réponse aux nuances quant au premier mot d'ordre concernant les 15 minutes de repas additionnelles telles qu'expliquées par le président du Syndicat, le directeur rétorque que dans les faits cette façon de faire n'est pas réalisable puisque la pénurie de main-d'œuvre affecte également les répartiteurs médicaux d'urgence, les RMU, qui sont chargés au CCS de la répartition des demandes de services avec la RAO. Il est donc impensable, sachant que 60 % à 65 % du volume d'appels sont urgents, que ceux-ci puissent être assignés vocalement au lieu d'informatiquement.

[50] Il relate que l'Employeur n'a pas la capacité de faire de la répartition individualisée. Aussi, l'application des mots d'ordre a pour conséquence de laisser 230 employés s'autogérer sur le terrain, alors qu'il y a une situation de déséquilibre qui appelle le déclenchement des MAP. On crée un chaos organisationnel et l'on retire des services auxquels la population a droit en la privant de temps de disponibilité pour répondre à des appels et diminuer le temps d'attente important affectant les usagers sur des appels de priorité 0 à 3.

[51] Bien que l'on puisse aisément comprendre le désarroi, la fatigue, les inquiétudes et le sentiment d'impuissance des employés paramédicaux face à une problématique multifactorielle qui perdure et se dégrade, notamment en raison du manque d'effectifs et des limitations liées au recrutement qui empêchent de palier rapidement aux difficultés ainsi engendrées, il n'en demeure que ce n'est pas la lorgnette à travers laquelle le Tribunal peut analyser la question qui lui est soumise et ces éléments s'avèrent sans pertinence eu égard à la demande dont celui-ci est saisi.

[52] En l'instance, de par l'incidence sur le temps de disponibilité pour répondre aux demandes de services des usagers du refus concerté des employés paramédicaux de suivre les directives de l'Employeur prévues au Plan, il en découle que les actions du Syndicat portent préjudice ou sont vraisemblablement susceptibles de porter atteinte au service auquel le public a droit puisqu'elles empêchent que celui-ci soit rendu dans son intégralité comme c'est le cas en dehors d'une situation de grève légale.

[53] Bien que selon le Syndicat, l'impact mesuré des quelque 16 heures représente une infime proportion de l'ensemble des heures de disponibilité des employés paramédicaux sur la même période, il ne peut être passé outre la nature de première importance des activités de l'Employeur qui commande que chaque minute compte lorsque la vie d'un usager est en péril. Comme l'établit la jurisprudence, ce n'est pas la certitude d'un préjudice qui est recherchée, mais le caractère plausible et crédible d'un préjudice à la population. Dans le contexte des services préhospitaliers d'urgence, celui-ci ne fait aucun doute et par conséquent, la population ne reçoit pas le service auquel elle a droit.

[54] Dans ces circonstances, le Tribunal doit donc ordonner le rétablissement complet du service en ordonnant au Syndicat de mettre un terme à ses moyens de pression illégaux.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

- ORDONNE** au **Syndicat du préhospitalier – CSN**, ses officiers, représentants ou mandataires de prendre toutes les mesures pour que les membres du syndicat fournissent leur prestation de travail normale et usuelle et en particulier se conforment aux MAP, qui sont prévues dans le plan de régulation de l'offre de service de l'employeur;
- ORDONNE** à chacun des salariés, membres du **Syndicat du préhospitalier – CSN**, de cesser d'appliquer, de façon concertée, les mots d'ordre syndicaux qui incitent à ne pas se conformer aux mesures de protection ; et fournissent leur prestation de travail normale et usuelle et en particulier se conforment aux MAP, qui sont prévues dans le plan de régulation de l'offre de service de l'employeur;
- ORDONNE** au **Syndicat du préhospitalier – CSN**, ses officiers, représentants ou mandataires de faire connaître immédiatement et publiquement son intention de se conformer aux ordonnances contenues dans la présente décision;
- ORDONNE** au **Syndicat du préhospitalier – CSN**, de faire connaître immédiatement aux salariés qu'il représente la teneur de la présente décision et leur obligation de se conformer aux présentes ordonnances;
- AUTORISE** le dépôt des ordonnances au bureau du greffier de la Cour supérieure du district de Montréal, conformément à l'article 111.20 du *Code du travail*, RLRQ, c. C-27;
- DÉCLARE** que les présentes ordonnances entrent en vigueur immédiatement et le demeurent jusqu'au renouvellement de la convention collective à l'exception des périodes où les membres du **Syndicat du préhospitalier – CSN** exercent la grève conformément aux dispositions du Code;
- RÉSERVE** sa compétence pour rendre toute autre ordonnance jugée nécessaire.

Anick Chainey

M^e Jean-Claude Turcotte
LORANGER MARCOUX, S.E.N.C.R.L.
Pour l'Employeur

M^e Benoit Laurin
LAROCHE MARTIN (SERVICE JURIDIQUE DE LA CSN)
Pour l'Association accréditée

Date de la mise en délibéré : 15 juillet 2022

AC/dk