

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région : Montréal
Dossier : CM-2017-6282
Dossier accréditation : AM-1001-9240
Montréal, le 13 décembre 2017

DEVANT LA JUGE ADMINISTRATIVE : France Giroux

Corporation d'Urgences-santé
Employeur

c.

Syndicat des employé-e-s d'Urgences-santé (CSN)
Association accréditée

DÉCISION

[1] Le 18 février 2015, le gouvernement du Québec adopte le décret n° 104-2015 assujettissant les parties à l'obligation de maintenir des services essentiels en période de grève.

[2] Le 5 décembre 2017, le Tribunal reçoit du Syndicat des employé-e-s d'Urgences-santé (CSN) (le **syndicat**) un avis indiquant son intention de recourir à la grève pour une durée de 24 heures à compter du 19 décembre 2017 à 23 h 00 jusqu'au 20 décembre à 23 h 00.

[3] Le syndicat représente 213 salariés, dont près de 100 répartiteurs médicaux d'urgence (les **RMU**) qui font partie de l'unité de négociation suivante :

«Tous les répartiteurs, tous les répartiteurs médicaux d'urgence, tous les répondants médicaux d'urgence, tous les répondants médicaux d'urgence chef d'équipe ainsi que tous les employés de bureau à l'emploi de la Corporation d'Urgence-Santé salariés au sens du Code du travail, à l'exclusion des professionnels, de la secrétaire du président directeur général, de l'adjointe administrative à la direction générale, de la secrétaire du directeur des opérations, de la secrétaire du directeur des ressources humaines, de la secrétaire du directeur de la qualité des soins préhospitaliers et de l'enseignement, de la secrétaire du directeur des finances et de la secrétaire du directeur des ressources informationnelles et services techniques. »

De : **Corporation d'Urgences-santé**
6700, rue Jarry Est
Montréal, (Québec) H1P 0A4

Établissements visés :

Centre opérationnel Ouest
7400, rue Saint-Patrick
Lasalle, (Québec) H8N 0A1

Centre opérationnel Nord
2559, boulevard Chomedey
Laval, (Québec) H7T 2R2

Centre opérationnel Est
6700, rue Jarry Est
Montréal, (Québec) H1P 0A4

Quartier général
6700, rue Jarry Est
Montréal, (Québec) H1P 0A4

[4] Le 6 décembre 2017, le syndicat transmet, conformément à l'article 111.0.23 du *Code du travail*¹ (le **Code**), la liste de services essentiels qu'il propose de maintenir pendant la grève.

[5] En vertu de l'article 111.0.18 du Code, les parties doivent négocier les services essentiels à maintenir lors d'une grève. Le Tribunal convoque donc les parties à une séance de conciliation et à une audience si elles ne peuvent en venir à une entente. À l'issue de cette conciliation, qui s'est tenue le 11 décembre 2017, les parties concluent une entente de services essentiels.

[6] Selon l'article 111.0.19 du Code, le Tribunal doit évaluer la suffisance des services essentiels proposés dans cette entente.

¹ RLRQ, c. C-27.

PROFIL DE L'EMPLOYEUR

[7] La Corporation d'Urgences-santé (la **Corporation**) est un organisme sans but lucratif qui relève du ministère de la Santé et des Services sociaux. Elle dessert une population de plus de deux millions d'habitants répartis sur les territoires de Montréal et de Laval.

[8] Elle emploie plus de 1400 personnes qui sont regroupées dans trois grands centres opérationnels, celui du Nord, de l'Est et de l'Ouest. Son mandat vise essentiellement à offrir des services comprenant les soins préhospitaliers d'urgence, le transport par ambulance ainsi que le transport entre les établissements de santé.

[9] Pour remplir son mandat, la Corporation dispose d'un centre de communication santé qui s'appuie sur une technologie fiable et éprouvée ainsi que sur un système médical informatisé de triage des appels.

[10] Près d'une centaine de RMU, qui détiennent une formation de premier répondant, se relaient donc jour, soir et nuit afin de traiter les appels qui leur sont transférés notamment ceux du centre d'urgence 9-1-1. Ils évaluent et trient les appels selon une méthode rigoureuse de classification des cas urgents afin d'établir un ordre de priorité

[11] De la même manière, les répartiteurs gèrent le déploiement des véhicules d'urgence de façon à couvrir le mieux possible le territoire et ainsi optimiser le temps de réponse des équipes ambulancières. Ils affectent le véhicule approprié au lieu d'intervention et par la suite le dirigent vers le centre hospitalier répondant le mieux à l'état de santé de l'utilisateur.

[12] Ils gèrent également le transport interétablissements qui consiste à effectuer les transports de patients entre les différents établissements du réseau de la santé pour examens, diagnostics ou transferts permanents, ainsi que les retours à domicile.

MOTIFS

[13] Dans cette entente, le syndicat s'engage, notamment, à répondre à l'ensemble des appels de la population, des partenaires santé et des partenaires d'urgence à partir de l'ensemble des questions contenues dans les protocoles 1 à 33 et autres standards opérationnels.

[14] Le syndicat s'engage aussi à affecter et à répartir les ressources préhospitalières disponibles de façon appropriée, efficace et efficiente. Le Tribunal comprend du paragraphe 1b. de l'entente que ces ressources préhospitalières disponibles comprennent notamment les véhicules ambulanciers et que ceux-ci seront affectés et réparties selon les procédures en vigueur.

[15] Par ailleurs, l'entente énumère, au paragraphe 5 de a. à f., certaines tâches ou fonctions des RMU, des chefs d'équipe RMU ou des commis inter-établissements qui ne seront pas accomplies pendant la grève. L'absence de ces dernières n'est pas de nature à mettre en danger la santé ou la sécurité de la population. De plus, toutes les autres tâches des RMU seront entièrement effectuées pendant la durée de la grève.

[16] Les parties ont également prévu une clause visant toute situation exceptionnelle et urgente non prévue dans l'entente, mettant en cause la santé ou la sécurité de la population. Dans un tel cas, le syndicat s'engage à fournir à la demande de l'employeur, et au besoin, le personnel nécessaire pour y faire face.

[17] Enfin, pour le temps de la grève, les parties mettront en place un comité afin de discuter des problèmes d'application de l'entente. Ce comité est composé de personnes identifiées par chacune des parties.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE suffisants les services essentiels prévus à l'entente du 11 décembre 2017, annexée à la présente décision, pour que ni la santé ni la sécurité de la population ne soient mises en danger;

DÉCLARE que les services essentiels à maintenir pendant la grève sont ceux énumérés dans leur intégralité en annexe de la présente décision;

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

France Giroux

M^e Jean-Claude Turcotte
LORANGER MARCOUX
Pour l'employeur

M^e Karim Lebnan
Pour l'association accréditée

Date de la mise en délibéré : 12 décembre 2018

/hc

ENTENTE

ENTRE :

**Syndicat des employé-e-s d'Urgences-santé (CSN)
AM-1001-9240**

(ci-après désigné « le syndicat »)

ET

Corporation d'Urgences-santé

(Ci-après désigné « l'employeur »)

Liste des services essentiels

1. Pendant la grève du Syndicat des employé-e-s d'Urgences-santé (CSN), AM-1001-9240, débutant le 19 décembre 2017 à 23 h et se terminant le 20 décembre 2017 à 23 h, celui-ci s'engage à maintenir les services essentiels suivants à la population.
 - a. Répondre à l'ensemble des appels de la population, des partenaires santé et des partenaires d'urgence à partir de l'ensemble des questions des protocoles 1 à 33 et standards opérationnels ;
 - b. Affecter et répartir les ressources préhospitalières disponibles de façon appropriée, efficace et efficiente ;
2. Tous les titres d'emploi contenus à l'annexe 1 sont en grève générale pour la période identifiée au point 1.
3. Nonobstant le point 2 le syndicat maintient en service essentiel pour le service informatique les postes suivants :
 - a. Module système (5340) : 1 sur 2 technicien spécialisé en informatique (2125)
 - b. Soutien informatique (5330): 2 sur 3 technicien en informatique (2113)
 - c. Informatique (5310): 1 sur 4 programmeur analyste (2108)
 - d. Informatique (5310) : 1 sur 2 programmeur informatique (2103)
 - e. La pratique habituelle de garde du service informatique sera maintenue

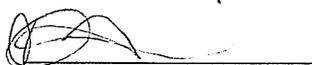
MS 1

4. Nonobstant le point 2, le syndicat maintient en service essentiel les commis séniors en centre opérationnel (5109). Ceux-ci seront en grève pour une période de 4 heures au début de chacun de leurs quarts de travail.
5. Durant la grève, les services et les tâches suivantes, effectués par les RMU, chef d'équipe RMU ou commis à l'inter-établissement, sont également rendus de la façon suivante :
 - a. Aucune entrée de données dans le logiciel GLPI;
 - b. Aucune entrée des changements de statuts « vers destination » (10-16 et 10-30 dans le RAO) ;
 - c. Inutilisation du web-inter à l'inter-établissement;
 - d. Ne plus faire de parallèle d'observation et de formation ;
 - e. Ne plus faire de recherche de CH à la demande des partenaires ou de la population ;
 - f. Ne plus faire la tâche dite de « fonction supérieure »;
 - g. L'ensemble des autres tâches des RMU seront entièrement réalisées
6. Les RMU verbaliseront, promptement et de façon claire, les codes radio sans utiliser le protocole à cet effet, et ce, dans le respect des règles de confidentialité et de civilité ;
7. Tous les RMU, tous les RMU-chef d'équipe et les commis à l'inter-établissement s'identifieront à partir d'un matricule lors de la connexion (login) à la RAO/PROQA ;
8. Tous les quarts de travail 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 ;
9. En cas de précipitation prévue le jour de la grève, s'il s'agit de verglas ou d'une chute de neige de plus de 5 cm, l'employeur pourra procéder à un rappel au travail des ouvriers d'entretien général (6388) nécessaire pour effectuer exclusivement les travaux de déblaiements et d'épandage d'abrasifs. L'employeur avisera le comité du nombre de personnes requis ;
10. Les parties conviennent que pour le temps de la grève, elles mettent en place un comité pour discuter des problèmes d'application de l'entente. Le comité est composé de 3 personnes identifiées par chaque partie;

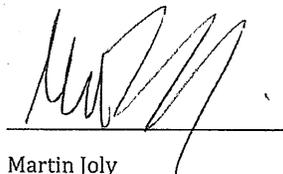
M. J. M.
2

11. L'employeur et le syndicat s'engagent à maintenir un climat de travail sain et respectueux envers les personnes qui œuvrent dans l'organisation et de maintenir un service de qualité auprès de la population ;
12. 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.
13. Pendant la grève, un officier syndical, Mathieu Guindon, pourra en tout temps, sur demande à un gestionnaire en devoir, qui devra agir avec diligence, avoir accès à tous les départements afin de pouvoir vérifier la conformité avec les dispositions des présentes, du Code du travail et de la convention collective. L'employeur fournira la ressource requise pour permettre les accès demandés.

En foi de quoi, les parties ont signé, à Montréal ce 11 décembre 2017.



Nathalie Paquin
Urgences-Santé



Martin Joly
Syndicat des employé-e d'Urgences-santé
(CSN)

Matr.	Prénom	Nom	Département	Titre d'emploi
897	Christine	Allard	COMPTE-CLIENTS (4830)	COMMIS INTERM. (5113)
770	Chantal	Arseneault	COMPTABILITÉ GÉNÉRALE (4230)	COMMIS SENIOR COMPT (5103)
862	Paul	Asselin	APPROVISION. STOCK (4250)	COMMIS SENIOR (5109)
1884	Raynald	Asselin	FORM. ASS. QUAL. RMU (7560)	REVISEUR/FORMATEUR (5205)

M5
NP
3

2790	François	Auger	SERVICES TECHNIQUES (5820)	OUVR. ENTR. GENERAL (6388)
2366	Zenaide Maria	Barao	RECouvreMENT (4820)	PREP. RECOUVR. PRIVE (9149)
1544	Nathalie	Bastien	ADMINISTRATION/NORD (6402)	COMMIS SENIOR (5109)
1600	Lynda	Beaudin	SANTE SECUR. TRAVAIL (3250)	COMMIS SENIOR COMPT (5103)
2178	Éric	Beaulieu	INFORMATIQUE (5310)	PROGRAMMEUR INFORMAT (2103)
759	Lise	Beaulieu	MODULE SYSTEME (5340)	OPERATEUR INFOR (5108)
2806	Nathalie	Beaulieu	GESTION DES STOCKS (4860)	COMMIS SENIOR (5109)
2825	Karine	Belanger	COMPTE-CLIENTS (4830)	COMMIS INTERM. (5113)
2817	Abdelkader	Ben Saada	MODULE SYSTEME (5340)	TECH. SPEC. INFORMAT (2125)
1604	Christine	Bessette	ADMINISTRATION/NORD (6402)	SECRETAIRE C. OPER. (5150)
2145	Alain	Bissonnette	FORM. ASS. QUAL. RMU (7560)	REVISEUR/FORMATEUR (5205)
2402	Josiane	Boileau	FORMULAIRES CLINIQUE (4835)	COMMIS INTERM. (5113)
1537	Michelle	Boulet	ARCHIVES CLINIQUES (7515)	COMMIS SENIOR (5109)
644	Louise	Bugeaud	GEST. CENTRE COMMUNIC (6815)	SECRETAIRE C. OPER. (5150)
2567	Judith	Cardin	ÉVÉNEMENTS PLANIFIES (1250)	COMMIS SENIOR (5109)
2086	Gina	Carofiglio	ADMINISTRATION/EST (6403)	COMMIS SENIOR (5109)
728	Liliane	Chainey	RECouvreMENT (4820)	PREP. RECOUVR. PRIVE (9149)
2675	Benoit	Chalifoux	ENCAISSEMENTS (4840)	PREP COMPTE REC COMP (5143)
1294	Martine	Chamberland	GESTION DES STOCKS (4860)	TECH. ADMINISTR. (2101)
2853	Maude	Chartier-Paul	COMMUNICATIONS (2210)	COMMIS SENIOR (5109)
2088	Nathalie	Chassé	COMPTE-CLIENTS (4830)	COMMIS SENIOR (5109)
920	Sylvie	Croft	DIR. DES OPERATIONS (6705)	TECH. ADMINISTR. (2101)

M. J. M.

2490	Marie-Lou	Demers	DOSSIERS PROVINCIAUX (8990)	COMMIS SENIOR (5109)
2879	Farroudja	Djouadi	QUALITE DES SOINS (7510)	SECRETAIRE (5155)
2857	Sylvain	Doucet	LISTE DE RAPPEL (3230)	OUVR.ENTR.GENERAL (6388)
2899	Wahiba	Douib	DOTATION (3212)	TECH.ADMINISTR. (2101)
2290	Guillaume	Drolet Tétreault	LOGISTIQUE OPÉRATION (6710)	TECH.ADMINISTR. (2101)
2627	Jannat	Elrhanjaoui	FORM. ASS. QUAL. RMU (7560)	REVISEUR/FORMATEUR (5205)
2799	Johanne	Evans	secrétaire	DOTATION
1265	Isabelle	Forget	COMPTE-CLIENTS (4830)	COMMIS SENIOR CE (9109)
2707	Diane	Gaboriau	ENSEIGN.DEVEL.COMPET (7160)	SECRETAIRE (5155)
1569	Sylvie	Gagnon	GESTION DES PLAINTES (1260)	SECRETAIRE (5155)
2898	Sylvie	Gagnon	COMPTE-CLIENTS (4830)	COMMIS INTERM. (5113)
2489	Almendra	Galland	FORM. ASS. QUAL. RMU (7560)	REVISEUR/FORMATEUR (5205)
1745	Sarah	Gauthier	ADMINISTRATION/EST (6403)	COMMIS SENIOR (5109)
2915	Stephanie	Gauthier- Bonneville	FORMULAIRES CLINIQUES (4835)	COMMIS INTERM. (5113)
635	Martin	Gervais	GESTION DES STOCKS (4860)	COMMIS SENIOR (5109)
2090	Nathalie	Giroux	INFORMATIQUE (5310)	PROGRAMMEUR- ANALYSTE (2108)
2547	Éric	Gloutney	ADMINISTRATION/EST (6403)	COMMIS SENIOR (5109)
2733	Geneviève	Grondin	FORM. ASS. QUAL. RMU (7560)	REVISEUR/FORMATEUR (5205)
2580	Jean- Benoit	Guertin	FORMULAIRES CLINIQUE (4835)	COMMIS INTERM. (5113)
2243	Francine	Guindon	SANTE SECUR. TRAVAIL (3250)	COMMIS SENIOR (5109)
963	Brigitte	Herbeuval	SOUTIEN INFORMATIQUE (5330)	TECH. INFORMATIQUE (2113)

m.j. *MP*
5

2651	Isabelle	Ielovcich	FORM. ASS. QUAL. RMU (7560)	REVISEUR/FORMATEUR (5205)
2813	Alex	Issa	COMPTE-CLIENTS (4830)	COMMIS SENIOR (5109)
2493	Martin	Joly	GESTION VÉHICULES (4871)	TECH.ADMINISTR. (2101)
2551	Louis Enock	Juste	AFFAIRES CORPORATIVE (5360)	TECH. EN RECHERCHE (2583)
2667	Zakia	Kourtaa	DIR. DES OPERATIONS (6705)	SECRETAIRE (5155)
2594	Lorraine	Lafond	ADMINISTRATION/NORD (6402)	COMMIS SENIOR (5109)
2092	Nathalie	Lajeunesse	RECOUVREMENT (4820)	PREP COMPTE REC COMP (5143)
2176	Éric	Lareau	AFFAIRES CORPORATIVES (5360)	TECH. EN RECHERCHE (2583)
2570	Andréanne	Lavoie- Vachon	FORM. ASS. QUAL. RMU (7560)	REVISEUR/FORMATEUR (5205)
1769	Chantal	Leclerc	COMPTABILITÉ GENERAL (4230)	COMMIS SENIOR COMPT (5103)
1618	Sylvie	Lefebvre	COMPTE-CLIENTS (4830)	COMMIS SENIORS (5109)
1519	Hélène	Lepage	RECOUVREMENT (4820)	PREP RECOUV PRIVE CE (9148)
2757	Denyse	Lortitch	COMPTABILITÉ GENERAL (4230)	TECH.ADMINISTR. (2101)
2566	Isabelle	Lozinsky	ENCAISSEMENTS (4840)	PREP COMPTE REC COMP (5143)
2680	Marc- Andre	Marquis	SERVICES TECHNIQUES (5820)	OUVR.ENTR.GENERAL (6388)
2277	Luc	Massey	ENSEIGN.DEVEL.COMPET (7160)	COMMIS SENIOR (5109)
1808	Chantal	Mathieu	ADMINISTRATION/EST (6403)	SECRETAIRE C. OPER. (5150)
2613	Anna	Miraglia	ADMINISTRATION/OUEST (6401)	COMMIS SENIOR (5109)
2150	Sara-Lise	Moreira	FORM. ASS. QUAL. RMU (7560)	REVISEUR/FORMATEUR (5205)
2851	Isabelle	Morin	FORMULAIRES CLINIQUE (4835)	COMMIS INTERM. (5113)
2775	Nahed	Mounaim	FORM. ASS. QUAL. RMU (7560)	REVISEUR/FORMATEUR (5205)

M. 5
6

2569	Marc-André	Paradis	COMPTE-CLIENTS (4830)	COMMIS INTERM. (5113)
	Anne-marie	Pelletier	secrétaire	communications
2376	Susanne	Parent	LOGISTIQUE OPÉRATION (6710)	COMMIS SENIOR (5109)
2552	Maygule	Philippe	ARCHIVES CLINIQUES (7515)	ARCHIVISTE MÉDICAL (2251)
2694	Josee	Renaud	ARCHIVES CLINIQUES (7515)	ARCHIVISTE MÉDICAL (2251)
1779	Normand	Rioux	SERVICES TECHNIQUES (5820)	OUVR.ENTR.GENERAL (6388)
2160	Suzanne	Rondeau	APPROVISION. STOCK (4250)	TECH.ADMINISTR. (2101)
2914	Bouchra	Roukhami	FORMULAIRES CLINIQUES (4835)	COMMIS INTERM. (5113)
1664	Christine	Rousseau	SANTE SECUR. TRAVAIL (3250)	TECH.ADMINISTR. (2101)
1540	Johanne	Roy	ADMINISTRATION/OUEST (6401)	COMMIS SENIOR (5109)
2324	Véronique	Roy	INFORMATIQUE (5310)	PROGRAMMEUR-ANALYSTE (2108)
2596	Karl	Rupp-Nantel	FORM. ASS. QUAL. RMU (7560)	REVISEUR/FORMATEUR (5205)
2888	Evelyne	Salman	LISTE DE RAPPEL (3230)	COMMIS INTERM. (5113)
2855	Alexis	Senay	LISTE DE RAPPEL (3230)	COMMIS INTERM. (5113)
2650	Maria	Serra	SANTE SECUR. TRAVAIL (3250)	COMMIS SENIOR (5109)
2847	Michel	Sigouin	SERVICES TECHNIQUES (5820)	OUVR.ENTR.GENERAL (6388)
2418	Joanne	Sonier	BIBLIOTHÈQUE (2840)	BIBLIOTECHNICIEN(E). (2265)
2636	Michèle	Tousignant	GESTION VÉHICULES (4871)	TECH.ADMINISTR. (2101)
2328	Nadia	Tremblay	SANTE SECUR. TRAVAIL (3250)	COMMIS SENIOR (5109)
1511	Nicole	Tremblay	RECouvreMENT (4820)	PREP COMPTE REC COMP (5143)
2565	Nathalie	Vallières	REMUN./AVANT.SOCIAUX (3214)	TECH.ADMINISTR. (2101)
2182	Richard	Veilleux	GESTION DES STOCKS (4860)	COMMIS SENIOR (5109)

M.5
M.
7

2700	Pierre	Velarde	FORMULAIRES CLINIQUE (4835)	COMMIS INTERM. (5113)
2289	Chantal	Verville	ADMINISTRATION/OUEST (6401)	COMMIS SENIOR (5109)
2856	Diénéba	Zio	DIR. DES FINANCES (4220)	SECRETAIRE (5155)

M. J. 8