

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région : Montréal
Dossier : 1347786-71-2312
Dossier accréditation : AM-2000-8387
Montréal, le 12 décembre 2023

DEVANT LE JUGE ADMINISTRATIF :

Sylvain Gagnon

Corporation d'Urgences-santé
Employeur

et

Syndicat du préhospitalier - CSN
Association accréditée

DÉCISION

L'APERÇU

[1] Le Syndicat du préhospitalier – CSN, le syndicat, est accrédité depuis le 19 avril 2007 pour représenter tous les techniciens-ambulanciers / paramédics, salariés au sens du *Code du travail*, le Code¹.

[2] Le 8 décembre 2023², la Corporation d'Urgences-santé, l'employeur, dépose une demande d'intervention en vertu des articles 111.16 et suivants du Code.

¹ RLRQ, c. C-27.

[3] Il y allègue que le syndicat a récemment mis en place de façon concertée des moyens de pression illégaux susceptibles d'affecter les services ambulanciers préhospitaliers destinés à la population qu'il dessert, qui est répartie sur les territoires de l'île de Montréal et de Laval. Il considère que ces actions mettent en péril ou sont susceptibles de mettre en péril les services préhospitaliers auxquels le public a droit.

[4] Le syndicat nie l'existence d'un conflit. Il soutient également que ses actions ne mettent pas en péril ou ne sont pas susceptibles de mettre en péril les services auxquels le public a droit. Il ajoute que l'employeur tente de mettre en place un protocole qui contrevient à la convention collective applicable et demande au Tribunal d'ordonner que le grief qu'il annonce vouloir déposer pour contester cette façon de faire suive une procédure accélérée.

[5] L'employeur consent à ce que le Tribunal ordonne la tenue d'une procédure accélérée pour l'arbitrage du grief qui sera déposé.

[6] Ainsi, le Tribunal doit répondre à deux questions :

- Les actions du syndicat s'inscrivent-elles dans le cadre d'un conflit ?
- Le cas échéant, s'agit-t-il d'actions concertées qui portent préjudice, ou sont vraisemblablement susceptibles de porter préjudice, aux services préhospitaliers auxquels le public a droit ?

[7] Le Tribunal conclut que la preuve présentée à l'audience révèle que les actions du syndicat s'inscrivent dans le cadre d'un conflit et qu'il s'agit d'actions concertées qui portent préjudice ou sont vraisemblablement susceptibles de porter préjudice aux services préhospitaliers auxquels le public a droit.

[8] En conséquence, la demande de redressement est accueillie.

LE CONTEXTE

[9] Les appels reçus par le 911 sont transmis au centre de communication santé, le CCS, qui les répartit ensuite aux ressources ambulancières disponibles suivant l'ordre de priorité établi.

[10] La priorité 8 est accordée aux appels les moins urgents. La priorité 0 est accordée aux appels les plus urgents, soit ceux où il y a un risque d'arrêt cardiorespiratoire et où l'on craint pour la survie du patient.

² Puisque tous les événements pertinents à la présente décision se produisent en 2023, l'année ne sera plus inscrite dans le texte, afin de l'alléger.

[11] Selon la pratique habituelle qui est en place en date de la présente, le CCS confirme par l'envoi d'un code 10-89 aux paramédics qu'ils ne sont plus éligibles à recevoir d'appels quand ils quittent le lieu où ils se trouvent à la fin de leur quart de travail, souvent un hôpital, pour retourner au centre opérationnel. Dans de telles circonstances, ce n'est que lorsque les paramédics sont témoins d'un événement nécessitant leur intervention sur le chemin du retour qu'ils interviennent.

[12] Le 31 août, le ministère de la Santé et des Services sociaux émet un nouveau protocole opérationnel portant sur l'affectation d'une ressource ambulancière dans une situation de fin de quart de travail tardive, au-delà de son heure de fin prévue³.

[13] Dans le but de se conformer au protocole, l'employeur met en place un processus opérationnel de fin de quart de travail qui doit entrer en vigueur le 12 décembre, le processus.

[14] Ce dernier prévoit notamment que lorsque l'heure de fin de quart (10-89) est dépassée et que la ressource ambulancière est en centre hospitalier ou en direction du centre opérationnel, celle-ci devra demeurer éligible aux appels de priorité 0, qui peuvent lui être assignés si elle est la ressource qui se trouve la plus près du lieu d'intervention.

L'ANALYSE

[15] L'employeur est un service public assujéti aux dispositions du Code portant sur les services essentiels à donner au public, étant nommément identifié comme un service public à l'article 111.0.16 du Code.

[16] Les parties sont présentement liées par une convention collective, laquelle venait à échéance le 31 mars 2023, mais demeure en vigueur jusqu'à son renouvellement. À ce jour, les parties n'ont toutefois pas débuté le processus de négociations collectives.

[17] Il est admis que le droit de grève n'est pas acquis. Il s'agit donc ici d'une demande d'intervention qui se situe en dehors de l'exercice légal du droit de grève.

[18] Dans ce cas, le Tribunal doit s'assurer que le public reçoit le service auquel il a droit ou qu'il ne soit pas vraisemblablement susceptible d'être privé du service auquel il a droit⁴.

[19] À cet égard, l'article 111.17 du Code dispose :

³ Protocole opérationnel sur l'affectation d'une ressource ambulancière dans une situation de fin de quart de travail tardive, ci-après le protocole.

⁴ *Ville de Gatineau c. Association des pompiers et pompières de Gatineau*, 2021 QCTAT 5827.

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 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.

[...]

[20] Dès lors, le Tribunal doit déterminer s'il existe un conflit au sens du Code, s'il y a action concertée et s'il existe un préjudice ou s'il est vraisemblablement susceptible d'y avoir préjudice à un service auquel la population a droit⁵.

[21] La preuve démontre de façon prépondérante que c'est le cas en l'espèce.

LES ACTIONS DU SYNDICAT S'INSCRIVENT-ELLES DANS LE CADRE D'UN CONFLIT ?

[22] Le Tribunal constate que la situation dont il est saisi s'inscrit dans un conflit entre les parties. En effet, on doit attribuer à ce terme son sens usuel, qui comprend un différend, une mésentente, un désaccord ou une contestation entre des intérêts divergents⁶.

[23] Ici, les moyens de pression dont il est question sont mis en place, ou sont annoncés, en réaction à une mésentente sur la mise en application du processus, que le syndicat juge contraire à la convention collective.

S'AGIT-T-IL D'ACTIONS CONCERTÉES QUI PORTENT PRÉJUDICE, OU SONT VRAISEMBLABLEMENT SUSCEPTIBLES DE PORTER PRÉJUDICE, AUX SERVICES PRÉHOSPITALIERS AUXQUELS LE PUBLIC A DROIT ?

La concertation

[24] La concertation n'implique pas la préméditation, mais signifie « de concert », « d'accord » ou « ensemble »⁷. Pour les motifs qui suivent, le Tribunal conclut qu'il est face à des actions concertées dans le cas présent.

⁵ *Châteauguay (Ville de) c. Fraternité des policiers de Châteauguay inc.*, 2014 QCCRT 0693.

⁶ *Ville de Montréal - Service de sécurité incendie de Montréal (SIM) c. Association des pompiers de Montréal inc.*, [2010] AZ-50662826 (C.S.E.).

⁷ *Ville de Châteauguay c. Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 1299*, [2009] AZ-50548086 (C.S.E.).

[25] Afin d'assurer la mise en place du processus prévu pour le 12 décembre, l'employeur convoque les paramédics à des rencontres d'information devant se tenir les 7 et 8 décembre.

[26] Le 7 décembre, des représentants syndicaux sont présents lors de la rencontre d'information et la perturbent.

[27] Le même jour, le syndicat transmet un message à ses membres dans lequel il indique qu'à la suite d'un vote unanime de moyens de pression face à l'annonce de la mise en place du processus, le premier mot d'ordre est simple : le *briefing* opérationnel du 8 décembre est boycotté.

[28] C'est effectivement ce qui se produit, puisqu'à peu près aucun paramédic ne se présente aux rencontres d'information convoquées au début des divers quarts de travail de la journée du vendredi 8 décembre.

[29] Au cours du week-end, le syndicat transmet à ses membres un autre message où on peut lire ce qui suit :

Ce lundi 11 décembre, la veille de l'implantation des P0 passé le 10-89, on dit NON ! La présence de tou.te.s est essentielle pour que l'événement fonctionne, c'est pas le temps de se trouver des excuses, c'est le futur de notre profession qui est en jeu !!!

Ça sera notre dernier avertissement à l'employeur pour qu'il se rétracte, sans quoi d'autres moyens de pression se feront sentir.

L'action débutera à 10 heures, le lieu sera révélé plus tard.

[...]

[Transcription textuelle]

[30] Comme annoncé, une manifestation prenant diverses formes se produit le 11 décembre au quartier général de l'employeur.

[31] L'alarme d'incendie est déclenchée à plusieurs reprises, ce qui aurait normalement dû mener à l'évacuation du CCS, laquelle est évitée parce que les dirigeants présents tiennent pour acquis que les alarmes sont déclenchées volontairement.

[32] À l'extérieur, sept ou huit ambulances se trouvent dans les rues environnantes et sur les terrains du quartier général, gyrophares allumés et sirènes actionnées. Les salariés aux commandes de certaines d'entre elles sont en pause repas. Certains véhicules sont destinés à la remise en service en fin de quart de travail.

[33] Un groupe d'une quarantaine de personnes, largement composé de paramédics, réussit à occuper l'étage où se trouve le CCS. L'accès à ce local est sécurisé par un sas de protection et des codes d'accès, puisque toute perturbation est susceptible de nuire à la prise des appels et à leur répartition aux ressources ambulancières.

[34] Or, le vacarme causé dans les cages d'escalier, de même que par les sirènes des ambulances situées à l'extérieur, nuit au travail des répartiteurs médicaux d'urgence et la présence de manifestants dérange leur concentration.

[35] À l'audience, le président du syndicat, le président, admet que ces gestes s'inscrivent dans le mandat reçu lors d'un vote unanime tenu lors d'assemblées syndicales.

[36] Il se dit également incapable de confirmer que le processus sera respecté par les paramédics. Il affirme qu'il doit d'abord en discuter avec les membres du syndicat avant qu'une ligne de conduite ne soit établie, en fonction des discussions à venir avec l'employeur sur l'application du processus.

[37] Il appert donc que les moyens de pression exercés en date de la présente décision résultent d'un mot d'ordre syndical. Le Tribunal constate également que le syndicat n'exclut pas d'émettre un mot d'ordre invitant les paramédics à ne pas se conformer au processus.

[38] Il s'agit donc d'actions concertées. Voyons maintenant si elles portent préjudice aux services auxquels la population a droit ou sont vraisemblablement susceptibles de porter atteinte à ces services.

Le préjudice ou la vraisemblance de préjudice aux services auxquels la population a droit

[39] Pour justifier l'émission d'une ordonnance du Tribunal « *il faut qu'il soit raisonnable d'anticiper la survenance du préjudice, s'il n'y a pas intervention immédiate* »⁸.

[40] Le Tribunal est d'avis que selon la preuve prépondérante, il est raisonnable d'anticiper la survenance d'un préjudice à un service auquel le public a droit.

[41] En effet, le directeur des interventions explique que le processus vise à ce que tous les intervenants sachent quoi faire afin que les appels soient répondus dans les meilleurs délais. Les principaux intervenants impliqués sont les répartiteurs médicaux d'urgence et les paramédics.

⁸ *Trois-Rivières (Ville de) c. Association des policiers-pompiers de la ville de Trois-Rivières*, 2013 QCCRT 0536; *Ville de Gatineau*, précitée, note 4.

[42] Il explique que les rencontres d'information ont pour objectif de s'assurer que tous les intervenants impliqués soient en mesure de bien appliquer le processus et de faire en sorte que la coordination requise pour assurer une réponse adéquate aux appels de priorité 0 existe.

[43] Il ajoute que si les paramédics refusent d'appliquer le protocole alors que les répartiteurs médicaux d'urgence le font, une augmentation des délais de réponse se produira et certains patients devront attendre plus longtemps. À cet égard, il affirme que si les répartiteurs envoient un appel à une équipe en fin de quart de travail qui ne le prend pas, il devra le transmettre à une autre ressource ambulancière, ce qui peut créer quelques minutes de délai. Or, il s'agit d'appels de priorité 0 pour lesquels chaque seconde compte.

[44] Ceci n'est pas nié par le syndicat. Son président affirme cependant qu'au cours des 28 années où il a œuvré chez l'employeur, il n'a été témoin d'aucun problème avec l'application de la procédure actuelle. Il ajoute que ce ne sont pas tous les appels classés priorité 0 qui s'avèrent être effectivement des urgences. Il cite notamment les appels destinés à secourir des personnes itinérantes ou des personnes âgées souffrant de troubles dégénératifs habitant dans des résidences qui leur sont destinées.

[45] Ces seules affirmations du président du syndicat ne suffisent pas à faire contrepoids au témoignage du directeur des interventions. La question n'est pas de savoir si la procédure actuelle fonctionne, mais plutôt de déterminer si le non-respect de la nouvelle est susceptible de porter préjudice aux services auxquels la population a droit.

[46] Dans le présent cas, le service auquel la population a droit consiste à obtenir le meilleur délai de réponse possible pour les appels de priorité 0. À la lumière de ce qui précède, il est vraisemblable que ces délais soient allongés dans certains cas où la vie des patients est en danger, et ce, par le refus concerté de la part des paramédics de se plier aux exigences du processus, faisant ainsi en sorte de priver la population de ce service.

[47] Il en est de même des rencontres d'information qui sont nécessaires à la mise en place du processus. Toute action concertée empêchant leur tenue compromet cette mise en œuvre et est susceptible de causer un préjudice au service auquel la population a droit.

[48] Le Tribunal arrive à la même conclusion à propos des manifestations du 11 décembre au quartier général de l'employeur, qui ont affecté le travail des répartiteurs médicaux d'urgence travaillant au CCS. Or, les pouvoirs d'intervention du Tribunal s'appliquent aussi aux actions terminées qui sont susceptibles de se

reproduire⁹, ce qui est le cas en l'espèce, tel qu'il appert notamment des messages transmis aux membres du syndicat.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

ACCUEILLE la demande d'intervention de **Corporation d'Urgences-santé**;

ORDONNE au **Syndicat du préhospitalier - CSN**, à ses dirigeants, représentants et mandataires de prendre toutes les mesures nécessaires pour que ses membres s'abstiennent de recourir à des moyens de pression qui privent ou seraient susceptibles de priver le public d'un service auquel il a droit, dont notamment :

- de s'absenter de façon concertée lors de rencontres d'information portant sur le processus mis en place par l'employeur pour la mise en application du Protocole opérationnel sur l'affectation d'une ressource ambulancière dans une situation de fin de quart de travail tardive;
- de participer à une manifestation ou à toute autre action concertée susceptible de nuire au travail des répartiteurs médicaux d'urgence travaillant au centre communication santé;
- de refuser de façon concertée de respecter le processus mis en place par l'employeur pour la mise en application du Protocole opérationnel sur l'affectation d'une ressource ambulancière dans une situation de fin de quart de travail tardive.

ORDONNE à tous les salariés, membres du **Syndicat du préhospitalier - CSN**, de s'abstenir de recourir à des moyens de pression qui privent ou seraient susceptibles de priver le public d'un service auquel il a droit, dont notamment :

- de s'absenter de façon concertée lors de rencontres d'information portant sur le processus mis en place par l'employeur pour la mise en application du Protocole opérationnel sur l'affectation d'une ressource

⁹ *Syndicat des employés du Mont d'Youville (C.S.N.) c. Conseil des services essentiels, [1988] AZ-89021043 (C.S.).*

ambulancière dans une situation de fin de quart de travail tardive;

- de participer à une manifestation susceptible de nuire au travail des répartiteurs médicaux d'urgence travaillant au centre communication santé ou de participer à toute autre action concertée ayant le même effet;
- de refuser de façon concertée de respecter le processus mis en place par l'employeur pour la mise en application du Protocole opérationnel sur l'affectation d'une ressource ambulancière dans une situation de fin de quart de travail tardive;

ORDONNE à **Syndicat du préhospitalier - CSN** de faire connaître immédiatement et publiquement son intention de se conformer aux ordonnances du Tribunal;

ORDONNE à **Syndicat du préhospitalier - CSN** de transmettre immédiatement copie de la présente décision à chaque dirigeant de l'association accréditée, à chaque délégué et à chaque membre;

ORDONNE que la procédure d'arbitrage de grief prévue à la convention collective soit modifiée et accélérée pour le grief qui sera déposé par le **Syndicat du préhospitalier – CSN** pour contester le processus mis en place par l'employeur pour la mise en application du Protocole opérationnel sur l'affectation d'une ressource ambulancière dans une situation de fin de quart de travail tardive;

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 de l'association accréditée exercent la grève conformément aux dispositions du *Code du Travail*, sous réserve de la déclaration ci-dessous;

DÉCLARE que l'ordonnance visant un refus concerté de respecter le processus mis en place par l'employeur pour la mise en application du Protocole opérationnel sur l'affectation d'une ressource ambulancière dans une situation de fin de quart de

travail tardive cessera d'être en vigueur si un arbitre de grief rend une décision, le rendant inapplicable.

Sylvain Gagnon

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

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

Date de la mise en délibéré : 11 décembre 2023

SG/sh