

# TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région : Outaouais  
Dossier : 1371325-71-2406  
Dossier accréditation : AM-2001-5148

Montréal, le 11 juin 2024

---

**DEVANT LE JUGE ADMINISTRATIF :** **Yves Lemieux**

---

**Fédération des employés du  
préhospitalier du Québec (FPHQ)**  
Partie demanderesse

c.

**Centre de communication santé de  
l'Outaouais CCSO**  
Partie défenderesse

---

## DÉCISION

---

### L'APERÇU

[1] La Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ), le syndicat, est accréditée auprès du Centre de communication santé de l'Outaouais CCSO, l'employeur, pour y représenter :

**« Toutes les personnes salariées, répartiteurs médicaux d'urgence au sens du Code du travail. »**

[2] L'employeur est un centre de communication au sens de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*<sup>1</sup>, ci-après désigné comme la LSPU. Il s'agit d'un service public visé par l'article 111.0.16 (7) du *Code du travail*<sup>2</sup>, le Code.

[3] Le 30 octobre 2019 a été sanctionné le projet de loi 33 « *Loi modifiant le Code du travail concernant le maintien des services essentiels dans les services publics et dans les secteurs publics et parapublics*<sup>3</sup> ». Or, à cette date, les parties impliquées en la présente étaient assujetties par un décret<sup>4</sup> à l'obligation de maintenir des services essentiels en cas de grève. En raison de l'adoption du projet de loi 33, elles sont réputées visées, à compter de cette date, par une décision du Tribunal en ordonnant le maintien<sup>5</sup>.

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

[5] Conformément à l'article 111.0.23 du Code, le 4 juin 2024, le syndicat transmet au Tribunal un avis de grève à durée indéterminée devant débiter le 14 juin suivant, à 0 h 01. Comme le prévoit l'article 111.0.18 du Code, les parties ont négocié les services essentiels à maintenir en cas de grève.

[6] Ainsi, une entente des services essentiels à maintenir en cas de grève est intervenue entre les parties le 4 mai 2024. Cette entente est jointe à l'avis de grève et est reproduite en annexe de la présente décision.

[7] Tel que le prévoit l'article 111.0.19 du Code, il appartient dès lors au Tribunal d'évaluer la suffisance des services prévus à l'entente.

## LE PROFIL DE L'EMPLOYEUR

[8] Le centre de communication santé de l'Outaouais CCSO est un organisme sans but lucratif relevant de la LSPU qui exploite un centre d'appel d'urgence situé à Gatineau. Il répartit les appels dans 12 zones distinctes de l'Outaouais, à l'exception de la zone sud du Parc de La Vérendrye. Les municipalités faisant partie de ces zones sont toutes les villes et villages de l'Outaouais.

[9] L'entreprise dessert une population de 404 265 personnes réparties sur un territoire d'une superficie de 31 527 km<sup>2</sup>.

---

1 RLRQ, c. S-6.2.

2 RLRQ, c. C-27.

3 L.Q. 2019, c. 20.

4 Décret n° 755-2014 du 20 août 2014.

5 Précitée, note 3, art.3.

[10] À titre indicatif, pour l'année 2022, l'entreprise a répondu à 47 604 appels. La clientèle est transportée vers les centres hospitaliers de Shawville, de Papineau-Buckingham, de Maniwaki, de Wakefield, du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais et vers les centres locaux de services communautaires Saint-André-Avelin et Fort-Coulonge.

[11] Selon l'article 22 de la LSPU, les centres de communication santé ont pour fonctions :

1° de recevoir les appels en provenance d'un centre d'urgence 9-1-1, d'une personne ou d'un établissement qui demande l'intervention des services préhospitaliers d'urgence ;

2° de traiter et de prioriser les appels conformément aux protocoles approuvés par le ministre ;

3° d'affecter et de répartir les ressources préhospitalières disponibles de façon appropriée, efficace et efficiente ;

4° d'utiliser, lorsque requis, le système d'information conçu par l'agence en vertu du paragraphe 4° de l'article 359 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) pour connaître, de façon quotidienne, la situation dans les centres exploités par les établissements de la région ;

5° d'autoriser le transport d'une personne vers une autre installation maintenue par un établissement lorsque celle prévue initialement vit une situation d'engorgement ;

6° d'assurer le suivi et l'encadrement opérationnels des ressources affectées à une demande de services préhospitaliers d'urgence ;

7° de collaborer avec l'agence au contrôle et à l'appréciation de la qualité des actes posés par son personnel et par le personnel d'intervention des services préhospitaliers d'urgence ;

8° de coordonner les communications entre les acteurs de l'organisation des services préhospitaliers d'urgence et les établissements.

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

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

[12] Pour assurer le service à la population, l'entreprise compte trois cadres et 22 répartiteurs médicaux d'urgence, les RMU, faisant partie de l'unité de négociation du syndicat dont certains occupent les fonctions de superviseurs syndiqués.

[13] Les quarts de travail des RMU sont d'une durée de 8 heures, réparties sur 24 heures.

[14] Leur travail se divise en deux tâches distinctes, soit la prise d'appels et la répartition. Les appels proviennent des différents centres d'urgence 911 du territoire desservi et des centres hospitaliers pour le transport interétablissements. Les appels sont par la suite attribués par les RMU aux ressources sur le terrain, selon les règles d'affectation du centre de communication santé.

## **L'ANALYSE**

### LE DROIT APPLICABLE

[15] L'article 111.0.19 du Code prescrit qu'à la réception d'une entente ou d'une liste visant les services essentiels à maintenir en cas de grève, le Tribunal évalue s'ils sont suffisants afin que la santé ou la sécurité publique ne soient pas mises en danger, et ce, pour toute la durée de la grève.

[16] Pour ce faire, le Tribunal tiendra compte de la nature des activités exercées par l'employeur, des services offerts à la population, de la durée de la grève annoncée ainsi que du contexte et des modalités dans lesquels le droit de grève est exercé<sup>6</sup>.

[17] Le Tribunal est aussi guidé par les enseignements de la Cour suprême dans l'arrêt *Saskatchewan Federation of Labour c. Saskatchewan*<sup>7</sup>, ayant constitutionnalisé le droit de grève. Ainsi, depuis cet arrêt, le Tribunal doit « *protéger non seulement la santé ou la sécurité de la population, mais aussi le droit de grève* »<sup>8</sup>.

[18] Le droit de grève doit pouvoir être exercé efficacement et cela peut engendrer des désagréments pour la population. Lors de l'évaluation des services essentiels visés par une entente, le Tribunal doit donc distinguer le désagrément occasionné par la grève du danger pour la santé ou la sécurité publique. Ce danger doit être réel. Les simples craintes ou appréhensions ne peuvent suffire à neutraliser ou amoindrir le droit de grève<sup>9</sup>.

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

---

<sup>6</sup> *Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Centrale de coordination santé de la région de Québec (CSN) c. Centre de communication santé des capitales* 2023 QCTAT 750, par. 17.

<sup>7</sup> [2015] 1 R.C.S. 245, par. 3, 24 et 33.

<sup>8</sup> *Services ambulanciers Poirier ltée c. Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)*, 2017 QCTAT 3288, par 65.

<sup>9</sup> *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Ambulances Plessisville, une division de Dessercom inc.*, 2022 QCTAT 1657, par. 16.

## L'APPLICATION DU DROIT AUX FAITS

[20] En l'espèce, le Tribunal constate que lors de la dernière grève qui a duré plus d'une année, soit du 26 janvier 2023 au 11 avril 2024, l'entente quant aux services essentiels à maintenir, que le Tribunal avait alors déclaré suffisants pour que ne soient pas mises en danger la santé ou la sécurité de la population<sup>10</sup>, contenait un certain nombre de dispositions qui se retrouvent à nouveau dans le présent dossier.

[21] Sans reprendre un par un les termes de l'entente intervenue entre les parties, le Tribunal conclut que les services qui y sont prévus sont suffisants pour que la santé ou la sécurité publique ne soient pas mises en danger durant la grève

[22] L'entente détermine les tâches qui ne seront pas effectuées durant la grève, soit par les RMU ou par les superviseurs syndiqués, et les tâches qui seront modifiées durant la grève. Pour paraphraser le Tribunal dans la décision impliquant les mêmes parties, nous sommes en présence d'une « grève de « tâches » qui sont soit modifiées, soit non exécutées »<sup>11</sup>.

[23] À ce sujet, dans le préambule de l'entente, il est prévu que le syndicat « s'engage à maintenir les tâches prévues dans la liste ci-dessous afin de maintenir les services essentiels à la population ».

[24] Comme on peut le constater, pendant toute la durée de la grève, il n'y aura pas à proprement parler d'arrêt de temps de travail.

### Les tâches qui ne seront pas effectuées durant la grève par les RMU

[25] Plus précisément, l'entente contient les dispositions suivantes au sujet des titulaires des postes de RMU :

- Ils n'auront pas l'obligation de poinçonner au début et à la fin de leur quart de travail;
- Ils ne rempliront aucun formulaire pour l'employeur sauf ceux obligatoires en vertu des lois applicables et celui relatif à la matrice horaire ambulancière et ce dernier ne sera pas conservé par les RMU à la fin de leur quart de travail;
- Ils ne seront pas tenus de procéder aux réparations en cas de panne de système ou de bris d'équipement, mais ils devront aviser l'employeur dans les plus brefs délais.

---

<sup>10</sup> *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Centre de communication santé de l'Outaouais CCSO*, 2023 QCTAT 265.

<sup>11</sup> *Ibid.*, par. 20.

### Les tâches qui ne seront pas effectuées durant la grève par les superviseurs syndiqués

[26] Pour ce qui est des personnes occupant la fonction de superviseur syndiqué, l'entente prévoit que les tâches suivantes ne seront pas effectuées :

- Compléter les rapports quotidiens (journal de bord, formulaire d'exceptions, formulaire d'appels récurrents, formulaire relatif aux problématiques téléphoniques, formulaire relatif aux véhicules qui ne se rapportent pas). Toutefois, ils devront faire un rapport verbal à l'employeur de tout événement particulier;
- En ce qui concerne le suivi d'événement, les superviseurs syndiqués transféreront directement à l'employeur les plaintes des usagers ainsi que toute demande d'information provenant d'un média sans donner plus d'informations. Ils lui transféreront également toute demande d'information externe qui est postérieure à un appel (après que l'équipe soit en statut 10-5) sans donner plus d'informations, sauf celles formulées par une personne responsable à la sécurité publique.

### Les tâches qui seront modifiées durant la grève

[27] Certaines tâches seront appelées à être modifiées pendant la grève :

- Concernant les affectations des appels P-4 et P-7 au guichet d'accès à la première ligne, le GAP, les RMU et les superviseurs syndiqués n'auront pas l'obligation de transférer certaines demandes de basse priorité au GAP lorsque le déploiement immédiat permet d'affecter l'appel (secteur 2 et secteur 3 couvert et 3<sup>e</sup> équipe affectée sur la basse priorité immédiatement). Si ce n'est pas le cas, la demande sera transférée au GAP;
- Les RMU n'auront pas l'obligation de poinçonner les affectations de nature administrative (code 10-23) et les disponibilités partielles (code 10-25). Les appels de priorité 8 seront traités et répartis par les RMU entre 10 h et 15 h;
- Les RMU n'auront pas à suivre le protocole concernant les codes radio. Ils verbaliseront de façon claire et concise la signification complète du code radio sans utiliser les chiffres prévus dans le protocole, sauf le code 10-07. De plus, ils n'auront pas à donner les heures aux équipes ambulancières sur les ondes radio, mais énonceront seulement sur les ondes que le message est compris.

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

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

[29] Le Tribunal comprend de l'entente que les parties ont respectivement identifié et échangé les coordonnées des personnes qui assureront la coordination de la grève.

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

### **PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :**

**DÉCLARE** que les services essentiels qui sont prévus à l'entente du **4 mai 2024**, avec les précisions apportées dans la présente décision, sont suffisants pour que la santé et la sécurité publique ne soient pas mises en danger lors de la grève débutant le **14 juin 2024**, à **0 h01**;

**DÉCLARE** que les services essentiels à fournir pendant la grève débutant le **14 juin 2024**, à **0 h01**, sont ceux énumérés dans l'entente du **4 mai 2024**, annexée à la présente décision, comme si tout au long récitée, en plus des précisions contenues à la présente décision;

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

---

Yves Lemieux

M. Jérémie Landry  
Pour la partie demanderesse

M. Vincent Heine  
Pour la partie défenderesse

YL/mp

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU  
TRAVAIL

BUREAU DE MONTRÉAL  
Dossier no :

(Division des services essentiels)

---

Fédération des employés du  
préhospitalier du Québec (FPHQ)

Partie demanderesse

c.

Centre de communication santé de  
l'Outaouais

Partie défenderesse

---

## ENTENTE DES SERVICES ESSENTIELS EN CAS DE GRÈVE

---

### LA LISTE DES SERVICES ESSENTIELS EST ÉTABLIE SELON LES MODALITÉS SUIVANTES :

Pendant toute la durée de la grève, la demanderesse s'engage à maintenir les tâches prévues dans la liste ci-dessous afin de maintenir les services essentiels à la population. La liste prévue ci-dessous s'applique autant aux répartiteurs médicaux d'urgence (ci-après « RMU ») qu'aux superviseurs syndiqués :

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

**1.1 Heures supplémentaires expressément requises (TSO) :** Les RMU peuvent être requis d'effectuer du temps supplémentaire obligatoire en continuité du quart de travail en cours, dans le cas où aucun cadre certifié n'est disponible sur place afin d'effectuer lesdites heures. Aux fins des présentes, les cadres certifiés sont Olivier Charbonneau et Caroline St-Louis. Ils ne pourront ainsi travailler plus de huit (8) heures chacun par période de paie ;

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

**1.3 Tâches administratives et formulaires** : Les RMU ne rempliront aucun formulaire pour l'employeur, sauf celui relatif à la matrice horaire ambulancière et sous réserve de ceux qui sont obligatoires en vertu des lois applicables. Cependant, le formulaire relatif à la matrice horaire ambulancière ne sera pas sauvegardé par les RMU à la fin du quart de travail ;

**1.4 Réparation de matériel** : En cas de panne de système ou de bris d'équipement les RMU sont tenus d'aviser l'employeur dans les plus brefs délais. Ils ne seront pas tenus de procéder à sa réparation ;

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

**1.6 Tâches spécifiques aux superviseurs syndiqués :**

**1.6.1 Tâches relatives à la consignation de l'information** : Les superviseurs syndiqués n'auront plus à compléter les rapports quotidiens du superviseur syndiqué (journal de bord, le formulaire d'exceptions, le formulaire d'appels récurrents, le formulaire relatif aux problématiques téléphoniques, le formulaire relatif aux véhicules qui ne se rapportent pas). Toutefois, il devra faire un rapport verbal à l'employeur de tout événement particulier ;

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

## **2. Les tâches qui seront modifiées durant la grève**

**2.1 Affectation des appels P4 et P7 au GAP** : Les RMU et les superviseurs syndiqués n'ont plus l'obligation de transférer certaines demandes de basse priorité au GAP lorsque le déploiement immédiat permet d'affecter l'appel (secteur 2 et secteur 3 couvert et 3<sup>ème</sup> équipe affectée sur la basse priorité

immédiatement). Si ce n'est pas le cas, la demande est transférée au GAP ;

**2.2 Affectation des paramédics** : Les RMU n'ont plus l'obligation de poinçonner les affectations de nature administrative (code 10-23) et les disponibilités partielles (code 10-25). Les appels de priorité 8 seront traités et répartis par les RMU entre 10h00 et 15h00;

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

**2.4 Points d'attente** : Les RMU respectent à la lettre les points d'attente (10-12) déterminés par les entreprises ambulancières ;

### 3. Mise en application des mesures prévues à la présente liste

**3.1** Si des difficultés d'application survenaient relativement à la présente liste, à la demande de l'Employeur ou du Syndicat, des modifications pourront y être apportées et seront sujettes à l'approbation du Tribunal administratif du travail.

#### Structure de coordination

Pour la Fédération :

- Personnes de référence : Jacob Dubois-Renaud
- Personnes de soutien : Stéphane Rainville

Pour l'employeur :

- Personnes de référence : Caroline St-Louis
- Personnes de soutien : Vincent Heine

**EN FOI DE QUOI**, les parties ont signé électroniquement :

à Rimouski, ce 4e jour de Mai 2024.

à Gatineau, ce 4e jour de Mai 2024.

**Fédération des employés du  
préhospitalier du Québec, FPHQ**

**Centre de communication santé de  
l'Outaouais**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Jérémie Landry, Vice-président aux  
relations de travail**

**Vincent Heine, Directeur général**