

# TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

## Division des services essentiels

Région : Laurentides  
Dossier : 1372500-71-2406  
Dossier accréditation : AM-2001-4534

Montréal, le 20 juin 2024

---

**DEVANT LE JUGE ADMINISTRATIF :**

**François Beaubien**

---

**Fédération des employés du préhospitalier  
du Québec (FPHQ)**  
Association accréditée

et

**Corporation des partenaires pour les  
communications santé des Laurentides et  
Lanaudière**  
Employeur

---

### DÉCISION

---

#### **L'APERÇU**

[1] La Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ), la FPHQ, est accréditée pour représenter « *Tous les répartiteurs médicaux d'urgence* » auprès de la Corporation des partenaires pour les communications santé des Laurentides et Lanaudière, un centre de communication santé au sens de la *Loi sur les services*

*préhospitaliers d'urgence*<sup>1</sup>, la LSPU. L'employeur est un service public visé par le paragraphe 7 de l'article 111.0.16 du *Code du travail*<sup>2</sup>.

[2] Puisque les parties étaient assujetties par un décret<sup>3</sup> à l'obligation de maintenir des services essentiels en cas de grève en date du 30 octobre 2019, elles sont réputées visées par une décision du Tribunal en ordonnant le maintien<sup>4</sup>.

[3] La convention collective les unissant est expirée depuis le 31 mars 2022.

[4] Le 12 juin 2024, la FPHQ avise le Tribunal qu'à compter du 22 juin suivant, à 00 h 01, elle déclenchera une grève à durée indéterminée. Une liste des services essentiels qu'elle propose de maintenir durant la grève est jointe à l'avis.

[5] Conformément à l'article 111.0.18 du Code, les parties doivent négocier les services essentiels à maintenir en cas de grève. À l'issue d'une séance de conciliation tenue par le Tribunal le 17 juin, une entente partielle est conclue et est reproduite en annexe de la présente décision.

[6] Demeure cependant en litige la demande de l'employeur d'y ajouter le paragraphe suivant :

**1.10 Les RMU et les chefs d'équipe s'engagent à ne pas modifier, retirer ou altérer des informations qui se trouvent dans tous les outils à leur disposition;**

[7] Il souhaite aussi que la même mention (soulignée et en gras) soit ajoutée au paragraphe 2.13 de l'entente partielle :

2.13 Les RMU et les chefs d'équipe continuent de créer et d'activer les quarts de travail des paramédics si ceux-ci mentionnent vocalement aux RMU et aux chefs d'équipe en avoir besoin. **Ils s'engagent à ne pas modifier, retirer ou altérer des informations qui se trouvent dans tous les outils à leur disposition;**

[8] Le 19 juin, au début de l'audience, l'employeur propose d'ajouter aux paragraphes 1.1.1 et 2.1.1 la mention suivante (soulignée et en gras) :

Dans le cadre de leur travail, les RMU et les chefs d'équipe continuent d'utiliser tous les outils à leur disposition **tel qu'ils le feraient en dehors d'une période de grève**, pour l'exécution de leur travail, dont notamment

---

1 RLRQ, c. S-6.2, Titre I, chapitre III, section III.

2 RLRQ, c. C-27.

3 Décret 104-2015, 18 février 2015.

4 *Loi modifiant le Code du travail concernant le maintien des services essentiels dans les services publics et dans les secteurs public et parapublic*, L.Q. 2019, c. 20, art. 26.

[9] Il explique que si cette formulation est acceptée par le syndicat ou suggérée par le Tribunal, les ajouts demandés aux paragraphes 1.10 et 2.13 ne seraient plus nécessaires.

[10] L'employeur annonce ensuite qu'il n'a pas de preuve à présenter et qu'il est prêt à présenter ses arguments.

[11] Après une pause, le syndicat informe le Tribunal qu'il s'oppose aux ajouts demandés par l'employeur. Il n'a également pas de preuve à soumettre au Tribunal, sauf l'entente partielle qu'il qualifie de complète et suffisante à préserver la santé ou la sécurité publique durant la grève.

[12] Selon l'article 111.0.19 du Code, le Tribunal doit maintenant évaluer la suffisance des services proposés par la FPHQ.

### **LE PROFIL DE L'EMPLOYEUR**

[13] L'employeur est un organisme sans but lucratif relevant de la LSPU et ayant pour but d'offrir à la population des services préhospitaliers d'urgence. Il emploie plus d'une cinquantaine de personnes pour remplir sa mission.

[14] Les services préhospitaliers d'urgence consistent en l'assistance dans les meilleurs délais possibles à prodiguer les soins préhospitaliers nécessaires à la population et d'offrir l'accès, le cas échéant, au centre hospitalier approprié. Celui-ci est déterminé en fonction notamment de la condition de l'utilisateur et de la capacité d'accueil des différents établissements.

[15] Les fonctions que doit assumer l'employeur sont encadrées par la LSPU. Il se doit ainsi :

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'informations 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.

[16] La population desservie par l'employeur s'élève à plus de 1 182 000 habitants répartis sur les territoires des régions des Laurentides et de Lanaudière.

[17] À titre indicatif pour l'année 2021-2022, plus de 131 000 appels téléphoniques ont été traités, générant plus de 125 000 affectations ambulancières.

## LES RESSOURCES HUMAINES

[18] L'unité de négociation représentée par la FPHQ regroupe 42 salariés. Elle est composée de répondants médicaux d'urgence, les RMU, dont certains assument des fonctions de chef d'équipe. Deux professionnels, ne faisant pas partie de l'unité de négociation, travaillent également pour l'employeur. Le personnel d'encadrement est composé de huit personnes.

[19] Les employés travaillent au sein d'un centre opérationnel situé à Blainville qui regroupe les bureaux administratifs et le centre de communication santé.

## LE CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ

[20] Une vingtaine de RMU se relaient jour, soir et nuit afin de traiter de manière efficiente les appels revêtant une composante médicale qui leur sont transférés par le centre d'urgence 9-1-1. Ils évaluent et trient les appels selon une méthode précise de classification des cas urgents afin de les traiter en ordre de priorité. Ils doivent assurer une réponse fiable et une communication efficace avec la population qui y fait appel.

[21] Les RMU 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 le dirigent ensuite vers le centre hospitalier répondant le mieux à l'état de santé de l'utilisateur.

[22] Lors d'une intervention, les RMU comptent sur la collaboration des gens concernés pour fournir des réponses claires et précises qui permettront de trier les urgences par ordre de priorité. Ils donnent des instructions aux personnes qui appellent dans le cas où des manœuvres sont nécessaires à réaliser sur l'usager avant l'arrivée des paramédics.

[23] Ils consignent et transmettent les coordonnées et les renseignements recueillis sur l'état de l'individu à leurs collègues qui affectent le véhicule ambulancier approprié au lieu d'intervention. Les réponses recueillies sont nécessaires à l'envoi des ressources ambulancières appropriées.

[24] Les RMU sont formés à l'interne selon un programme préétabli. Ils suivent un protocole éprouvé dans l'exécution de leurs tâches et, lors de cas urgents, une ambulance doit être en route dès les premiers instants de l'appel. Appuyés par une technologie avancée, ils doivent répondre efficacement et rapidement aux situations d'urgence.

#### LE TRANSPORT AMBULANCIER

[25] L'employeur travaille en collaboration avec 11 entreprises ambulancières qui desservent l'ensemble des deux territoires totalisant plus de 32 800 km<sup>2</sup>.

[26] Le transport par ambulance est effectué par les paramédics des entreprises partenaires grâce à des flottes de véhicules qui répondent aux dispositifs de communication administrés par le centre de communication santé de l'employeur.

#### **L'ANALYSE**

[27] Le Tribunal doit s'assurer que les services essentiels prévus à une entente intervenue entre les parties ou une liste sont suffisants pour que la santé ou la sécurité publique ne soit pas mise en danger, et ce, pendant toute la durée de la grève.

[28] Cependant, si le Tribunal doit s'assurer de protéger la santé ou la sécurité publique, il a aussi pour mission de préserver la liberté d'association des salariés et leur droit de pouvoir exercer la grève<sup>5</sup>.

[29] Après avoir analysé l'entente partielle reproduite en annexe, le Tribunal juge que les services essentiels qui y sont proposés sont suffisants pour garantir que la santé ou la sécurité publique ne sera pas mise en danger par la grève.

---

<sup>5</sup> *Saskatchewan Federation of Labour c. Saskatchewan*, 2015 CSC 4.

## LES AJOUTS DEMANDÉS PAR L'EMPLOYEUR

### **L'engagement des RMU et des chefs d'équipe à ne pas modifier, retirer ou altérer des informations qui se trouvent dans tous les outils à leur disposition**

[30] L'analyse du Tribunal doit se limiter à évaluer la suffisance des services essentiels qu'une entente ou une liste prévoit<sup>6</sup>. S'il les juge insuffisants, il « *peut faire aux parties les recommandations qu'il juge appropriées afin de modifier l'entente ou la liste* »<sup>7</sup>.

[31] Les recommandations que peut faire le Tribunal doivent nécessairement viser des services que la liste ou l'entente ne prévoit pas et qui, s'ils ne sont pas rendus durant la grève, mettraient en danger la santé ou la sécurité publique.

[32] Or, ce n'est manifestement pas ce que recherche l'employeur, celui-ci visant plutôt à se prémunir d'éventuels moyens de pression qu'exerceraient les salariés lorsqu'ils rendent les services essentiels.

[33] Les outils utilisés par les RMU et les chefs d'équipe dont il est question sont énumérés au paragraphe 1.1.1 :

1.1.1 Dans le cadre de leur travail, les RMU et les chefs d'équipe continuent d'utiliser tous les outils à leur disposition pour l'exécution de leur travail, dont notamment :

- *RAO*
- *MPDS*
- *PROQA*
- *IGO*
- *Google*
- *Manuel de support du RMU*
- *Medigo*
- *L'ensemble des directives et procédures opérationnelles, sous réserve de ce qui est prévu à la présente entente*
- *Webmail*
- *Suite complète d'Office*
- *Elite Dispatch et de Radio communication*
- *La suite complète des logiciels Synovo, étant entendu que les RMU et les chefs d'équipe ne procèdent pas aux remplacements pendant la période de grève*
- *Ainsi que tous les outils disponibles lorsqu'ils doivent travailler en mode manuel lors de panne informatique ou de bris de système*

[34] Le paragraphe 2.1.1 de l'entente partielle reprend exactement la même énumération.

---

<sup>6</sup> Art. 111.0.19, 1<sup>er</sup> al., du Code.

<sup>7</sup> Art. 111.0.19, 3<sup>e</sup> al., du Code.

[35] Puisque l'employeur ne demande pas qu'il en soit ajouté d'autres, le Tribunal présume que tous les outils nécessaires pour rendre les services essentiels y sont mentionnés.

[36] La manière dont les services seront rendus importe peu, pourvu que les parties le fassent sans mettre en danger la santé ou la sécurité publique.

[37] S'ils ne sont pas rendus ou s'ils sont insuffisants, il est alors loisible à une personne intéressée de demander au Tribunal de faire enquête<sup>8</sup> afin qu'il rende les ordonnances qui s'imposent<sup>9</sup>.

[38] La liste ou l'entente ou, le cas échéant, la recommandation du Tribunal n'a pas à tenir compte de la possibilité que des moyens de pression puissent être exercés par les salariés en même temps qu'ils rendent les services essentiels.

[39] C'est ce qu'a rappelé très récemment le Tribunal<sup>10</sup> :

**La liste n'a pas nécessairement à prévoir si un moyen de pression est permis ou interdit**

[70] Comme premier argument, l'employeur plaide qu'il aurait fallu que la décision du 11 mai dernier, dans laquelle le Tribunal détermine les services essentiels à maintenir, autorise les répartiteurs à modifier l'emplacement du matricule pour qu'ils aient le droit de le faire. Il ne serait pas utile d'identifier quelle tâche prévue à la liste se trouve compromise puisque l'absence de mention expresse sur le déplacement du matricule suffit à démontrer une violation de la liste. Aussi, les répartiteurs et le syndicat contreviennent à la liste, puisque celle-ci ne prévoit pas la possibilité d'altérer des données dans la RAO, alors qu'elle doit être utilisée dans le cadre des services essentiels à maintenir.

[71] Cet argument s'articule difficilement avec l'existence d'autres moyens de pression que la grève elle-même et avec les principes du Code en matière de services essentiels.

[72] Rappelons qu'une grève est définie comme « *la cessation concertée de travail par un groupe de salariés* »<sup>21</sup>. Par cette action concertée, les salariés cessent donc d'accomplir les tâches qu'ils accomplissent habituellement.

[73] Lorsque les parties sont assujetties au maintien des services essentiels, comme c'est le cas ici, les salariés ne peuvent cesser complètement leur prestation de travail. Ils doivent continuer à accomplir les tâches nécessaires au maintien des services essentiels. Celles-ci étaient donc, par la force des choses, accomplies avant la grève. Qui plus est, le Code oblige les parties à négocier les services essentiels à maintenir, avec diligence et bonne foi<sup>22</sup>.

[74] Or, ici, l'employeur reproche aux répartiteurs d'altérer les données informatiques, ce qui, de façon évidente, ne relève pas de leurs tâches habituelles. Le syndicat reconnaît d'ailleurs d'emblée qu'il s'agit d'un moyen de pression.

---

<sup>8</sup> Art. 111.16 du Code.

<sup>9</sup> Art. 111.17 du Code.

<sup>10</sup> *Groupe Alerte Santé inc. et Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)*, 2024 QCTAT 1839.

[75] Lors d'une négociation collective, le syndicat tente de rétablir un rapport de force par des actions concertées. Elles peuvent prendre des formes variées et être exercées parfois même en dehors d'une période de grève. La jurisprudence regorge d'exemples : piquetage principal et secondaire, non-port de l'uniforme, port d'un vêtement particulier, d'une cocarde, signature électronique altérée, « *sit-in* », pose d'autocollants, grève inversée... Certains moyens de pression sont non seulement légaux, mais relèvent de l'exercice de droits fondamentaux<sup>23</sup>. Ils peuvent être décidés au fil du temps et selon les circonstances.

[76] Dans un milieu comme celui en cause, la grève est très limitée. Aussi, le syndicat introduit d'autres moyens de pression, en sus de celui relatif à la cessation d'une partie du travail.

[77] Il paraît inconcevable qu'un syndicat doive d'abord négocier avec l'employeur les moyens de pression auxquels il veut recourir, comme l'impose pourtant le Code aux fins de la détermination des services essentiels.

[78] Il apparaît aussi difficilement soutenable que le Tribunal puisse approuver des moyens de pression, lorsqu'il évalue la suffisance des services essentiels<sup>24</sup>. Il a d'ailleurs déjà décidé qu'un moyen de pression n'y avait pas sa place<sup>25</sup>.

[Nos soulignements et notes omises]

[40] Le Tribunal ne recommande donc pas l'ajout à l'entente partielle du paragraphe 1.10 tel que demandé par l'employeur ni, au paragraphe 2.13, la formulation suggérée par ce dernier.

### **Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'utiliser tous les outils à leur disposition tel qu'ils le feraient en dehors d'une période de grève**

[41] L'employeur propose, à la place des modifications qu'il demande aux paragraphes 1.10 et 2.13, d'ajouter aux paragraphes 1.1.1 et 2.1.1 la mention « *tel qu'ils le feraient en dehors d'une période de grève* » à la suite de « *continuent d'utiliser tous les outils à leur disposition* ».

[42] Il plaide qu'ainsi, advenant que les salariés décident d'utiliser différemment qu'à l'ordinaire les outils énumérés, il pourra requérir du Tribunal qu'il intervienne selon l'article 111.16 du Code et lui demander de constater que les services essentiels ne sont pas rendus tel que le prévoit l'entente partielle, sans qu'il ait à démontrer que la santé ou la sécurité publique est mise en danger par l'action des salariés<sup>11</sup>.

[43] Certes, du point de vue de l'employeur, la chose peut paraître commode. Mais encore faut-il que la liste précise la façon de rendre les services en question.

[44] Or, comme nous sommes plutôt à l'étape qui précède, soit de justement établir quels seront les services essentiels à maintenir durant la grève, la question que le Tribunal doit se poser dans la présente affaire est : sans les ajouts demandés par

---

<sup>11</sup> *Services ambulanciers Porlier ltée et Fédération des employés du pré hospitalier du Québec (FPHQ)*, 2017 QCTAT 2013, par. 18 à 22.

l'employeur, les services essentiels tels que décrits dans l'entente partielle suffisent-ils à préserver la santé ou la sécurité publique?

[45] Le Tribunal répond par l'affirmative à cette question, son seul souci étant que les services essentiels soient rendus et non pas la manière dont ce sera fait.

[46] Le Tribunal en déduit que la crainte de l'employeur réside dans la possibilité que, tout en rendant les services essentiels, les salariés le fassent d'une manière que l'on pourrait qualifier « *d'imaginative* » et que cela lui causera des désagréments.

[47] Récemment, le Tribunal a ainsi exprimé la nécessité d'équilibrer ces droits fondamentaux de la population et des travailleurs en rappelant ceci<sup>12</sup> :

[14] 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 peut 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.

[...]

[16] 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.

[Nos soulignements]

[48] Dans l'affaire *Services ambulanciers Porlier ltée et Fédération des employés du pré hospitalier du Québec (FPHQ)*, précitée<sup>13</sup>, le Tribunal soulignait que retenir l'argument de l'employeur<sup>14</sup> « *signifierait que les salariés, qui exercent leur droit fondamental à la grève, perdent en pratique toute possibilité d'entreprendre d'autres moyens de pression* »<sup>15</sup>.

[49] Toutefois, si un moyen de pression exercé par les salariés empêche que soit rendu un service essentiel prévu à l'entente partielle, le Tribunal interviendra comme il peut le faire selon les articles 111.16 et suivants du Code.

[50] Il n'y a donc pas lieu de recommander les modifications aux articles 1.1.1 et 2.1.1 demandées par l'employeur.

---

<sup>12</sup> *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) et Ambulances Plessisville, une division de Dessercom inc.*, 2022 QCTAT 1657.

<sup>13</sup> Précitée, note 11.

<sup>14</sup> *Id.*, par. 74.

<sup>15</sup> *Id.*, par. 81.

## **LES AUTRES SERVICES ESSENTIELS RENDUS DURANT LA GRÈVE**

[51] Sans reprendre un par un les services prévus dans l'entente partielle, mentionnons que celle-ci prévoit que les RMU et les chefs d'équipe continuent de répondre, traiter et prioriser tous les appels entrants sur toutes les lignes téléphoniques dont ils ont la responsabilité.

[52] Ils assurent les communications avec les services d'urgence et transmettent toutes les informations susceptibles d'avoir un impact sur la santé ou la sécurité des intervenants, de la population ou des RMU aux services d'urgence tout en assurant la confidentialité des informations médicales, tel qu'ils le feraient en dehors d'une période de grève.

[53] Ils assurent la localisation de tous les appels entrants dans les délais habituels à l'aide des outils disponibles et de la répartition assistée par ordinateur, la RAO.

[54] Ils suivent les formations jugées nécessaires par l'employeur, conformément à la convention collective.

[55] Les chefs d'équipe appliquent les politiques, procédures et directives conformément à la présente entente partielle. Ils continuent également de répondre aux questions opérationnelles des RMU et font le suivi des appels, des affectations et du déploiement dynamique.

[56] Lorsqu'une situation exceptionnelle et urgente et mettant en cause la santé et la sécurité de la population, des RMU et des chefs d'équipe ou des intervenants, se présente, la FPHQ s'engage à travailler en collaboration avec l'employeur pour essayer de résoudre la situation. Le Tribunal comprend que la FPHQ devra, à la demande de l'employeur, fournir le personnel nécessaire pour y faire face.

[57] Le Tribunal retient aussi que dans l'éventualité où les parties éprouvent des difficultés quant à l'application ou l'interprétation de l'entente, 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 prévus à l'entente partielle du **17 juin 2024**, 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 lors de la grève à durée indéterminée débutant le **22 juin 2024 à 00 h 01**;

**DÉCLARE** que les services essentiels à fournir pendant la grève à durée indéterminée débutant le **22 juin 2024 à 00 h 01** sont ceux énumérés à l'entente partielle du **17 juin 2024** annexée à la présente décision, comme si tout au long récitée, en plus des précisions contenues à la présente décision;

**RAPPELLE** aux parties, advenant qu'elles éprouvent des difficultés quant à la mise en application des services essentiels prévus dans l'entente, d'en faire part dans les plus brefs délais au Tribunal afin que celui-ci puisse leur fournir l'aide nécessaire;

**DEMANDE** à la **Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)** de faire connaître et expliquer aux salariés la teneur de la présente décision;

**RAPPELLE** aux parties que nul ne peut déroger aux dispositions d'une entente.

---

François Beaubien

M<sup>e</sup> Frédéric Nadeau  
RBD AVOCATS, S.E.N.C.R.L.  
Pour l'association accréditée

M<sup>e</sup> Sylvain Toupin  
LANGLOIS AVOCATS, S.E.N.C.R.L.  
Pour l'employeur

FB/mit

**ANNEXE**

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

**TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU  
TRAVAIL****(Division des services essentiels)**

BUREAU DE MONTRÉAL  
Dossier no : 1372500

---

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

Partie demanderesse

C.

**Corporation des partenaires pour les  
communications santé des  
Laurentides et Lanaudière**

Partie défenderesse

---

**LISTE DES SERVICES ESSENTIELS EN CAS DE GRÈVE PROPOSÉE PAR  
LA PARTIE DEMANDERESSE**

---

**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 chefs d'équipe :

**1. La prise des appels**

- 1.1** Les RMU et les chefs d'équipe continuent de répondre, traiter et prioriser tous les appels entrants sur toutes les lignes téléphoniques dont ils ont la responsabilité,

sous réserve des modalités prévues au paragraphe 1.2 pour les appels de priorité 8 ;

**1.1.1.** Dans le cadre de leur travail, les RMU et les chefs d'équipe continuent d'utiliser tous les outils à leur disposition pour l'exécution de leur travail, dont notamment :

- *RAO*
- *MPDS*
- *PROQA*
- *IGO*
- *Google*
- *Manuel de support du RMU*
- *Medigo*
- *L'ensemble des directives et procédures opérationnelles, sous réserve de ce qui est prévu à la présente entente*
- *Webmail*
- *Suite complète d'Office*
- *Elite Dispatch et de Radio communication*
- *La suite complète des logiciels Synovo, étant entendu que les RMU et les chefs d'équipe ne procèdent pas aux remplacements pendant la période de grève*
- *Ainsi que tous les outils disponibles lorsqu'ils doivent travailler en mode manuel lors de panne informatique ou de bris de système*

**1.2** Les appels de priorité 8 seront traités et priorisés entre 10h00 et 15h00 selon les procédures en vigueur en dehors de la grève. En dehors de ces heures, une fois la priorité identifiée comme étant une priorité 8, les RMU et les chefs d'équipe demanderont aux appelants de rappeler durant les heures prévues ci-dessus ;

**1.3** Les RMU et les chefs d'équipe continuent de confirmer la prise en charge et les coordonnées de l'utilisateur dans la RAO, ainsi que la destination si elle est connue. Ils s'engagent également à noter toutes les informations essentielles transmises par leurs interlocuteurs ;

**1.4** Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'inscrire toutes les informations relatives à la sécurité, la santé et la localisation des intervenants et des usagers dans la carte d'appel affectée et répartie au véhicule ambulancier, tel qu'ils le feraient en dehors d'une période de grève. Ces informations sont transmises aux intervenants par la carte d'appel, et en utilisant les ondes radio ou les sonims. Le RMU et les chefs d'équipe confirment vocalement l'information afin de garantir la sécurité de tous afin d'éviter des retards d'interventions ;

**1.5** Les RMU et les chefs d'équipe continuent de suivre les directives post-envoi et pré-arrivée (DPE et DPA) et de prodiguer les soins immédiats téléphoniques (SIT)

selon les normes de performance prescrites. Les RMU et les chefs d'équipe suivent la directive de SIT relative au raccroche urgent lorsque le roulement le demande ;

**1.6** Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'assurer les communications avec les services d'urgence, les intervenants et la clientèle. Les services d'urgence ou services complémentaires requis incluent notamment mais non limitativement :

- *Le service de police*
- *Le service d'incendie*
- *Les premiers répondants*
- *L'unité de soutien technique*
- *Le centre hospitalier*
- *Hydro-Québec et Hydro-Joliette*
- *La sécurité civile*
- *Les compagnies ambulancières*
- *Le centre anti-poison*
- *Les CCS*
- *Le Ministère des transports du Québec*
- *Le centre de prévention du suicide*
- *Les intervenants Hatzoloh*
- *Aéroport de Montréal*
- *Services correctionnels du Canada*

**1.7** Les RMU et les chefs d'équipe transmettent toutes les informations susceptibles d'avoir un impact sur la santé ou la sécurité des intervenants, de la population ou des RMU aux services d'urgence tout en assurant la confidentialité des informations médicales, tel qu'ils le feraient en dehors d'une période de grève ;

**1.8** Toute demande non-urgente (qui n'a aucun impact sur la santé ou la sécurité de la population ou des intervenants) est transférée à l'employeur ou la compagnie ambulancière du secteur, le cas échéant, tel qu'ils le feraient en dehors d'une période de grève. Les demandes considérées non-urgentes incluent notamment mais non limitativement :

- *La recherche d'objets perdus*
- *Demande d'information d'un média*
- *Demande de plainte d'un usager*
- *Demande d'information au sujet d'une intervention terminée et pour laquelle les patients et intervenants sont en sécurité*

**1.9** Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'effectuer le transfert des appelants aux autres services en suivant les procédures telles qu'établies en dehors de la grève.

## 2. La répartition et affectation des appels

**2.1** Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'assurer la localisation de tous les appels entrants dans les délais habituels à l'aide des outils disponibles et de la RAO. Dans l'éventualité où l'utilisation du mode manuel est nécessaire, les RMU et les chefs d'équipe utilisent les outils disponibles afin de localiser les appels entrants et de garantir la continuité des services essentiels ;

**2.1.1** Dans le cadre de leur travail, les RMU et les chefs d'équipe continuent d'utiliser tous les outils à leur disposition pour l'exécution de leur travail, dont notamment :

- RAO
- MPDS
- PROQA
- IGO
- Google
- Manuel de support du RMU
- Medigo
- Québec 511
- L'ensemble des directives et procédures opérationnelles, sous réserve de ce qui est prévu à la présente entente
- Webmail
- Suite complète d'Office
- Elite Dispatch et de Radio communication
- La suite complète des logiciels Synovo, étant entendu que les RMU et les chefs d'équipe ne procèdent pas aux remplacements pendant la période de grève
- Ainsi que tous les outils disponibles lorsqu'ils doivent travailler en mode manuel lors de panne informatique ou de bris de système.

**2.2** Les RMU et chefs d'équipe continuent d'aviser les intervenants sur les ondes radio des informations relatives à l'utilisation d'un canal de radiocommunication particulier, un bris d'équipement, la fermeture ou la déviation de route, ou de ressources supplémentaires ;

**2.3** Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'ajouter à la carte d'appel du véhicule ambulancier le centre hospitalier de destination, à la demande du paramédic ;

**2.4** Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'affecter et de répartir en tout temps, à l'aide de la RAO et de tous les outils, toutes les ressources nécessaires pour les appels de priorité 0 à 7, tel qu'ils le feraient en dehors d'une période de grève;

**2.5** Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'affecter et de répartir à l'aide de la RAO les appels de priorité 8 entre 10h00 et 15h00. L'affectation des appels de

priorité 8 se fera selon les mêmes procédures qu'en dehors de la grève durant les heures susmentionnées. Dans l'éventualité qu'un mode manuel est nécessaire, les RMU et les chefs d'équipe affecteront vocalement les appels à l'aide des cartes d'appel version papier fournies par l'employeur, de la radio ou des sonims, afin de garantir la continuité des services essentiels ;

- 2.6** Les RMU et les chefs d'équipe continuent de respecter le déploiement dynamique en vigueur. Les RMU et les chefs d'équipe communiqueront le point d'attente aux paramédics à l'aide de la RAO et vocalement par les ondes radios. Dans l'éventualité où le mode manuel devrait être utilisé, les RMU et les chefs d'équipe effectueront vocalement le déploiement dynamique à l'aide des outils usuels tel qu'ils le feraient en dehors d'une période de grève, de la radio ou des sonims, dans le respect des procédures en vigueur ;
- 2.7** Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'assurer la gestion sécuritaire des événements code 10-07 en maintenant l'utilisation des codes radio et la procédure applicable pour ces événements. Les RMU et les chefs d'équipe appliqueront les mêmes procédures qu'en dehors de la grève pour ce type d'événement, et ce, même dans l'éventualité qu'un mode manuel soit nécessaire ;
- 2.8** Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'effectuer les préavis au centre hospitalier à l'aide du système RENIR ou par téléphone, lorsque demandé par les paramédics ou les procédures ;
- 2.9** Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'assurer la sécurité des lieux d'un appel et des intervenants selon les procédures en vigueur ;
- 2.10** Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'effectuer la mise à jour des statuts entre l'affectation jusqu'à celui « sur les lieux », ainsi que celui de « mise en disponibilité » si ceux-ci ne sont pas communiqués par les paramédics ou lors de problèmes informatiques ou d'équipements ;
- 2.11** ~~Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'effectuer la correction des heures sur les cartes d'appel et dans le système pour les appels code 9 (arrêt cardiaque) et les appels code 28 (accident vasculaire cérébral) ;~~ **(deux parties : OK pour rayer)**
- 2.12** Les RMU et les chefs d'équipe continuent de remplir la matrice horaire ambulancière ;
- 2.13** Les RMU et les chefs d'équipe continuent de créer et d'activer les quarts de travail des paramédics si ceux-ci mentionnent vocalement aux RMU et aux chefs d'équipe en avoir besoin ;

- 2.14** Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'effectuer toutes les tâches prévues à la présente liste même lorsque le mode manuel doit être utilisé afin de garantir la continuité des services essentiels ;
- 2.15** Les RMU et les chefs d'équipe continuent de faire vocalement leurs rapports au collègue qui les relèvent à leur poste de travail ;
- 2.16** ~~Les RMU et les chefs d'équipe continuent de confirmer la réception des appels auprès des ressources, lorsque celles-ci ne se sont pas rapportées en route ;~~  
**(deux parties : OK pour rayer)**
- 2.17** Les RMU et les chefs d'équipe verbalisent de façon claire et concise la signification complète du code radio sans utiliser les chiffres prévus dans le protocole, sauf le code 10-07 conformément au paragraphe 2.7, le tout avec politesse de tous ;
- 2.18** Les RMU et les chefs d'équipe continuent de poinçonner l'information relative à la période de repas dans le système, y incluant les périodes de rapprochement, des paramédics lorsqu'ils se rapportent vocalement ;

### **3. La formation**

- 3.1** L'employeur s'occupe d'un stagiaire par jour où des stages sont planifiés/prévus/à l'horaire. Les chefs d'équipe inscrits sur la liste d'éligibilité s'occupent des autres stagiaires ;
- 3.2** Les chefs d'équipe et les RMU inscrits sur la liste d'éligibilité enseignent à leurs stagiaires toute la matière telle qu'elle serait appliquée en dehors de la grève ;
- 3.3** Les RMU et les chefs d'équipe continuent de suivre les formations jugées nécessaires par l'employeur, conformément à la convention collective ;

### **4. Les horaires et temps supplémentaire**

- 4.1** En cas d'heures supplémentaires expressément requises (TSO) et dans le cas où aucun cadre certifié n'est disponible sur place afin d'effectuer lesdites heures, les RMU et les chefs d'équipe peuvent être requis d'effectuer les heures en temps supplémentaire obligatoire. Aux fins des présentes, les cadres certifiés sont Alexandre Bélair, Guilaine Rochette, Jacinthe Sarrazin, Stéphanie Dandonneau, Guillaume Pelletier et Judy Kelly. Ils ne pourront ainsi travailler plus de 8 heures chacun par période de paie ;
- 4.2** Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'aviser l'employeur lorsqu'ils sont en retard ou doivent s'absenter sur la ligne téléphonique réservée à cet effet. Ils

avisent également l'employeur s'ils constatent le retard d'un collègue. Les RMU doivent rester en poste tant que leurs remplaçants ne sont pas arrivés ;

- 4.3 Les RMU et les chefs d'équipe avisent l'employeur lors d'un début hâtif, de départ hâtif, de fin tardive ou de réclamation de repas » ;
- 4.4 Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'effectuer leur travail selon leur horaire habituel, étant attendu que ceux-ci peuvent effectuer du travail en temps supplémentaire sur une base volontaire ;
- 4.5 Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'utiliser le poinçon aux fins de l'application du Programme de bonification salariale estivale 2024.

## **5. Les tâches spécifiques aux chefs d'équipe**

- 5.1 Les chefs d'équipe continuent d'agir comme personnes-ressource auprès des RMU pour assurer la coordination de leurs activités, pour les aider et les conseiller dans l'exécution de leur travail ;
- 5.2 Les chefs d'équipe continuent de voir à l'application des politiques, procédures et directives conformément à la présente liste. Ils continuent également de répondre aux questions opérationnelles des RMU et font le suivi des appels, des affectations et du déploiement dynamique ;
- 5.3 Les chefs d'équipe continuent d'être responsables de la gestion des opérations et de la coordination nécessaire en partenariat avec l'employeur, le CISSS, les superviseurs, chef de division opérationnelle, chef d'équipe ou toute autre personne désignée par la compagnie ambulancière pour la garde opérationnelle ;
- 5.4 Les chefs d'équipe continuent d'aider à l'identification des choix de centre hospitalier de destination selon les protocoles et procédures établies conformément à la présente liste. Ils continuent également d'aider à l'identification de la ressource requise sur un événement ;
- 5.5 Les chefs d'équipe continuent d'assurer la mise en œuvre et l'application du plan des mesures d'urgence lors d'interventions opérationnelles (ex. : incendie, panne de courant, évacuation, événement majeur, dégât d'eau, etc.). Ils avisent l'employeur de leur mise en œuvre dès qu'il est sécuritaire de le faire ;
- 5.6 Les chefs d'équipe assurent la disponibilité des informations relatives aux opérations à tous les RMU. Ils continuent notamment de s'assurer de la mise à jour des documents utilisés par les RMU ;

- 5.7** Les chefs d'équipe continuent de transmettre verbalement à leur relève l'information consignée au rapport quotidien ;
- 5.8** Les chefs d'équipe continuent de s'assurer que l'ensemble des RMU sont à leur poste de travail. Ils continuent également de s'assurer de la rotation des RMU vers les postes de travail appropriés (IN-OUT) pour bien répondre aux besoins du service ;
- 5.9** Les chefs d'équipe continuent d'assurer la gestion des pauses et des repas des RMU sur le plancher. Ils continuent notamment d'autoriser et remplacer les absences momentanées des RMU (ex. repas) ;
- 5.10** Les chefs d'équipe continuent de vérifier et équilibrer la charge de travail des RMU en fonction des événements, le cas échéant ;
- 5.11** Les chefs d'équipe continuent de répondre, de façon prioritaire, au surplus d'appels (IN) et procéder aux affectations (OUT) selon le volume d'activités et la charge de travail des RMU afin d'éviter les délais dans la réponse ou le traitement des appels et à assurer un service adéquat ;
- 5.12** Les chefs d'équipe continuent d'assister les nouveaux RMU en les référant aux politiques, directives et procédures applicables ;
- 5.13** Les chefs d'équipe continuent d'effectuer un suivi et d'offrir du soutien aux RMU lors d'appels difficiles ou à potentiel traumatique, au meilleur de leurs capacités. Les chefs d'équipe continuent également de communiquer, au besoin, avec leur supérieur immédiat chez l'employeur dans ces circonstances ;
- 5.14** Les chefs d'équipe continuent de communiquer avec les responsables des compagnies ambulancières, du CISSS et de l'employeur lors d'appels à potentiel traumatique pour les intervenants présents sur l'appel afin de permettre un suivi adéquat ;
- 5.15** Les chefs d'équipe continuent d'aviser l'employeur lors d'un bris d'équipement tel qu'ils le feraient en dehors de la période de grève ;
- 5.16** Les chefs d'équipe continuent d'assurer les communications avec la garde du CISSS, des CCS et des compagnies ambulancières ;
- 5.17** Les chefs d'équipe continuent de suivre la progression des activités en cours et voient à l'assignation optimale des ressources ;
- 5.18** Les chefs d'équipe continuent de faciliter la communication, le partage des informations et la collaboration avec l'équipe de l'Unité de soutien clinique (USC) ;

**5.19** Les chefs d'équipe continuent de permettre l'accès au CCS dans le respect de la procédure pour les visiteurs du CCSLL ;

## **6. Dispositions finales**

**6.1** Lorsqu'une situation exceptionnelle et urgente et mettant en cause la santé et la sécurité de la population, des RMU et chefs d'équipe ou des intervenants, se présente, le syndicat s'engage à travailler en collaboration avec l'employeur pour essayer de résoudre la situation ;

**6.2** Si des difficultés d'application surviennent 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 :
- Personnes de soutien :

Pour l'employeur :

- Personnes de référence (CCS) :
- Personnes de soutien (CSAQ) :

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

à \_\_\_\_\_, ce \_\_\_\_ jour de JUIN 2024.      à \_\_\_\_\_, ce \_\_\_\_ jour de JUIN 2024.

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

**du Corporation des partenaires pour les  
communications santé des  
Laurentides et Lanaudière (CCSLL)**

---

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