

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région : Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord

Dossier : 1448464-31-2511

Dossier accréditation : AQ-2002-1881

Québec, le 26 novembre 2025

DEVANT LE JUGE ADMINISTRATIF : **Benoit Roy-Déry**

Fédération du préhospitalier du Québec
Partie demanderesse

c.

**Centre d'appel d'urgence des régions de
l'Est du Québec (CAUREQ)**
Partie défenderesse

DÉCISION

L'APERÇU

[1] Le 19 novembre 2025, le Tribunal reçoit un avis de grève de la Fédération du préhospitalier du Québec, la FPHQ, indiquant son intention de recourir à la grève à durée indéterminée à compter du 29 novembre 2025 à 0 h 01. Une liste de services essentiels est jointe à cet avis.

[2] La grève annoncée vise 36 préposés à la réception et au traitement des appels 9-1-1, les PATAU, travaillant au Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec (CAUREQ) situé au 400 avenue Sirois à Rimouski, Québec, G5L 6E2.

[3] Le CAUREQ est un service public au sens de l'article 111.0.16 (7) du *Code du travail*¹, le Code.

[4] La FPHQ et le CAUREQ sont assujettis à l'obligation de maintenir des services essentiels en période de grève afin de ne pas mettre en danger la santé ou la sécurité publique, à la suite d'une décision du Tribunal rendue le 17 avril 2020 en vertu de l'article 111.0.17 du Code².

[5] Conformément à l'article 111.0.18 du Code, les parties doivent négocier les services essentiels à maintenir en cas de grève, ce qu'ils ont fait avec l'aide d'une conciliatrice du Tribunal. Au terme de cette négociation, les parties ont conclu une entente le 20 novembre 2025 sur les services qui seront offerts pendant la grève.

[6] Le 21 novembre, Santé Québec demande d'intervenir relativement à certains éléments prévus à l'entente.

[7] Les parties apportent ensuite des précisions à l'entente intervenue, de telle sorte que Santé Québec retire sa demande d'intervention.

[8] Le Tribunal doit donc évaluer, conformément à l'article 111.0.19 du Code, la suffisance des services prévus à l'entente intervenue entre les parties.

[9] Pour les motifs qui suivent, le Tribunal conclut que les services prévus à l'entente, avec les précisions qui sont apportées dans la présente décision, sont suffisants pour ne pas mettre en danger la santé ou la sécurité publique durant la grève.

LE PROFIL DE L'EMPLOYEUR

[10] Le CAUREQ est un organisme à but non lucratif formé en 1996 dont les membres proviennent des municipalités, des entreprises ambulancières et des CISSS des régions administratives du Bas-Saint-Laurent, de la Côte-Nord, de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et de la Communauté maritime des Îles-de-la-Madeleine. Il s'agit d'un centre 9-1-1 multiservice qui assure la réponse primaire aux appels d'urgence notamment pour la police, les services incendie et les services préhospitaliers de même

¹ RLRQ, c. C-27.

² *Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec (CAUREQ) et Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)*, T.A.T.1039925-71-2004, 17 avril 2020, F. Giroux.

que la répartition des affectations urgentes aux pompiers, techniciens ambulanciers paramédics, les TAP, et premiers répondants médicaux.

[11] Le CAUREQ regroupe 192 municipalités membres et 19 municipalités régionales de comté de l'Est-du-Québec, auxquelles s'ajoutent la communauté maritime des îles-de-la-Madeleine et 11 communautés autochtones, pour une population totale d'environ 375 000. Il fournit des services à 98 services de sécurité incendie et assure la répartition des ressources préhospitalières à 17 entreprises ambulancières et 52 services de premiers répondants.

[12] Il dessert les régions administratives du Bas-Saint-Laurent, de la Côte-Nord et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. Le CAUREQ traite près de 225 000 appels d'urgence (incluant plus de 90 000 appels 9-1-1 par année provenant du système public d'appel d'urgence, le SPAU).

[13] Le CAUREQ est tenu à des obligations légales aux termes de la *Loi sur les centres de communications d'urgence*³, ainsi que du *Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires de communications d'urgence*⁴ et à certains centres secondaires d'appel d'urgence. Il est également tenu de respecter les obligations contractuelles prévues aux termes des ententes intervenues avec les municipalités en vertu de sa responsabilité à titre de centre d'urgence 9-1-1 et de centre d'appel d'urgence incendie.

[14] Depuis 2002, la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*⁵ confie au CAUREQ la responsabilité d'exploiter un centre de communication santé, le CCS, desservant l'Est-du-Québec. Le CCS constitue le maillon central de la chaîne d'intervention préhospitalière. Il assure le traitement des appels médicaux, le soutien et les conseils à l'appelant et la répartition des ressources préhospitalières.

[15] Pour assurer le service à la clientèle, l'organisme emploie 13 personnes non syndiquées (une directrice générale, un directeur général adjoint, un technicien en informatique, un assistant technique en informatique, une superviseure de la centrale, deux techniciennes en administration, une secrétaire de direction, trois coordonnatrices de l'unité d'assurance qualité et deux réviseuses) ainsi que 36 PATAU syndiqués.

[16] Les PATAU travaillent sept jours par semaine selon les horaires suivants :

- 4 PATAU de 7 h à 19 h;
- 4 PATAU de 19 h à 7 h;

³ RLRQ, c. C-8.2.1.

⁴ RLRQ, c. C-8.2.1, r. 1.

⁵ RLRQ, c. S-6.2.

- 1 PATAU de 9 h à 21 h;
- 1 PATAU de 7 h à 17 h;

L'ANALYSE

[17] L'article 111.0.19 du Code prévoit que le Tribunal doit évaluer la suffisance des services essentiels prévus à une entente et qui seront offerts pendant la grève afin d'assurer la santé ou la sécurité publique.

[18] Le seul critère à considérer dans l'évaluation est celui de la santé ou la sécurité publique. Plusieurs éléments peuvent influencer l'analyse de ce critère, notamment la durée de la grève, la période de l'année où elle a lieu, le type d'entreprise en cause, les caractéristiques des services offerts à la population, les pratiques habituelles de travail et l'existence de services de substitution, le cas échéant.

[19] De simples craintes ou des appréhensions ne sont pas suffisantes pour justifier l'imposition de conditions qui annihilerait ou affaibliraient le droit de grève qui est maintenant reconnu comme un droit constitutionnel depuis l'arrêt *Saskatchewan Federation of Labour c. Saskatchewan*⁶.

[20] Étant donné que le CAUREQ est un centre 9-1-1 multiservice qui assure la réponse primaire aux appels d'urgence, la plupart des tâches accomplies par les PATAU sont considérées essentielles. Dans ce contexte, les parties ont prévu à l'entente les tâches qui ne seront pas réalisées pendant la grève, plutôt que d'énumérer celles qui seront effectuées.

[21] Puisque l'entente intervenue prévoit que les PATAU maintiendront l'ensemble des tâches et responsabilités à l'exception de certaines, le Tribunal doit évaluer si l'exécution de celles qu'ils continueront d'effectuer permet d'assurer la santé ou la sécurité publique.

L'ENTENTE

[22] D'emblée, mentionnons que les tâches et responsabilités qui seront effectuées pendant la durée de la grève sont similaires à celles réalisées lors d'une précédente grève de la FPHQ visant le CAUREQ. Le Tribunal avait alors déclaré les services rendus suffisants pour assurer la santé ou la sécurité de la population⁷.

⁶ 2015 CSC 4.

⁷ *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec (CAUREQ)*, T.A.T. 1265817-31-2203, 7 mars 2022, N. St-Laurent.

[23] Lors de la grève à venir, l'ensemble des tâches et des responsabilités seront assumées par les PATAU, de façon appropriée, efficace et efficiente, à l'exception de certaines tâches qui ne seront pas réalisées ou qui seront effectuées différemment.

[24] À compter du 29 novembre 2025, les PATAU remplaceront notamment la verbalisation des heures et le message « centrale terminée » par « PATAU en grève » lors d'appels d'urgence incendie.

[25] Pour le centre d'appel communication santé, le message « centrale terminée » sera aussi remplacé par « PATAU en grève ». De plus, lorsque les équipes ambulancières seront affectées sur un appel, la confirmation de la réception du message sera remplacée par « message reçu. PATAU en grève ».

[26] Ces actions ne mettent pas en danger la santé ou la sécurité de la population.

[27] À compter du 9 décembre 2025, l'entente prévoit que d'autres tâches ne seront pas réalisées ou seront effectuées différemment par les PATAU. Malgré ces pratiques, la santé ou la sécurité publique sera préservée.

[28] À titre d'exemple de tâches qui ne seront pas réalisées ou seront effectuées différemment, mentionnons que les PATAU n'inscriront plus les heures d'appels manuellement dans la carte d'appel pour le centre d'urgence 9-1-1.

[29] Pour le centre d'appel incendie, ils ne verbaliseront plus les codes radios incendie.

[30] Pour le CCS, la transmission des cartes d'appel aux entreprises ambulancières et aux Centres intégrés de santé et de services sociaux ne sera plus effectuée.

[31] Au sujet des clauses 2.3.5 et 2.3.6 initialement prévues à l'entente, les parties ont précisé au Tribunal leur portée, de telle sorte qu'elles doivent se lire ainsi :

2.3.5 Communiquer les informations (heures d'appel, heures d'affectation et carte d'appel) aux équipes ambulancières lors de leur mise en direction initiale sauf si l'équipe médicale de l'établissement de santé requiert l'heure de la réception de l'appel, auquel cas cette information doit être communiquée;

2.3.6 Verbaliser les codes radios ambulance et les codes MPDS. Plus précisément, les PATAU vont communiquer les codes avec des mots au lieu des codes numériques;

[32] Le Tribunal comprend donc que les services seront rendus à la population pendant la grève en conformité avec le nouveau libellé de ces clauses.

[33] Les appels des transports interétablissements de priorité 8 ne seront plus traités du lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 16 h 30, mais seront transmis aux services administratifs. Lorsque l'appel aura été traité par les services administratifs, la répartition sera toutefois traitée par le PATAU.

[34] Il n'y aura plus de validation de la date de naissance, de la raison médicale, du nom de la personne qui a priorisé le transport et du code diagnostique pour le transport interétablissements.

[35] Les appels de priorité 92 (paramédecine communautaire) ne seront pas traités ni répartis par les PATAU.

[36] Les remplacements des personnes salariées en congé de maladie ne seront plus gérés par les chefs d'équipe. Les PATAU devront toutefois signaler leurs absences imprévues à l'employeur en appelant au(x) numéro(s) qu'il aura désigné(s) à cette fin.

[37] Par ailleurs, le Tribunal comprend que si une situation exceptionnelle et urgente et mettant en cause la santé et la sécurité de la population se présente, la FPHQ s'engage à travailler en collaboration avec le CAUREQ pour essayer de résoudre la situation.

[38] Conséquemment, le Tribunal conclut que les services qui se retrouvent à l'entente telle que modifiée par les parties et avec les précisions apportées par le Tribunal sont suffisants pour que la santé ou la sécurité publique ne soit pas mise en danger durant la grève. L'entente est reproduite en annexe et fait partie intégrante de la présente décision, comme si elle y était ici récitée au long.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE que les services qui sont prévus à l'entente du 20 novembre 2025, avec les précisions apportées dans la présente décision, sont suffisants pour que la santé ou la sécurité publique ne soit pas mise en danger;

DÉCLARE que les services à fournir pendant la grève sont ceux énumérés dans leur intégralité à l'entente du 20 novembre 2025, annexée à la présente décision, pour en faire partie intégrante, en plus des précisions apportées dans la présente décision.

M. Jérémie Corneau-Landry
Pour la partie demanderesse

M^e Jasmin Marcotte
LANGLOIS AVOCATS, S.E.N.C.R.L.
Pour la partie défenderesse

/mpl

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
BUREAU DE QUÉBEC

NO TAT : 1448464-31-2511

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU
TRAVAIL
(Division des services essentiels)

Fédération du préhospitalier du Québec
(FPHQ)

(« Syndicat »)

Et

Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est
du Québec – CAUREQ

(« Employeur »)

(collectivement « Parties »)

ENTENTE PORTANT SUR LES SERVICES ESSENTIELS EN CAS DE GRÈVE

CONSIDÉRANT que les Parties sont assujetties au *Code du travail* qui prévoit le maintien des services essentiels pendant une grève;

CONSIDÉRANT que pour qu'une grève soit légalement déclarée, le Syndicat doit préalablement en aviser le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Tribunal administratif du travail et l'Employeur au moins sept (7) jours juridiques francs avant son déclenchement;

CONSIDÉRANT que l'Employeur a été créé en 1996 et est en opération depuis 1999;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de l'article 52.1 de la *Loi sur la sécurité civile*, l'Employeur est un centre d'urgence 9-1-1;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de l'article 52.1 de la *Loi sur la sécurité civile*, l'Employeur est un centre d'appel d'urgence incendie;

CONSIDÉRANT que l'Employeur doit détenir un certificat de conformité du Ministère de la Sécurité publique attestant du respect des exigences définies par la *Loi sur la sécurité civile* ainsi que le *Règlement sur les normes, les spécifications et des critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appel d'urgence*;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de l'article 168 de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* l'Employeur, en plus de ce qui précède, est également reconnu à titre de centre de communication santé (« CCS ») depuis le 19 décembre 2002;

CONSIDÉRANT que l'Employeur dispose donc de structures juridique et opérationnelle différentes et élargies par rapport à un CCS qui n'assume que les responsabilités qui lui sont conférées en vertu de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*;

CONSIDÉRANT que l'Employeur, tant eu égard aux mandats en vertu de la *Loi sur la sécurité civile* qu'en vertu de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, dessert un des territoires les plus vastes, à savoir 320 000 kilomètre carrés, couvrant les régions administratives du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine et de la Côte-Nord;

CONSIDÉRANT la technologie dont dispose l'Employeur pour assumer ses responsabilités légales et contractuelles;

CONSIDÉRANT que les Parties ont négocié les services essentiels à maintenir en cas de grève;

EN CONSÉQUENCE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT:

1. Le préambule fait partie intégrante des présentes.
2. Durant la grève, à compter du 9 décembre 2025, les personnes salariées membres du Syndicat maintiendront l'ensemble des tâches et responsabilités assumées par les préposés à la réception et au traitement des appels d'urgence (« PATAU »), de façon appropriée, efficace et efficiente, à l'exception de ce qui est mentionné aux paragraphes 2.1, 2.2, 2.3 et 2.4 ci-dessous.

2.1 Volet centre d'urgence 9-1-1

- 2.1.1 Poinçonner les ressources dans les cartes « volet police » (carte 002);
- 2.1.2 Incrire les heures d'appels manuellement dans la carte d'appel;
- 2.1.3 Effectuer la programmation d'adresse;

2.2 Volet centre d'appel d'urgence incendie

- 2.2.1 Effectuer les tests de messager incendie hebdomadaire;
- 2.2.2 Effectuer la mise à jour du bottin incendie;
- 2.2.3 Poinçonner les déplacements des véhicules incendies, à l'exception des codes 10-16 mode (en route), 10-17 (lieux) et 10-17 (caserne), lesquels doivent être maintenus. Les Parties conviennent toutefois que pour les codes 10-16 en route et 10-17 lieux, l'activité sera poinçonnée, mais l'heure ne sera pas transmise;
- 2.2.4 Transmission des cartes d'appel aux services de sécurité incendie (« SSI »);

- 2.2.5 Verbaliser les codes radios incendie;
- 2.2.6 « Centrale terminée » ou autre message sera remplacé par « PATAU en grève » à la fin des communications téléphoniques;
- 2.2.7 La verbalisation des heures est remplacée par « message reçu, PATAU en grève »;

2.3 Volet centre de communication santé

- 2.3.1 Transmission des cartes d'appel aux entreprises ambulancières et aux CISSS;
- 2.3.2 Communiquer l'activité aux équipes ambulancières concernant le 10-87 : rapprochement vers le point de service (en prévision de la fin du quart de travail);
- 2.3.3 Donner le début et la fin du 10-09 (repas) lorsque l'activité de l'équipe s'enclenche dans la matrice. Les Parties conviennent toutefois que la procédure suivante s'applique :
 - Dès que l'activité de l'équipe s'enclenche dans la matrice, le PATAU active son chronomètre.
 - Si l'équipe signale un déplacement, le PATAU fait le déploiement nécessaire.
 - Si l'équipe ne signale pas de déplacement, le PATAU considère qu'elle procède à son repas à ce point d'attente et applique le déploiement requis, si nécessaire. Cependant, si l'équipe n'indique pas de déplacement et qu'aucun déploiement n'a été requis, le PATAU doit confirmer la position de l'équipe, sur la cartographie, entre 5 et 10 minutes après l'activation du chronomètre, afin de s'assurer que l'équipe est restée à ce point d'attente.
 - À la fin du repas, le PATAU effectue le redéploiement si requis.
- 2.3.4 Transmission de l'heure de déplacement aux équipes ambulancières lorsqu'elles sont affectées sur un appel. La confirmation de la réception du message sera remplacée par la mention « message reçu, PATAU en grève »;
- 2.3.5 Communiquer les informations du 10-27 aux équipes ambulancières, sauf si l'équipe médicale de l'établissement de santé requiert l'heure de la réception de l'appel, auquel cas cette information doit être communiquée;
- 2.3.6 Verbaliser les codes radios ambulance et les codes MPDS;
- 2.3.7 « Centrale terminée » ou autre message sera remplacé par « PATAU en grève » à la fin des communications téléphoniques;
- 2.3.8 Valider la date de naissance, la raison médicale, le nom de la personne qui a priorisé le transport et le code diagnostique pour le transport inter-établissement;

2.3.9 Traiter les appels des transports inter-établissements de priorité 8 du lundi au vendredi, entre 8h30 et 16h30, lesquels seront transmis aux services administratifs. Les Parties conviennent toutefois que lorsque l'appel aura été traité par les services administratifs, la répartition sera traitée par le PATAU;

2.3.10 Traiter et répartir les appels de priorité 92 (paramédecine communautaire);

2.4 Volet chef d'équipe

2.4.1 Rédiger le rapport de chef d'équipe concernant les éléments mentionnés à la 4^{ème} page du *Guide du chef d'équipe* en vigueur chez l'Employeur (section « rapport quotidien »). Les Parties conviennent toutefois que le chef d'équipe transmettra l'information normalement contenue dans les sections ci-après mentionnées, en laissant un ou des message(s) vocal(aux) dans la ou les boîtes(s) vocale(s) désignée(s) à cet effet par l'Employeur :

- Répartition Ambulancière;
- Traitement d'appel (9-1-1/MPDS/PRI);
- Répartition incendie;
- Programmation zone/ Emergensys.

2.4.2 Gérer les remplacements des personnes salariées en congé de maladie. Les Parties conviennent toutefois que les salariés devront signaler leurs absences imprévues à l'employeur en appelant au(x) numéro(s) désigné(s) à cette fin par l'employeur;

3. Situation exceptionnelle et urgente

Lorsqu'une situation exceptionnelle et urgente et mettant en cause la santé et la sécurité de la population se présente, le Syndicat s'engage à travailler en collaboration avec l'Employeur pour essayer de résoudre la situation.

4. Généralités

4.1. Un comité patronal-syndical sera mis sur pied afin de discuter, à la demande de l'une ou l'autre des Parties, des problèmes d'application de l'entente.

4.2. La présente entente est valide pour toute la période de grève jusqu'à la signature d'une convention collective ou ce qui en tient lieu, sous réserve des pouvoirs du Tribunal administratif du travail de la modifier, le cas échéant.

4.3. À la demande de l'Employeur ou du Syndicat, des modifications pourront être apportées à la présente entente et seront sujettes à l'approbation du Tribunal administratif du travail.

5. Durant la grève, à compter du 29 novembre 2025 jusqu'au 8 décembre 2025 à 23h59, les personnes salariées membres du Syndicat maintiendront l'ensemble des tâches et responsabilités assumées par les PATAU, de façon appropriée, efficace et efficiente, à l'exception de ce qui est mentionné aux paragraphes 2.2.6, 2.2.7, 2.3.4 et 2.3.7 des présentes.

EN FOI DE QUOI LES PARTIES ONT SIGNÉ ÉLECTRONIQUEMENT:

Ce 20è jour de novembre 2025

Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)

Par :

Jérémie Corneau-Landry, Vice-président exécutif

Ce 20è jour de novembre 2025

Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec – CAUREQ

Par :

Charles Montamat, Directeur général