

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL (Division des services essentiels)

Région : Outaouais
Dossier : 1363739-71-2404
Dossier accréditation : AM-2001-5148
Montréal, Le 23 avril 2024

DEVANT LE JUGE ADMINISTRATIF :

Sylvain Gagnon

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

c.

Centre de communication santé de l'Outaouais CCSO
Partie défenderesse

et

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Ambulance 22-22 inc.
Ambulance St-Amand
Ambulance Y. Bouchard & Fils
Ambulance de Montcalm inc.
Ambulances 33-33 Inc.
Ambulances Demers Inc.
Ambulances Joliette inc.
Ambulances Michel Crevier inc.
Ambulances St-Gabriel
B.T.A.Q. Banque de techniciens ambulanciers du Québec inc.
Coopérative des techniciens ambulanciers de la Mauricie

Coopérative des techniciens ambulanciers de la Montérégie
Corporation des services d'ambulance du Québec
Dessercom inc.
Les Ambulances Gilles Thibault inc.
Les Ambulances Laurentides inc.
Les ambulances Repentigny inc.
Paramédics des Premières Nations
Services Préhospitaliers Paraxion inc.
Services préhospitaliers Laurentides Lanaudière Itée
Urgence Bois-Francs inc.
Ambulance Richelieu inc.
Parties intervenantes

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 santé au sens de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*¹. Il est un service public visé par le paragraphe 7 de l'article 111.0.16 du *Code du travail*².

[3] Puisque les parties étaient assujetties par un décret³ 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 maintien⁴.

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

[5] Le syndicat exerce une grève à durée indéterminée depuis le 26 janvier 2023. Les services essentiels à maintenir durant cette grève font l'objet d'une entente

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

² RLRQ, c. C-27, le Code.

³ Décret 755-2014, 20 août 2014.

⁴ Article 26 de la *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.

approuvée par le Tribunal dans une décision rendue le 23 janvier 2023⁵. Cette entente, comportant cinq pages, décrit ce qu'on appelle communément une « *grève de tâches* », puisqu'elle prévoit que le syndicat s'engage à maintenir tous les services à la population, sous réserve des services et des tâches qui y sont décrits.

[6] Récemment, le syndicat décide de cesser cette grève pour en amorcer une autre, sur la base d'une nouvelle liste des services essentiels, énoncée de façon positive, c'est-à-dire qui indique uniquement les tâches qui seront maintenues, les autres n'étant pas effectuées.

[7] Il explique cette décision par les problèmes rencontrés avec la liste utilisée lors de la première grève, soit qu'à chaque fois qu'une divergence survenait quant à son interprétation, les parties se sont retrouvées devant le Tribunal pour des demandes de redressement. Il est d'avis que de telles difficultés sont moins susceptibles de survenir avec une nouvelle liste formulée de façon positive.

[8] Ainsi, le 9 avril 2024, le syndicat dépose un avis de grève à durée indéterminée devant être déclenchée à compter du 19 avril 2024 à 00 h 01. Il joint à cet avis une courte liste d'une demi-page, indiquant qu'il s'engage à maintenir les tâches qui y sont prévues afin de maintenir les services essentiels à la population pendant toute la durée de la grève.

[9] Le 11 avril 2024, alors que les parties participent à une séance de conciliation, le Tribunal soulève d'office la nullité de l'avis de grève, car aucun avis annonçant la fin de la première grève ne lui a été transmis. Il offre aux parties de se faire entendre à ce sujet, mais le syndicat l'informe plutôt qu'il déposera un nouvel avis de grève, après avoir déposé un avis annonçant la fin de la première grève.

[10] Le jour même, le syndicat transmet au Tribunal un avis lui annonçant que la grève commencée le 26 janvier 2023 prendra fin le 11 avril 2024 à 23 h 59.

[11] Dès le lendemain, le 12 avril 2024, il dépose un nouvel avis de grève à durée indéterminée s'amorçant le 24 avril 2024 à 00 h 01. Il y joint la même liste que celle transmise avec l'avis de grève du 9 avril 2024.

[12] Les parties sont convoquées en conciliation le 17 avril 2024. Dès le début de la séance, le syndicat transmet à l'employeur une nouvelle liste⁶, comportant trois pages, qu'il indique avoir préparée en réponse aux interrogations soulevées par l'employeur,

⁵ *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Centre de communication santé de l'Outaouais CCSO*, 2023 QCTAT 265.

⁶ Ci-après désignée la liste précisée, déposée sous la cote S-1.

lors de la conciliation tenue la semaine précédente, à l'égard de la liste jointe au premier avis grève.

[13] La conciliation ayant échoué, les parties sont convoquées devant le Tribunal pour une audience le 19 avril 2024. La présente décision est rendue à la suite de cette dernière, lors de laquelle une preuve commune est présentée pour le présent dossier et pour deux autres, qui y sont joints, soit les dossiers 1363712-71-2404 et 1363744-71-2404.

[14] Les Centres intégrés de santé et de services sociaux de Lanaudière et des Laurentides, les CISSS, demandent à intervenir pour faire valoir l'insuffisance de la liste proposée par le syndicat pour assurer la santé et la sécurité publique. Tous deux requièrent les services d'un centre de communication santé et sont liés avec ce dernier par entente de gestion, comme le prévoit l'article 25.1 de la LSPU.

[15] Les autres parties intervenantes identifiées dans l'en-tête de la présente décision requièrent aussi d'intervenir afin de démontrer que la mise en œuvre de la liste des services essentiels proposée affectera la protection du public en raison de son impact sur les opérations quotidiennes impliquant les paramédics à leur emploi, notamment au niveau du déploiement et de l'affectation des ressources préhospitalières, de même qu'au niveau des communications entre les intervenants, lesquels sont soumis à des normes précises.

[16] En l'absence d'opposition de la part des parties demanderesse et défenderesse, et parce qu'il appert que les entités requérant le statut d'intervenant seront affectées par la présente décision et sont susceptibles d'apporter un éclairage pertinent dans l'évaluation des services essentiels à maintenir durant la grève annoncée, le Tribunal leur accorde le statut de parties intervenantes.

[17] L'employeur plaide que les avis de grève transmis sont illégaux, puisque la liste des services essentiels qui y est jointe ne serait pas véritablement celle que le syndicat entendait utiliser, cette dernière étant plutôt la liste précisée.

[18] Subsidiairement, il soutient que la liste transmise avec l'avis de grève et la liste précisée ne permettent pas de savoir avec certitude quelles sont les tâches qui seront maintenues, puisqu'elles sont formulées de façon positive et comportent de nombreuses ambiguïtés. Il en résulterait qu'il est impossible de conclure à la suffisance des services essentiels qui y sont énoncés.

[19] Sur le fond, les parties intervenantes présentent essentiellement les mêmes arguments que l'employeur.

[20] Toutefois, les CISSS plaident que c'est uniquement la liste transmise avec l'avis de grève qui doit être analysée dans le cadre du présent exercice d'évaluation de la suffisance des services essentiels proposés, et non pas la liste précisée, puisque le Code interdit de modifier une liste transmise avec un avis de grève.

[21] Le syndicat répond que les avis de grève respectent les conditions de fond énoncé au Code. Il ajoute que ce dernier lui permet de déposer une liste comportant une énonciation positive des services essentiels à maintenir durant la grève.

[22] Il invite le Tribunal à se pencher sur la liste précisée et soutient que son contenu est suffisant pour assurer la protection de la santé et de la sécurité du public durant la grève. Il souligne que s'il le considère opportun, le Tribunal peut, par ailleurs, formuler des recommandations s'il juge les services insuffisants.

[23] Les questions en litige sont donc les suivantes :

- L'avis de grève déposé le 12 avril 2024 est-il illégal ?
- Les services essentiels que le syndicat propose de maintenir durant la grève annoncée sont-ils suffisants pour assurer la protection de la santé ou de la sécurité publique?
- Si les services sont insuffisants, la liste précisée permet-elle au Tribunal de formuler des recommandations afin que celle transmise avec l'avis de grève soit modifiée pour qu'elle prévoie les services essentiels à maintenir?

[24] Pour les motifs qui suivent, le Tribunal conclut qu'il n'est pas nécessaire de répondre à la première question en litige. Par ailleurs, il conclut que les services essentiels proposés sont insuffisants et qu'à la lumière du libellé de la liste analysée et de la preuve présentée, il n'est pas possible de formuler de recommandation.

[25] En conséquence, le Tribunal suspend l'exercice du droit de grève du syndicat jusqu'à ce qu'il soit démontré, à la satisfaction du Tribunal, qu'en cas d'exercice du droit de grève, les services essentiels seront maintenus de façon suffisante.

LE PROFIL DE L'EMPLOYEUR

[26] Le Centre de communication santé de l'Outaouais CCSO est une entreprise à but non lucratif pour le centre d'appel d'urgence 911 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 et des Laurentides.

[27] L'entreprise dessert une population de 408 979 personnes réparties sur un territoire d'une superficie de 34 000 Km².

[28] Au cours de l'année 2022, l'entreprise a répondu à 53 354 appels. La clientèle est transportée vers les centres hospitaliers de Shawville, de Papineau-Buckingham, de Maniwaki, de Wakefield, du Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais, le CISSS, et vers les centres locaux de services communautaires Saint-André-Avelin et Fort-Coulonge.

[29] Selon la LSPU, les centres de communication santé ont pour fonction⁷ :

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.

[30] Pour assurer le service à la population, l'entreprise compte 3 cadres et 24 répartiteurs médicaux d'urgence, les RMU, faisant partie de l'unité de négociation du

⁷ Art. 22 de la LSPU.

syndicat, dont certains occupent les fonctions de chef d'équipe ou de superviseurs syndiqués.

[31] Les quarts de travail des RMU sont d'une durée de 8 heures, répartis sur 24 heures. 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 attirés par les RMU aux ressources sur le terrain, selon les règles d'affectation du centre de communication santé.

L'ANALYSE

L'AVIS DE GRÈVE DÉPOSÉ LE 12 AVRIL 2024 EST-IL ILLÉGAL ?

[32] Le Tribunal constate que l'argument de l'employeur vise davantage la liste transmise avec l'avis de grève que ce dernier à proprement parler, qui constitue un document distinct. Or, puisque le Tribunal conclut à l'insuffisance des services essentiels énoncés dans cette liste et à l'impossibilité de formuler des recommandations permettant d'y remédier sur la base de la liste précisée, il est inutile de se prononcer sur la première question en litige et le Tribunal s'abstient de le faire.

LES SERVICES ESSENTIELS QUE LE SYNDICAT PROPOSE DE MAINTENIR DURANT LA GRÈVE ANNONCÉE SONT-ILS SUFFISANTS POUR ASSURER LA PROTECTION DE LA SANTÉ OU DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE?

La liste devant faire l'objet de l'analyse

[33] Les CISSS s'appuient sur les deux derniers alinéas de l'article 111.0.18 du Code pour affirmer que seule la liste transmise avec l'avis de grève peut être considérée pour l'analyse de la suffisance des services essentiels proposés par le syndicat. Ceux-ci disposent :

111.0.18. [...]

[...]

À défaut d'une entente, une association accréditée doit transmettre à l'employeur et au Tribunal une liste qui détermine quels sont les services essentiels à maintenir dans le service en cause, en cas de grève.

La liste ne peut être modifiée par la suite, sauf sur demande du Tribunal. Si une entente intervient entre les parties postérieurement au dépôt de cette liste, l'entente prévaut.

[Notre soulignement]

[34] Il n'est pas nécessaire de trancher cette question pour les fins du présent dossier. En effet, dès la conférence de gestion précédant l'audience, le Tribunal avise les parties qu'il entend analyser la suffisance des services essentiels proposés à partir de la liste précisée, dans le but d'évaluer si celle-ci peut constituer une base sur laquelle formuler des recommandations visant la liste transmise avec l'avis de grève.

[35] À cet égard, l'article 111.0.19 du Code permet au Tribunal de formuler des recommandations qu'il juge appropriées afin de modifier la liste pour que les services essentiels qui y sont énoncés soient suffisants. Dans le présent cas, le Tribunal considère qu'il est opportun d'évaluer s'il est possible de formuler de telles recommandations avant d'envisager de suspendre l'exercice du droit de grève du syndicat, afin de s'assurer de porter atteinte le moins possible à ce droit.

[36] C'est donc dans cette perspective que la preuve a porté sur la liste précisée lors de l'audience, et que celle-ci constitue la base de l'analyse présentée dans la présente décision.

L'insuffisance de la liste précisée

[37] L'employeur soutient d'entrée de jeu que la nature des activités d'un centre de communication santé fait en sorte qu'il n'est pas possible de formuler les services essentiels à maintenir durant une grève de façon positive, comme le syndicat tente de le faire dans le présent cas. Selon lui, puisque la quasi-totalité des tâches effectuées par les salariés sont essentielles pour assurer la protection de la santé et de la sécurité du public, seule une « *grève de tâches* » décrite par une énumération négative, soit une description des tâches qui ne seront pas effectuées, est possible.

[38] Quoiqu'il en soit, il soutient que la liste précisée est insuffisante pour assurer la protection de la santé et de la sécurité du public en raison des tâches qui ne seront pas accomplies et des nombreuses ambiguïtés qu'elle contient.

[39] Le syndicat rétorque que la formulation positive des services essentiels à maintenir devant durant une grève est la norme en vertu du Code et que rien ne l'empêche de procéder ainsi dans le présent cas, même si une autre approche a été utilisée lors d'autres grèves dans le secteur des services préhospitaliers d'urgence.

[40] Il ajoute que les prétentions de l'employeur relèvent davantage de l'appréhension de l'inconvénient et que les précisions apportées lors de l'audience devraient permettre au Tribunal de s'appuyer sur la liste précisée pour formuler des recommandations afin de modifier la liste jointe à l'avis de grève. Selon lui, les services essentiels proposés dans la liste précisée sont suffisants pour éviter de mettre en danger la santé ou la sécurité publique.

[41] Il est exact que la jurisprudence dans le secteur des services préhospitaliers d'urgence porte essentiellement sur des listes de services essentiels à maintenir constituées d'une énumération des tâches qui ne seront pas effectuées, le reste des services étant assurés⁸. À cet égard, on peut notamment lire ce qui suit dans l'affaire *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Ambulances Plessisville, une division de Dessercom inc.*⁹ :

[9] Considérant la nature des services en cause, la plupart des tâches accomplies par les ambulanciers sont considérées comme essentielles. Conséquemment, les ententes et les décisions touchant au secteur ambulancier font état des tâches qui ne seront pas exécutées en période de grève, plutôt que de faire la nomenclature des tâches que les grévistes doivent continuer d'effectuer. Ce procédé est parfois qualifié de « *grève de tâches* ».

[42] D'ailleurs, lorsqu'il a jugé de la suffisance de l'entente de services essentiels en lien avec la grève du 26 janvier 2023¹⁰, le Tribunal a d'emblée souligné que l'entente qui lui était soumise pour approbation prévoyait que le syndicat s'engageait à maintenir tous les services à la population, sous réserve des services et des tâches qui y sont décrites, c'est-à-dire une grève uniquement de « *tâches* », qui sont soit modifiées, soit non exécutées.

[43] Toutefois, on ne peut en conclure qu'une liste formulée de façon positive de façon à prévoir les services essentiels qui devront être fournis lors d'une grève dans un centre de communication santé ne peut en aucun cas être approuvée par le Tribunal. Au contraire, le Code prévoit qu'à défaut d'entente, l'association accréditée doit transmettre une liste « *qui détermine quels sont les services essentiels à maintenir*¹¹ » en cas de grève.

[44] Le Tribunal ne peut donc conclure à l'avance que toute liste qui prévoit les services à maintenir plutôt que ceux qui ne seront pas fournis en vue d'une grève déclenchée dans un centre de communication santé serait insuffisante, sans même l'avoir analysée. Chaque cas est un cas d'espèce et doit être évalué à la lumière de ses circonstances propres.

⁸ Voir notamment : *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Ambulances Plessisville, une division de Dessercom inc.*, 2022 QCTAT 1657; *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Services préhospitaliers Paraxion inc.*, 2022 QCTAT 2902; *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Corporation des partenaires pour les communications santé des Laurentides et Lanaudière*, 2022 QCTAT 5659; *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Centre de communication santé de l'Outaouais CCSO*, précitée, note 5; *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Groupe Alerte Santé inc.*, 2023 QCTAT 264.

⁹ Précitée, note 8. Voir au même effet : *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Services préhospitaliers Paraxion inc.*, précitée, note 8.

¹⁰ *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Centre de communication santé de l'Outaouais CCSO*, précitée, note 5.

¹¹ Article 111.0.18 du Code.

[45] Toutefois, il appert que le recours à une liste formulée de façon positive dans le contexte d'un centre de communication santé, où la plupart des services sont essentiels, comporte des difficultés significatives que le syndicat ne parvient pas à surmonter dans le présent dossier.

[46] En effet, même en considérant la liste précisée, le Tribunal conclut qu'elle demeure insuffisante, car des services essentiels sont exclus et sa formulation, à la lumière des témoignages entendus lors de l'audience, génère trop de confusion et d'incertitudes à l'égard des services qui seront effectivement maintenus.

[47] Voici pourquoi.

[48] Le Code favorise la détermination des services essentiels par les parties elles-mêmes, puisqu'elles sont les mieux placées pour s'assurer d'y répondre. Elles ont donc l'obligation de tenter de les négocier¹².

[49] Lorsqu'elles n'arrivent pas à s'entendre, le Tribunal doit s'assurer que les services essentiels prévus à la liste soumise par le syndicat sont suffisants pour que la santé ou la sécurité publique ne soit pas mise en danger, et ce, pendant toute la durée de la grève¹³.

[50] Pour ce faire, il tient notamment compte des activités visées, des services offerts à la population et de la durée de la grève annoncée¹⁴. Le Tribunal analyse également le contexte et les modalités de l'exercice du droit de grève¹⁵.

[51] Le Tribunal est aussi guidé par les enseignements de la Cour suprême dans l'arrêt *Saskatchewan Federation of Labour c. Saskatchewan*¹⁶, qui reconnaît le caractère constitutionnel du droit de grève. Depuis cet arrêt, le Tribunal doit « protéger non seulement la santé ou la sécurité de la population, mais aussi le droit de grève »¹⁷.

¹² Art. 111.0.18 du Code.

¹³ Art. 111.0.19 du Code. *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Corporation des partenaires pour les communications santé des Laurentides et Lanaudière*, précitée, note 8; *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Centre de communication santé de l'Outaouais CCSO*, précitée, note 5; *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Groupe Alerte Santé inc.*, précitée, note 8.

¹⁴ *Syndicat des travailleuses et travailleurs de la MRC des Collines-de- l'Outaouais - CSN c. Municipalité régionale de comté des Collines-de-l'Outaouais*, 2023 QCTAT 1649.

¹⁵ *Idem*.

¹⁶ [2015] 1 R.C.S. 245.

¹⁷ *Services ambulanciers Porlier ltée c. Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)*, 2017 QCTAT 3288, par. 65.

[52] L'exercice du droit de grève peut engendrer des désagréments pour la population. Le Tribunal doit distinguer ces derniers du danger pour la santé ou la sécurité publique occasionné par la grève lorsqu'il évalue la suffisance des services essentiels prévus¹⁸. Ce danger doit être réel, les simples craintes ou appréhensions ne pouvant suffire à neutraliser ou amoindrir le droit de grève¹⁹.

[53] En vertu de l'article 111.0.24 du Code, le Tribunal peut suspendre l'exercice du droit de grève dans un service public assujéti au maintien des services essentiels s'il juge que, lors d'une grève appréhendée ou en cours, les services essentiels prévus ou effectivement rendus sont insuffisants et que cela met en danger la santé ou la sécurité publique. Cette suspension à effet jusqu'à ce qu'il soit démontré, à la satisfaction du Tribunal, qu'en cas d'exercice du droit de grève, les services essentiels seront maintenus de façon suffisante dans ce service public.

[54] Dans le présent dossier, bien que certaines des réserves exprimées par l'employeur relèvent davantage de l'appréhension et de l'inconvénient inévitable durant une grève, la preuve démontre que l'interruption de certains services durant la grève en application de la liste précisée constitue une « *menace évidente et imminente*²⁰ » pour la santé ou la santé et la sécurité publique.

[55] En effet, les services préhospitaliers d'urgence sont interreliés et les répartiteurs médicaux d'urgence sont au cœur de ces interrelations. Il s'agit d'un secteur d'activités extrêmement protocolisé et qui a recours à de nombreux outils informatiques, dans le but d'éviter l'improvisation et d'assurer que toutes les opérations nécessaires soient effectuées dans la bonne séquence, de façon uniforme, dans un contexte où la santé et la sécurité du public sont au cœur des services dispensés.

[56] À cet égard, la liste précisée stipule que les répartiteurs médicaux d'urgence et les chefs d'équipe continuent d'utiliser les protocoles de triage MPDS. Ceci inclut l'analyse de la priorité des appels en fonction de 33 situations clinique, l'utilisation du logiciel ProQA, notamment en ce qui concerne les questions à poser à l'appelant, et le manuel de support MPDS.

¹⁸ *Syndicat des travailleuses et travailleurs de la MRC des Collines-de- l'Outaouais - CSN*, précitée, note 14.

¹⁹ *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Ambulances Plessisville, une division de Dessercor inc.*, précitée, note 8; *Syndicat des travailleuses et travailleurs de la MRC des Collines-de- l'Outaouais - CSN*, précitée, note 14.

²⁰ *Saskatchewan Federation of Labour c. Saskatchewan*, précitée, note 16; *Services ambulanciers Porlier Itée c. Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)*, précitée, note 17; *FIQ-Syndicat des professionnelles en soins de l'Est-de-l'Île-de-Montréal c. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal*, 2023 QCTAT 2505, pourvoi en contrôle judiciaire, 2023-07-07 (C.S.) 500-17-125731-235.

[57] Toutefois, d'autres protocoles et outils normalement utilisés ne sont pas mentionnés, alors qu'ils sont nécessaires, selon la preuve, afin de ne pas mettre en danger la santé ou la sécurité publique.

[58] Il s'agit notamment du protocole Affectation, suivi et encadrement des ressources (OPE-2001) qui prévoit notamment l'utilisation du logiciel RAO (répartition assistée par ordinateur). On trouve, entre autres, dans ce logiciel, l'ensemble des ressources préhospitalières, incluant les paramédics, à qui les appels sont affectés, de même que la carte d'appel, qui permet de consigner toutes les informations pertinentes à l'intervention. Ce logiciel sert également à géolocaliser les appelants et les ressources disponibles et il contient toutes les interventions en cours.

[59] La liste précisée ne fait pas non plus mention d'autres outils utilisés pour géolocaliser les patients et les intervenants nécessitant des services préhospitaliers d'urgence, notamment le portail du ministère de la Sécurité publique et le site Web IGO, qui contient des informations cartographiques du ministère de la Sécurité publique permettant de retracer les appelants.

[60] Puisque la liste précisée est rédigée sous forme positive et qu'elle mentionne expressément certains outils ou protocoles, on doit conclure que l'absence du protocole et des outils ci-dessus mentionnés implique qu'ils ne seront pas utilisés. Or, compte tenu du rôle central qu'ils jouent dans le traitement et l'affectation des appels, leur inutilisation entraînerait vraisemblablement des conséquences sur la rapidité et la qualité des interventions, susceptible de mettre ainsi la santé ou la sécurité publique en danger.

[61] Par ailleurs, tous les centres de communication santé au Québec ont recours à des protocoles de déploiement dynamique pour répartir les ressources ambulancières partout sur leur territoire, au lieu de les garder en attente en caserne. Ces protocoles indiquent comment déployer les ambulances sur des points d'attente prédéterminés en fonction des probabilités de recevoir des demandes pour certains secteurs.

[62] Les répartiteurs médicaux d'urgence sont responsables d'appliquer ces protocoles de déploiement dynamique lorsqu'ils positionnent les ambulances sur le territoire afin d'obtenir les meilleurs temps de réponse possible aux appels. En cours de quart de travail, lorsque des ambulances quittent des points d'attente prioritaires pour répondre à des appels, les répartiteurs médicaux d'urgence doivent y déplacer d'autres ambulances, de la manière prévue au protocole, afin d'assurer une couverture optimale des points d'attente, selon leur niveau de priorité.

[63] Or, selon la liste précisée, seul le point le plus prioritaire d'une région identifiée au protocole se verra assurer d'une couverture par les répartiteurs médicaux d'urgence, et non les autres points d'attente.

[64] En réponse à une question du Tribunal, le président confirme que le syndicat n'effectuera pas de déploiement dynamique, sauf pour assurer la présence d'un véhicule sur le cet unique point prioritaire. Pour le Tribunal, ceci équivaut à ne pas appliquer du tout le déploiement dynamique.

[65] Le vice-président et la présidente du syndicat font valoir qu'il existe des situations où le déploiement dynamique n'est pas utilisé en temps normal, notamment lors de rassemblement d'ambulances en caserne pour des réunions ou lorsque les conditions climatiques sont défavorables.

[66] Toutefois, il s'agit de situations exceptionnelles qui arrivent rarement et ne durent pas longtemps. Elles ne permettent certainement pas de conclure que la non-application en tout temps du déploiement dynamique est sécuritaire.

[67] Au contraire, le vice-président admet que le déploiement dynamique est un élément très important du travail de répartiteurs médical d'urgence et que le positionnement d'ambulances uniquement sur le point d'attente le plus prioritaire peut allonger le délai de réponse aux appels, ce qui suffit amplement pour conclure à l'existence d'une menace pour la santé ou la sécurité publique.

[68] En plus de ces éléments qui sont exclus de la liste précisée, certaines de ces clauses portent à confusion quant à leur portée exacte.

[69] À cet égard, puisque le syndicat tente de modifier les services essentiels approuvés lors de la première grève, qui a duré plus d'un an, il est pertinent de référer aux motifs qui ont mené à l'approbation de l'entente en vigueur durant cette grève.

[70] Outre le fait qu'il s'agissait d'une entente portant sur une liste de tâches modifiées ou non exécutées, le Tribunal explique ainsi sa décision dans l'affaire *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Corporation des partenaires pour les communications santé des Laurentides et Lanaudière*²¹ :

[35] De plus, la description des services modifiés ou interrompus est claire et simple, tout comme le mécanisme de modulation de la grève. Elle permet d'en comprendre sa portée, d'évaluer la suffisance des services et d'être mise en œuvre facilement¹². Elle ne porte pas à confusion. Elle a fait l'objet d'une entente négociée entre les parties. L'employeur pourra adapter ses services en temps utile.

[Note omise]

²¹ Précitée, note 8. Passage cité avec approbation dans : *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Centre de communication santé de l'Outaouais CCSO*, précitée, note 5; *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Groupe Alerte Santé inc.*, précitée, note 8.

[71] Or, ici, la liste précisée ne possède pas ces attributs. Tel qu'il est illustré par quelques exemples présentés ci-dessous, elle porte à confusion et ne permet pas d'en comprendre entièrement la portée.

[72] Tout d'abord, la liste précisée stipule que les répartiteurs médicaux d'urgence et les chefs d'équipe continuent d'inscrire les informations additionnelles relatives à la sécurité, la santé ou la localisation des intervenants et des usagers dans la carte d'appel. Or, on ne sait pas à quelle carte d'appel il est fait référence. Une version se trouve dans le logiciel RAO, mais nous avons vu plus haut que son utilisation n'est pas prévue. Il existe également une version papier qui pourrait être visée par cette clause.

[73] De plus, la notion d'informations additionnelles relatives à la sécurité et à la santé laisse une marge d'appréciation qui ne permet pas de savoir exactement de quelles informations il est question.

[74] Or, il s'agit ici de la transmission fluide d'informations cruciales entre tous les intervenants impliqués dans une intervention et toute confusion à cet égard peut affecter le déroulement de cette dernière.

[75] D'ailleurs, les modifications relatives à l'usage des cartes d'appel du logiciel RAO sont décrites de façon très précise dans l'entente approuvée lors de la première grève, en faisant référence aux codes de priorité des appels couramment utilisés.

[76] Ensuite, la liste précisée stipule que les répartiteurs médicaux d'urgence et les chefs d'équipe vont transmettre l'information chrono-dépendante aux services d'urgence, toute autre demande étant transférée directement à l'employeur. Cette formulation comporte deux lacunes importantes.

[77] Elle crée d'abord une distinction parmi les informations de nature médicale communiquée aux services d'urgence, puisque seule l'information chrono-dépendante est transmise. Or, aucune explication n'est fournie au Tribunal lui permettant de saisir le véritable impact de cette distinction.

[78] De plus, la notion d'information chrono-dépendante est absente du vocabulaire couramment utilisé dans les protocoles déposés et le témoin de l'employeur affirme ne pas être en mesure d'en expliquer la signification. Pour leur part, les deux témoins du syndicat en donnent une définition différente. Ainsi, la confusion résultant de l'emploi de ce terme dans une clause portant sur la transmission des informations médicales aux services d'urgence est évidente et touche la santé et la sécurité publique.

[79] Par ailleurs, il existe une confusion à l'égard des tâches effectuées spécifiquement par les chefs d'équipe, dont la description se limite à deux clauses de la liste précisée.

[80] Cette dernière stipule d'abord que les chefs d'équipe continuent de répondre aux questions opérationnelles des répartiteurs médicaux d'urgence et font le suivi des appels auprès de ces derniers.

[81] Elle stipule ensuite que les chefs d'équipe continuent d'être responsables de la gestion des opérations et de la coordination nécessaire avec les superviseurs de la route.

[82] Or, les tâches et responsabilités des chefs d'équipe sont énoncées dans la lettre d'entente numéro 3 de la convention collective déposée en preuve, qui en fait une présentation exhaustive et détaillée sur quatre pages et demie.

[83] Pourtant, le vice-président, qui est chef d'équipe, affirme que les deux clauses incluses à la liste précisée représentent approximativement 90 % des tâches normalement effectuées et que le 10 % restant est essentiellement constitué de trois tâches, soit remplir les rapports de chef d'équipe, remplir les questionnaires Médigo (un document relatif à la priorisation des transferts entre centres hospitaliers) et procéder au remplacement des effectifs. S'agissant de tâches essentiellement administratives, il soutient qu'aucun impact sur la santé ou sécurité publique en résulterait.

[84] Or, il appert de son contre-interrogatoire que les tâches qui ne seront pas effectuées ne se limitent pas à cette énumération et qu'il est parfois difficile de cerner exactement le sens à donner aux clauses de la liste précisée à cet égard. En voici quelques exemples parmi d'autres.

[85] La lettre d'entente prévoit que le chef d'équipe doit communiquer au supérieur immédiat toutes les informations pertinentes relatives à un incident ou un événement particulier pour qu'il effectue un suivi. Lorsqu'on demande au vice-président à quel endroit dans la liste précisée il est écrit qu'il continuera d'effectuer cette tâche, il identifie la clause 5.2. Or, cette dernière parle uniquement de coordination avec les superviseurs de la route, qui sont les superviseurs des ambulanciers et non pas ses supérieurs immédiats.

[86] Ensuite, la lettre d'entente prévoit que le chef d'équipe doit gérer les pauses, les périodes de repas et les assignations selon les directives applicables. Le vice-président convient que cette tâche n'est pas mentionnée dans la liste précisée. Lorsqu'on lui demande si cela peut avoir un impact sur les services rendus par les répartiteurs médicaux d'urgence, il répond que ce n'est pas le cas, puisqu'ils se gèrent eux-mêmes à partir des indications qui leur donnent pour les pauses et les heures de repas.

[87] Confronté au constat que les chefs d'équipe ne géreront pas les pauses, les périodes de repas et les assignations, le vice-président convient qu'il ne peut expliquer comment les répartiteurs médicaux d'urgence seront informés de leur période de pause et de leur période de repas, ce qui peut créer de la confusion et des flottements dans l'effectif disponible pour répondre aux appels.

[88] Finalement, la lettre d'entente stipule que le chef d'équipe doit communiquer avec le service des horaires et assurer le suivi pour les situations d'absence ou de retard en début de quart de travail. Questionné à ce sujet, le vice-président répond que cette tâche sera effectuée, car elle est prévue à la clause 4.2 de la liste précisée. Or, cette dernière prévoit uniquement les cas où les répartiteurs médicaux d'urgence et les chefs d'équipe avisent l'employeur lors de leur propre retard ou absence.

[89] Confronté à ce constat, le vice-président affirme y voir une notion de sécurité qui pourrait être couverte par la clause 1.4 de la liste précisée, qui stipule que les répartiteurs médicaux d'urgence et les chefs d'équipe continuent d'inscrire les informations additionnelles relatives à la sécurité des intervenants et des usagers dans la carte d'appel. Or, une telle interprétation de la clause 1.4 est pour le moins créative.

[90] À plus d'une reprise, le vice-président affirme que la question qu'il se posera avant de déterminer s'il effectuera une tâche ou non est de savoir si la santé du patient, d'un paramédic ou d'un répartiteur médical d'urgence est en cause. Il fait valoir qu'il maintiendra son action lorsque ce sera le cas. Ceci laisse entendre que si ce n'est pas le cas, selon son jugement du moment, il n'effectuera pas la tâche normalement requise, sans qu'il soit possible pour le Tribunal de savoir exactement de quoi il s'agit.

[91] Les réponses parfois évasives, parfois imprécises, du vice-président laissent entrevoir deux possibilités. Soit le syndicat ne sait pas exactement quels seront les services qui ne seront pas rendus ou les tâches qui ne seront pas effectuées durant la grève annoncée, soit il ne veut pas les divulguer. Dans les deux cas, le procédé ne peut être cautionné et le Tribunal est empêché d'évaluer l'impact de la liste précisée sur la santé ou la sécurité publique.

[92] À cet égard, la réponse du vice-président lorsqu'on lui demande quelles sont les tâches qui étaient effectuées durant la première grève qui ne le seront plus dans celle qui est annoncée est éloquente. Il se limite à affirmer qu'il va effectuer toutes les tâches qui ont un impact sur la sécurité des patients, des répartiteurs médicaux d'urgence ou des paramédics et que c'est ce qu'il fera respecter par les salariés.

[93] Pourtant, le Tribunal a expressément indiqué au syndicat, dès le début de l'audience, qu'il lui apparaît nécessaire de bien comprendre les distinctions qu'il pourrait y avoir entre les services essentiels prévus dans l'entente approuvée pour la première grève et ceux énoncés dans la liste précisée. Sans cela, il n'est pas possible d'en évaluer l'impact sur la santé ou la sécurité publique.

[94] Force est de constater qu'aucune réponse satisfaisante n'est apportée à cette interrogation. Le procureur du syndicat fait valoir que la liste précisée couvre presque autant de services que l'entente approuvée lors de la première grève, sans toutefois indiquer en quoi consistent ceux qui ne sont pas couverts, qui doivent être au cœur de la présente analyse.

[95] Or, dans le cadre de l'évaluation des services essentiels à maintenir lors d'une grève dans un service public assujéti, le Tribunal ne peut se contenter d'une réponse voulant qu'on ne peut tout prévoir, mais qu'en tout temps, la sécurité des personnes impliquées sera protégée. Le syndicat doit plutôt faire preuve de transparence et fournir toute l'information requise pour que le Tribunal s'acquitte du mandat qui lui est confié par le législateur.

[96] L'article 111.0.19 du Code est clair. C'est au Tribunal, et au Tribunal seulement, qu'il revient d'évaluer la suffisance des services proposés pour protéger la santé ou la sécurité publique, et non pas au syndicat ou aux salariés, au gré du déroulement de la grève.

[97] Puisque le libellé de la liste transmise avec l'avis de grève du 12 avril 2024, celui de la liste précisée et les informations transmises lors de l'audience ne permettent pas au Tribunal de connaître avec un minimum de certitude quelles sont les tâches qui seront effectuées et celles qui ne le seront pas lors de la grève annoncée, le Tribunal ne peut convenablement évaluer la menace que cette dernière représente pour la santé ou la sécurité publique.

[98] La conclusion qui s'impose est donc que les services essentiels proposés sont insuffisants pour protéger la santé ou la sécurité publique durant la grève annoncée.

SI LES SERVICES SONT INSUFFISANTS, LA LISTE PRÉCISÉE PERMET-ELLE AU TRIBUNAL DE FORMULER DES RECOMMANDATIONS AFIN QUE CELLE TRANSMISE AVEC L'AVIS DE GRÈVE SOIT MODIFIÉE POUR QU'ELLE PRÉVOIE LES SERVICES ESSENTIELS À MAINTENIR?

[99] D'entrée de jeu, il importe de préciser que la liste de services essentiels transmis avec l'avis de grève du 12 avril 2024 est, à sa face même, nettement insuffisante.

[100] Comme indiqué précédemment dans la présente décision, le Tribunal a décidé que l'audience porterait sur la liste précisée, afin d'évaluer si cette dernière peut lui permettre de formuler des recommandations afin de modifier la liste initiale pour que les services essentiels qui y sont énoncés soient suffisants. L'objectif de cet exercice est d'éviter de suspendre le droit de grève du syndicat, s'il est possible d'assurer la protection de la santé ou de la sécurité publique autrement.

[101] Or, le Tribunal vient de constater, en répondant à la deuxième question en litige, que les services essentiels indiqués dans la liste précisée sont insuffisants. Cette liste ne peut donc pas servir de base à la formulation de recommandations.

[102] De plus, le syndicat ne communique aucune suggestion d'amélioration à la liste précisée qui pourrait faire l'objet d'une recommandation par le Tribunal et la preuve présentée ne permet pas d'identifier clairement les services essentiels qui devraient y être ajoutés pour qu'elle soit suffisante.

[103] En effet, la preuve permet notamment de constater que des protocoles et des outils de travail essentiels ne seront pas utilisés, mais ne permet pas de les identifier de façon exhaustive. Il en est de même pour les tâches exécutées spécifiquement par les chefs d'équipe. Or, faut-il le rappeler, la plupart des tâches accomplies dans le secteur des services préhospitaliers d'urgence sont essentielles.

[104] Ainsi, le Tribunal ne dispose ni de l'expertise ni des informations nécessaires pour formuler des recommandations sans revenir à l'entente approuvée lors de la première grève. Or, ce n'est manifestement pas le souhait du syndicat, puisqu'il a mis fin à cette dernière pour cesser d'être assujéti à cette entente et pour pouvoir amorcer aussitôt une nouvelle grève, avec une liste formulée selon une approche complètement différente.

[105] Dans ce contexte, le Tribunal ne peut formuler de recommandations et doit recourir à son pouvoir de suspendre l'exercice du droit de grève du syndicat, comme prévu à l'article 111.0.24 du Code, et ce, jusqu'à ce qu'il soit démontré, à la satisfaction du Tribunal, qu'en cas d'exercice du droit de grève, les services essentiels seront maintenus de façon suffisante.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE insuffisants les services essentiels prévus à la liste du **12 avril 2024** annexée à la présente décision pour que la santé ou la sécurité publique ne soient pas mises en danger;

SUSPEND l'exercice du droit de grève de la **Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)** à compter de la date de la notification de la présente décision et jusqu'à ce qu'il soit démontré, à la satisfaction du Tribunal, qu'en cas d'exercice du droit de grève, les services essentiels seront maintenus de façon suffisante.

Sylvain Gagnon

M^e Jean Paul Romero
ROY BÉLANGER AVOCATS S.E.N.C.R.L.
Pour la partie demanderesse

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

M^e Jean-Claude Turcotte
LORANGER MARCOUX, S.E.N.C.R.L.
Pour les parties intervenantes :
Ambulance 22-22 inc.
Ambulance St-Amand
Ambulance Y. Bouchard & Fils
Ambulance de Montcalm inc.
Ambulances 33-33 Inc.
Ambulances Demers Inc.
Ambulances Joliette inc.
Ambulances Michel Crevier inc.
Ambulances St-Gabriel
B.T.A.Q. Banque de techniciens ambulanciers du Québec inc.
Coopérative des techniciens ambulanciers de la Mauricie
Coopérative des techniciens ambulanciers de la Montérégie
Corporation des services d'ambulance du Québec
Dessercom inc.
Les Ambulances Gilles Thibault inc.
Les Ambulances Laurentides inc.
Les ambulances Repentigny inc.
Paramédics des Premières Nations
Services Préhospitaliers Paraxion inc.
Services préhospitaliers Laurentides Lanaudière Itée
Urgence Bois-Francs inc.
Ambulance Richelieu inc.

M^{es} Alexandre Pinard et Marie-Hélène Jolicoeur
LAVERY, DE BILLY
Pour les parties intervenantes :
Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

/sz

ANNEXE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU
TRAVAIL

BUREAU DE MONTRÉAL

(Division des services essentiels)

**Fédération des employés du
préhospitalier du Québec (FPHQ)**,
association de salariés ayant une place
d'affaires au 83, Montée Gagnon, Bois-
des-Filion (Québec) J6Z 4N9

Partie demanderesse

c.

**Centre de communication santé
Laurentides Lanaudière (CCSL)**

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

Groupe Alerte Santé

**Centre de communication santé de la
Mauricie et du Centre-du-Québec**

Parties défenderesses

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

**LA LISTE DES SERVICES ESSENTIELS EST ÉTABLIE SELON LES
MOALITÉS 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 RMU qu'aux chefs d'équipe RMU :

- 1.1** Les RMU et les chefs d'équipe continuent de répondre aux appels d'urgence;
- 1.2** Les RMU et les chefs d'équipe continuent de répartir les appels d'urgence;
- 1.3** Pour les appels de priorité 8, soit des appels non-urgents, les RMU les traitent entre 11h00 et 14h00;
- 1.4** Les chefs d'équipe continuent de faire de l'encadrement d'appels;
- 1.5** Les RMU et les chefs d'équipe accomplissent les tâches prévues au point 1.1 et 1.2 et 1.3 suivant leur horaire habituel;
- 1.6** Les RMU continuent d'effectuer du temps supplémentaire pour effectuer les tâches au point 1.1 et 1.2, et ce, conformément aux dispositions de la convention collective;
- 1.7** En cas d'heures supplémentaires expressément requises (TSO) et dans le cas où aucun cadre n'est disponible sur place afin d'effectuer lesdites heures, les RMU qui sont sur le plateau peuvent être requis d'effectuer les heures supplémentaires.
- 1.8** Les RMU vont suivre ou dispenser la formation requise par l'employeur;
- 1.9** Les RMU vont transmettre les informations essentielles pour la santé et la sécurité des usagers.