

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL
(Division des services essentiels)

Région : Montérégie
Dossier : 1306021-71-2301
Dossier accréditation : AM-2001-7502
Montréal, le 16 février 2024

DEVANT LE JUGE ADMINISTRATIF :

François Beaubien

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

et

Groupe Alerte Santé inc.
Employeur

et

**Daniel Chouinard
Jean-François Gagné
Jérémie Landry
Michel Fradette
Stéphane Rainville**
Parties défenderesses

DÉCISION

L'APERÇU

[1] La Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) est accréditée pour représenter « *Toutes les répartitrices et tous les répartiteurs, salariés au sens du Code du travail* » à l'emploi de Groupe Alerte Santé inc., un organisme sans but lucratif exploitant un centre de communication de santé et répondant à la définition de service public tel que l'entend le paragraphe 7 de l'article 111.0.16 du *Code du travail*¹.

[2] L'unité de négociation est composée de répartiteurs médicaux d'urgence, les RMU, et de chefs d'équipe ayant pour tâches : la réponse téléphonique d'urgence 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, l'assistance téléphonique, l'assistance médicale à l'appelant avant l'arrivée des ressources préhospitalières, le traitement, le triage et la priorisation des demandes de services ainsi que la coordination et l'assignation des ressources préhospitalières en fonction des priorités déterminées.

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

[4] Le 13 janvier 2023, la FPHQ avise le Tribunal qu'à compter du 26 janvier suivant, il déclenchera une grève à durée indéterminée.

[5] Le 19 janvier, les parties s'entendent sur les services essentiels à maintenir durant la grève et le 23 janvier, le Tribunal, TAT-1, déclare² que ceux-ci sont suffisants pour que la santé ou la sécurité publique ne soit pas mise en danger.

[6] Les salariés représentés par la FPHQ sont donc en grève depuis le 26 janvier 2023.

[7] Le 12 février 2024, l'employeur demande l'intervention du Tribunal selon les articles 111.16 et suivants du Code, alléguant que depuis le 6 février précédent, plusieurs salariés membres de la FPHQ ne respectent pas le paragraphe 2.4 de l'entente du 19 janvier 2023.

[8] Le 14 février suivant, les parties sont convoquées à une séance de conciliation, qui n'a pas permis de régler leur désaccord. Elles sont entendues en audience le jour même.

[9] Pour les motifs qui suivent, le Tribunal constate que les services essentiels prévus à l'entente sont rendus et rejette la demande d'intervention.

¹ RLRQ, c. C-27.

² *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Groupe Alerte Santé inc.*, 2023 QCTAT 264.

LE CONTEXTE

[10] Pour la compréhension de l'affaire, il est utile de reproduire la description du profil de l'entreprise faite par TAT-1 :

LE PROFIL DU GROUPE ALERTE SANTÉ INC.

[8] Groupe Alerte Santé inc. est un organisme sans but lucratif exploitant un centre de communication de santé. Les principaux services offerts sont: la réponse téléphonique d'urgence 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, l'assistance téléphonique, l'assistance médicale à l'appelant avant l'arrivée des ressources préhospitalières, le traitement, le triage et la priorisation des demandes de services ainsi que la coordination et l'assignation des ressources préhospitalières en fonction des priorités déterminées.

[9] Les activités du centre de communication de santé sont établies par la LSPU. Elles visent à ce qu'une réponse appropriée, efficiente et de qualité, ayant pour but la réduction de la mortalité et de la morbidité à l'égard des personnes en détresse, soit donnée en tout temps aux personnes faisant appel à de tels services. Selon cette loi, les centres de communication santé ont pour fonction⁵ :

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.

[10] L'entreprise dessert une population de 1 618 515 personnes de la Montérégie, un territoire comprenant 206 municipalités. Ces personnes ainsi que les établissements de la Montérégie font appel à ses services afin d'obtenir un transport ambulancier.

[11] Les partenaires du secteur préhospitalier comptent 8 centres primaires 911, 6 entreprises ambulancières, 56 services de premiers répondants, 14 services de police ainsi que les 3 Centres intégrés de santé et de services sociaux de la Montérégie, les CISSS, comprenant 10 centres hospitaliers.

[12] L'unité de négociation regroupe 43 répartiteurs médicaux d'urgence, les RMU, dont certains assument les fonctions de chef d'équipe. Les RMU se relaient sur les quarts de jour, de soir et de nuit. L'entreprise compte également 5 personnes à la direction, 7 à l'administration et 9 à l'unité de soutien clinique.

[Note omise]

[11] Le paragraphe 2.4 de l'entente intervenue entre les parties pour le maintien des services essentiels prévoit ceci :

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

[12] Le protocole dont il est question est une liste énumérant les codes utilisés par les RMU lors de leurs communications sur les ondes radio, principalement avec des services ambulanciers. Au nombre de 100, voici quelques exemples de codes utilisés :

10-1 À L'ÉCOUTE :

Précédé du numéro du véhicule, ce code sert à préciser à un interlocuteur spécifique que l'on est maintenant à l'écoute et prêt à recevoir son message.

10-2 RÉPÉTER LE MESSAGE :

Signifie que le message transmis doit être répété. Lorsque seule une partie du message est incomprise, l'interlocuteur doit spécifier la partie à répéter, ou la raison pourquoi on doit répéter si nécessaire.

10-4 MESSAGE COMPRIS :

Signifie qu'un interlocuteur a bien saisi le message. Ce code n'est généralement pas utilisé par le répartiteur. Ce dernier transmet plutôt l'heure et le numéro du véhicule ou le numéro d'équipe pour signifier que le message est compris et terminé.

10-0-7 INTERVENANT EN DANGER IMMÉDIAT :

Indique au Centre de communication santé (CCS) que la vie d'un ou de plusieurs intervenants est directement menacée. Il doit être suivi de la localisation précise des intervenants et, si possible, des détails concernant l'événement.

10-15 SEUL VÉHICULE DISPONIBLE À L'ENDROIT DÉTERMINÉ :

Signifie que le véhicule est le seul pouvant répondre à un appel dans un secteur de répartition donné. Il permet d'informer le personnel concerné de la possibilité d'une affectation nécessitant un long parcours. Il peut être transmis lors de l'assignation à un poste d'attente.

[13] En temps normal, les échanges sur les ondes radio se font en mentionnant le numéro de l'ambulance et le code, par exemple : « 6098 – 10-1 ». Depuis le début de la grève jusqu'au 5 février 2024, cet échange se faisait plutôt ainsi : « Centrale à l'écoute » puisque conformément à l'entente, les RMU n'utilisent plus les codes du protocole.

LES FAITS À L'ORIGINE DE LA DEMANDE D'INTERVENTION URGENTE

[14] Depuis le 6 février 2024, certains RMU débutent la conversation avec les techniciens ambulanciers paramédics en mentionnant : « *RMU en grève, à l'écoute* » ou « *Centrale en grève, à l'écoute* ».

[15] Estelle Lafrance est chef d'équipe et présidente de la section locale de la FPHQ représentant les salariés en grève. Elle explique que les tâches des RMU sont principalement divisées en deux parties : la prise des appels et la répartition de ceux-ci.

[16] La prise des appels consiste à recevoir ceux de citoyens décrivant une urgence médicale. Les appels sont initialement triés par un service d'urgence 911, qui les transfère ensuite à un RMU pour qu'il les prenne en charge. Madame Lafrance précise qu'aucune mention de la grève n'est faite par le RMU lorsqu'il échange avec le citoyen.

[17] Une fois que le RMU a déterminé qu'il était nécessaire de dépêcher une ambulance, un autre RMU, celui-là affecté à la répartition des appels³, vérifie la disponibilité des véhicules et dépêche une ambulance sur les lieux de l'intervention. La plupart du temps, cette dernière opération se fait au moyen d'un système de répartition assisté par ordinateur, un RAO, et aucune communication orale n'a lieu entre le RMU et les techniciens ambulanciers paramédics.

[18] Toutefois, certaines situations nécessitent qu'ils se parlent de vive voix, par exemple pour confirmer que la demande d'intervention a bien été reçue. Ce sont lors de ces échanges que le RMU les commencent par « *RMU en grève, à l'écoute* » ou « *Centrale en grève, à l'écoute* ».

[19] Selon Claude-Marie Hébert, chef de division clinique, ces mentions augmentent inutilement la durée de l'utilisation des ondes radio, qui doit se limiter aux seules fins de transmettre les informations concernant les demandes d'intervention.

L'ANALYSE

[20] L'article 111.16 du Code prévoit qu'à la demande d'une partie, le Tribunal peut faire enquête sur une grève au cours de laquelle les services essentiels prévus à une entente ne sont pas rendus. S'il estime qu'il en est ainsi, l'article 111.17 du Code

³ Selon le personnel disponible, il est possible que le même RMU assure les tâches de la prise des appels et de leurs répartitions.

mentionne qu'après avoir fourni aux parties l'occasion de présenter leurs observations, le Tribunal peut rendre une ordonnance pour exiger le respect de l'entente.

[21] Concernant son pouvoir de redressement, le Tribunal a déjà rappelé quel était son rôle :

[20] Les pouvoirs de redressement du Tribunal en matière de services essentiels prévus à l'article 111.17 du Code lui permettent, notamment, de déterminer si « *les services essentiels prévus à une liste ou une entente ne sont pas rendus* » et « *rendre une ordonnance pour (...) le respect (...) d'une entente ou d'une liste sur les services essentiels* ».

[21] Dans ce rôle, le Tribunal doit appliquer la décision telle que rendue, en se gardant de ne pas en étendre la portée ni la limiter. Il ne s'agit pas d'un appel ou d'une révision de la décision portant sur la détermination des services essentiels à maintenir.

[22] Dans son analyse, le Tribunal doit aussi tenir compte de l'évolution du droit de grève, comme droit fondamental compris dans la protection de l'article 2 b) de la *Charte des droits et libertés de la personne*, comme l'a décidé la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Sask. Fed of Labour c. Saskatchewan*, 2015 CSC 4 (CanLII), [2015] 1 R.C.S. 245.

[Nos soulignements]

[22] Selon l'employeur, la mention sur les ondes radio par les RMU de « *RMU en grève, à l'écoute* » ou « *Centrale en grève, à l'écoute* » contreviendrait aux dispositions du paragraphe 2.4 de l'entente, qui décrit précisément ce que les RMU n'auront plus à accomplir durant la grève lorsqu'ils utilisent les ondes radio. Il faudrait donc en déduire que toutes les autres tâches reliées à cette activité sont des services essentiels à maintenir.

[23] Il ajoute qu'à moins que cela n'ait été explicitement permis par TAT-1, ce qui n'est pas le cas, les ondes radio ne peuvent être utilisées pour passer des messages syndicaux.

[24] Enfin, l'employeur plaide que le Tribunal n'a pas à vérifier si l'action des RMU sur les ondes radio met ou est susceptible de mettre en danger la santé ou la sécurité publique. Cet exercice ayant été fait par TAT-1, il n'y a pas lieu d'y revenir. Le seul pouvoir du Tribunal en vertu des articles 111.16 et suivants du Code est de vérifier si les services essentiels prévus à l'entente sont rendus et, dans le cas contraire, de rendre les ordonnances qui s'imposent pour qu'elle soit respectée par ceux qui doivent les rendre durant la grève.

[25] L'article 111.0.18 du Code prévoit que dans un service public, les parties doivent négocier les services essentiels à maintenir en cas de grève. Selon l'article 111.0.19 du Code, le Tribunal évalue la suffisance des services essentiels prévus à l'entente ou à défaut, à la liste transmise par l'association accréditée.

[26] L'entente constatée par TAT-1 a ceci de particulier qu'au lieu d'indiquer les services essentiels à maintenir durant la grève, elle décrit plutôt les services et tâches habituellement rendus par les RMU qui ne seront plus effectués. En effet, son préambule se lit ainsi :

Pendant toute la durée de la grève, la demanderesse s'engage à maintenir tous les services à la population, sous réserve des services et des tâches décrites dans la présente liste.

[27] Il s'agit donc uniquement d'une grève de « tâches » qui sont soit modifiées, soit non-effectuées.

[28] Cette façon de décrire les services essentiels s'explique par le fait que, considérant la nature du travail, la plupart des tâches effectuées par les RMU sont considérées comme essentielles et qu'il serait fastidieux de toutes les mentionner dans une liste ou une entente.

[29] Dans une affaire où une entente énumérait les tâches qui ne seraient pas effectuées durant la grève et où l'association accréditée a voulu ultérieurement en y inclure d'autres qu'elle ne considérait pas essentielles, le Tribunal a indiqué qu'elle ne pouvait pas en ajouter à sa guise⁴ :

[21] En vertu des articles 111.17 et 111.18 du Code, tous les services prévus à une entente doivent être rendus, à défaut de quoi le Tribunal a le pouvoir d'ordonner qu'ils le soient.

[22] L'objectif de l'entente ou de la décision sur les services à rendre pendant la grève est de déterminer, avant le début de la grève, les services qui seront maintenus. La FPHQ ne peut ajouter à sa guise des services qui ne seront pas rendus et décider elle-même s'il s'agit de services essentiels ou non, en remettant sans cesse en cause la liste établie.

[23] Pour le Tribunal, tous les services à l'exception de ceux identifiés doivent être rendus. Conséquemment, le refus de la FPHQ d'accomplir les trois tâches identifiées dans l'avis du 3 avril constitue une infraction qui doit être corrigée.

[Nos soulignements et transcription textuelle]

[30] Dans la présente affaire, le rôle du Tribunal est donc de vérifier si depuis le 6 février 2024, les services essentiels prévus à l'entente sont bien rendus par les RMU.

[31] Les services dont il est question ici sont la répartition et l'assignation des appels par les RMU aux ressources ambulancières disponibles. La preuve présentée par

⁴ *Services ambulanciers Porlier Itée et Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)*, 2017 QCTAT 2013, par. 5.

l'employeur ne démontre pas que les opérations de cette nature ne se font plus ou ont pris du retard à cause de la façon de répondre des RMU sur les ondes radio.

[32] En effet, le Tribunal ne retient pas la prétention de madame Hébert que de répondre « *RMU en grève, à l'écoute* » ou « *Centrale en grève, à l'écoute* » encombre les ondes radio et occasionne des retards dans la répartition des appels. Le temps pris par les RMU pour faire de telles mentions n'est pas plus long lorsqu'auparavant, et il est sans doute même moins long⁵, ceux-ci devaient réciter au long le numéro à quatre chiffres de l'ambulance.

[33] Contre-interrogée à ce sujet, madame Hébert admet ne pas avoir de données démontrant que, depuis le 6 février, la durée de l'utilisation des ondes radio a augmenté par rapport à celle prévalant avant. De plus, aucun incident en lien avec cette façon de répondre des RMU ne lui a été signalé depuis.

[34] L'employeur plaide que si aujourd'hui, « *RMU en grève c'est bon, c'est quoi le prochain?* ». À ce sujet, le Tribunal répond que tant que les services essentiels prévus à l'entente sont rendus, ce qui est le cas présentement, il n'y a pas lieu d'intervenir. La façon de répondre des RMU dérange sûrement l'employeur, mais elle ne contrevient pas pour autant à l'entente.

[35] Advenant qu'une action des salariés en grève empêche que des services essentiels soient rendus, il sera alors loisible à l'employeur de saisir le Tribunal de la situation afin qu'il fasse enquête et, le cas échéant, de rendre les ordonnances de redressement qui s'imposent.

[36] L'employeur n'ayant pu démontrer que les services essentiels prévus à l'entente ne sont pas rendus, sa demande d'intervention en redressement doit être rejetée.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

REJETTE la demande d'intervention de **Groupe Alerte Santé inc.**

François Beaubien

⁵ Si on reprend l'exemple donné par madame Hébert, l'expression « *6098* », utilisée avant la grève par un RMU pour identifier l'ambulance qui le contacte, compte 8 syllabes : « *soi-xan-te-qua-tre-vingt-dix-huit* », soit 2 de plus que le nombre de syllabes des expressions « *R-M-U-en-grè-ve* » ou « *Cen-tra-le-en-grè-ve* ».

M^e Andrew Charbonneau
ROY BÉLANGER AVOCATS S.E.N.C.R.L.
Pour l'association accréditée et les parties défenderesses

M^e Sylvain Toupin
LANGLOIS AVOCATS, S.E.N.C.R.L.
Pour l'employeur

Date de la mise en délibéré : 14 février 2024

FB/fp