

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région : Montréal
Dossier : 1278201-31-2205
Dossier accréditation : AM-1001-9240

Québec, le 14 juin 2022

DEVANT LE JUGE ADMINISTRATIF : Pierre-Étienne Morand

Syndicat des employé-e-s d'Urgences-santé (CSN)
Association accréditée

c.

Corporation d'Urgences-santé
Employeur

DÉCISION

L'APERÇU

[1] Le Syndicat des employé-e-s d'Urgences-santé (CSN), le Syndicat, est accrédité auprès de la Corporation d'Urgences-santé, l'Employeur, pour représenter :

« Tous les répartiteurs, tous les répartiteurs médicaux d'urgence, tous les répondants médicaux d'urgence, tous les répondants médicaux d'urgence chef d'équipe ainsi que tous les employés de bureau à l'emploi de la Corporation d'Urgences-Santé salariés au sens du Code du travail, à l'exclusion des professionnels, de la secrétaire du président directeur général, de l'adjointe administrative à la direction générale, de la secrétaire du directeur des opérations, de la secrétaire du directeur des ressources humaines, de la secrétaire du directeur de la qualité des soins préhospitaliers et de l'enseignement, de la secrétaire du

**directeur des finances et de la secrétaire du directeur des ressources
informatiques et services techniques. »**

[2] L'Employeur est un service public; il est nommément identifié dans l'article 111.0.16 (7) du *Code du travail*¹.

[3] En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par le *Code du travail*, le Tribunal peut ordonner à un employeur et à une association accréditée de maintenir des services en cas de grève s'il est d'avis qu'une telle grève peut avoir pour effet de mettre en danger la santé ou la sécurité publique.

[4] Le 11 février 2020, le Tribunal rend une décision en vertu de l'article 111.0.17 du *Code du travail* par laquelle il assujettit le Syndicat et l'Employeur à l'obligation de maintenir des services essentiels en cas de grève².

[5] Le 31 mai 2022, le Tribunal reçoit un avis selon l'article 111.0.23 du *Code du travail* selon lequel le Syndicat annonce son intention d'exercer son droit de grève pour une durée déterminée, soit à compter du 17 juin 2022 à 0 h 01 jusqu'au 6 septembre 2022 à 23 h 59. Une liste de services qu'il propose de maintenir pendant la grève est jointe à cet avis.

[6] Cette grève concerne l'unité d'accréditation des employés de bureau, incluant les répondants médicaux d'urgence, les RMU, qui œuvrent au centre de communication santé de l'Employeur. Ils reçoivent et traitent, selon les protocoles applicables, les appels que leur relaie le centre d'urgence 9-1-1 ainsi que les demandes de transferts de patients d'un établissement de santé et de service sociaux à un autre. Ils procèdent à l'affectation des différentes ressources, notamment ambulancières.

[7] Les parties négocient les services à maintenir en cas de grève et, à l'issue d'une séance de conciliation à laquelle le Tribunal les a convoquées à Québec le 9 juin 2022, elles concluent une entente le jour même.

[8] Conformément à l'article 111.0.19 du *Code du travail*, il appartient au Tribunal d'évaluer la suffisance des services prévus par cette entente.

¹ RLRQ, c. C-27.

² *Corporation d'Urgences-santé et Syndicat des employé-e-s d'Urgences-santé (CSN)*, TAT, N° CM-2020-0388, 11 février 2020, j. Benoit.

LE PROFIL DE LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

Une présentation générale

[9] L'Employeur est un organisme sans but lucratif relevant du ministère de la Santé et des Services sociaux. Il emploie 1 644 personnes, au 31 mars 2022, qui collaborent dans le but d'offrir à la population des services préhospitaliers d'urgence de qualité.

[10] Les services préhospitaliers d'urgence consistent en l'assistance portée dans les meilleurs délais possible afin de prodiguer les soins préhospitaliers nécessaires et d'offrir l'accès, le cas échéant, au centre hospitalier approprié selon la condition de l'utilisateur tout en tenant compte de la capacité d'accueil des différents établissements.

[11] Le mandat de l'Employeur consiste à :

- Offrir des services comprenant les soins préhospitaliers d'urgence, le transport par ambulance ainsi que le transport entre les établissements de santé et de services sociaux;
- Maintenir et exploiter un centre de communication santé s'appuyant sur une technologie fiable et éprouvée ainsi que sur un système médical informatisé de triage des appels permettant de traiter les cas urgents par ordre de priorité;
- Assurer en tout temps à l'ensemble de la population du territoire faisant appel aux services de l'Employeur une intervention appropriée, efficace et de qualité. L'objectif étant de réduire la mortalité et la morbidité associées à des conditions médicales urgentes, et ce, en fonction des normes de qualité reconnues;
- Diriger, sur le territoire, la planification, l'organisation, la coordination et l'évaluation des services;
- Initier et participer à des projets reliés à la promotion, la prévention et la recherche en matière de soins et de services préhospitaliers d'urgence.

[12] La population desservie par l'Employeur représente plus de deux millions d'habitants répartis sur les territoires de l'île de Montréal et de Laval.

[13] Les employés travaillent au sein de trois grands centres opérationnels, celui du nord, de l'est et de l'ouest. Un quartier général regroupant les bureaux administratifs et le centre de communication santé est adjacent au centre opérationnel est.

[14] À titre indicatif pour l'année 2020-2021, plus de 347 000 appels téléphoniques ont été traités, ce qui a généré plus de 250 000 affectations ambulancières.

Les ressources humaines

[15] L'Employeur compte 112 cadres, 115 professionnels et membres du personnel non syndiqué. Parmi les employés syndiqués, nous retrouvons 227 employés de bureau incluant 107 RMU, 1 065 paramédics (environ 66 % à temps complet, 34 % à temps partiel) et 128 employés de soutien.

[16] Nous y retrouvons trois unités d'accréditation :

- AM-2000-8387 (paramédics);
- AM-2000-8515 (employés de soutien);
- AM-1001-9240 (employés de bureau, incluant les RMU).

Le centre de communication santé

[17] Une centaine de RMU, formés à l'interne selon un programme de formation rigoureux, se relaient jour, soir et nuit afin de traiter de manière efficiente les appels à teneur médicale transférés par le centre d'urgence 9-1-1.

[18] Ils évaluent et trient les appels selon une méthode rigoureuse de classification des cas urgents afin de les traiter en ordre de priorité. Bref, ils assurent une réponse fiable et une communication efficace avec la population qui y fait appel.

[19] De la même manière, 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 par la suite le dirigent vers le centre hospitalier répondant le mieux à l'état de santé de l'utilisateur.

[20] 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 assistent aussi les appelants s'il y a des manœuvres à exécuter sur l'utilisateur avant l'arrivée des paramédics.

[21] Ils consignent et transmettent les coordonnées et les renseignements recueillis sur l'état de l'individu à leurs collègues qui affectent rapidement le véhicule ambulancier approprié au lieu d'intervention. Chacune des réponses recueillies est essentielle à l'envoi adéquat des ressources ambulancières.

[22] Les RMU suivent un protocole éprouvé et, lors de cas urgents, une ambulance est en route dès les premiers instants de l'appel.

[23] Les RMU de grande expérience, appuyés par une technologie de pointe, assurent un service permettant de répondre efficacement et rapidement aux situations d'urgence.

Le transport ambulancier

[24] Les paramédics disposent des ressources matérielles à la fine pointe de la technologie.

[25] Grâce aux programmes de formation continue, les paramédics maîtrisent des techniques et des traitements susceptibles de réanimer plus efficacement les individus et de les soulager de leurs douleurs lors du transport vers le centre hospitalier receveur.

[26] Le transport par ambulance est effectué par les paramédics grâce à une flotte de véhicules qui répond aux plus hautes normes au point de vue des équipements médicaux spécialisés, des dispositifs de communication performants ainsi que du confort.

[27] Le service comprend le transport d'urgence d'une résidence ou d'un lieu public vers un centre hospitalier ainsi que le transport entre les différents établissements du réseau de la santé et des services sociaux pour examens, diagnostics ou transferts permanents, ainsi que les retours à domicile.

Les ressources matérielles

[28] L'Employeur dispose de 200 ambulances et d'une quinzaine de véhicules de superviseurs utilisés en plus ou moins grand nombre selon l'affluence des appels pour sillonner les rues du territoire desservi.

[29] Les préposés ont la responsabilité d'équiper les véhicules ambulanciers du matériel médical requis et s'assurent de leur excellente condition. Les mécaniciens ont la responsabilité du bon état mécanique de chaque véhicule.

[30] L'Employeur utilise également 11 véhicules de service, un poste de commandement mobile, un véhicule tout terrain, neuf véhicules dédiés aux soins préhospitaliers avancés, six véhicules d'intervention rapide, deux véhicules d'intervention pour le groupe d'intervention médicale tactique, deux unités de soutien aux opérations, une unité de ravitaillement mobile et 12 véhicules pour autres usages.

L'ANALYSE

LES SERVICES PRÉVUS PAR L'ENTENTE SONT-ILS SUFFISANTS POUR S'ASSURER QUE LA SANTÉ OU LA SÉCURITÉ DE LA POPULATION NE SOIT PAS MISE EN DANGER À L'OCCASION DE LA GRÈVE ANNONCÉE?

Le cadre juridique

[31] Dans le cadre de l'exercice de sa compétence en vertu de l'article 111.0.19 du *Code du travail*, le Tribunal doit vérifier si les services qui seront assurés pendant toute la durée de la grève sont suffisants pour ne pas mettre en danger la santé ou la sécurité de la population.

[32] Cet article se lit comme suit :

111.0.19. Sur réception d'une entente ou d'une liste, le Tribunal évalue la suffisance des services essentiels qui y sont prévus.

Les parties sont tenues d'assister à toute séance à laquelle le Tribunal les convoque.

Si le Tribunal juge ces services insuffisants, il peut faire aux parties les recommandations qu'il juge appropriées afin de modifier l'entente ou la liste. Il peut également ordonner à l'association accréditée de surseoir à l'exercice de son droit à la grève jusqu'à ce qu'elle lui ait fait connaître les suites qu'elle entend donner à ces recommandations.

[33] À l'occasion de l'évaluation de la suffisance des services, le Tribunal tient compte notamment des activités de l'Employeur, des services offerts à la population, de la durée de la grève annoncée ainsi que du contexte et des modalités dans lesquels le droit à la grève est exercé.

[34] Le Tribunal est guidé par les enseignements de la Cour suprême dans l'arrêt *Saskatchewan Federation of Labour c. Saskatchewan*³, ayant constitutionnalisé le droit de grève et par la jurisprudence récente qui y fait écho, sachant que désormais, « *il est de son devoir de protéger non seulement la santé ou la sécurité de la population, mais aussi le droit de grève*⁴ ».

L'évaluation de la suffisance des services

Les points saillants de l'entente

[35] Précisons d'emblée qu'il s'agit d'une grève de tâches.

³ [2015] 1 R.C.S. 245.

⁴ *Services ambulanciers Porlier Itée c. Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)*, 2017 QCTAT 3288, par. 65.

[36] Les salariés continueront de répondre à l'ensemble des appels de la population, des partenaires santé et des partenaires d'urgence en fonction de l'ensemble des protocoles applicables et des standards opérationnels ainsi que des manuels de support au RMU.

[37] Ils continueront d'affecter et de répartir les ressources préhospitalières disponibles de façon appropriée, efficace et efficiente, tout en appliquant les procédures et règles d'affectation et en suivant et en encadrant les ressources en leur fournissant, selon les besoins, des informations supplémentaires sur le déroulement de l'évènement.

[38] Ils poursuivront l'orientation du transport ambulancier, selon les protocoles établis, vers l'établissement de santé ou de services sociaux approprié et informera celui-ci du nombre d'usagers qu'il recevra et de leur état de santé.

[39] Lorsque requis, les salariés mettront en communication les paramédics avec l'établissement receveur ou avec le médecin de l'assistance médicale immédiate.

[40] Toutes les autres tâches des autres membres de l'unité de négociation continueront d'être exécutées, à moins d'indication contraires dans l'entente.

[41] L'Employeur confectionnera les horaires de travail et, lors d'une absence, il effectuera les remplacements selon les règles habituelles. Les absences et les quarts non comblés seront remplacés selon les ententes locales et les modalités de la convention collective. Cependant, aucun RMU ne pourra être contraint de faire du travail obligatoire en heures supplémentaires avant que l'Employeur n'ait tenté de combler l'horaire avec des cadres ayant la formation nécessaire, et ce, pour un maximum de quatre heures par semaine par cadre.

[42] Certains services ou tâches seront délaissés (ex. : recherches de centres hospitaliers, stages d'observations) ou seront rendus ou accomplis différemment de la pratique habituelle (ex. : formation et accompagnement limités, rétroactions techniques). Il n'y aura aucune entrée des changements de statuts « vers destination » (10-16 et 10-30 dans la RAO), sauf en cas de panne informatique (terminal véhiculaire ou système de répartition assistée par ordinateur, la RAO).

[43] Les RMU verbaliseront, promptement et de façon claire, les codes radio sans utiliser le protocole à cet effet, et ce, dans le respect des règles de confidentialité et de civilité. Cependant, les RMU verbaliseront le code 10-07 (intervenant en danger immédiat) comme le prévoit la procédure.

[44] Certaines tâches administratives ne seront plus assumées par les salariés. À ce titre, les commis seniors en centre opérationnel ne recevront plus, ne documenteront plus et n'informeront plus les différents services concernés relativement aux arrêts de travail,

maladies de longue durée ou autres absences des employés. De même, les commis seniors à la planification des effectifs ne transmettront plus les avis de situation ni les avis d'effectifs. De plus, certaines tâches et fonctions ne seront plus assumées par les salariés, comme l'implication dans différents mandats spéciaux. Les participations à des rencontres de comité seront limitées à quelques-uns.

[45] Lorsqu'une situation exceptionnelle et urgente non prévue à la présente entente et mettant en cause la santé ou la sécurité de la population se présente, le Syndicat s'engage à fournir, à la demande de l'Employeur et au besoin, le personnel nécessaire pour faire face à cette situation.

[46] En cas d'évacuation du centre de communication santé, d'application des codes d'urgence 10-91, 10-92, 10-93 ou de panne technologique majeure, les dispositions de la liste de services essentiels pourront être suspendues le temps de convoquer le comité de coordination pour ajuster la situation.

[47] Enfin, les parties conviennent que pour le temps de la grève, elles mettent en place un comité de coordination pour discuter des problèmes d'application de l'entente. Ce comité est composé de deux personnes identifiées par chaque partie.

Conclusion

[48] Dans le contexte de la grève annoncée, et après examen de l'entente ci-joint et de ses dispositions, le Tribunal estime que les services y prévus sont suffisants pour s'assurer que la santé ou la sécurité de la population ne soit pas mise en danger.

[49] Enfin, le Tribunal remarque une erreur d'écriture dans l'entente ci-jointe en ce qui a trait aux heures de début et de fin de la grève. Le Tribunal comprend que la grève commencera et se terminera conformément aux heures qui figurent sur les avis de grève transmis selon l'article 111.0.23 du *Code du travail*.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE que les services prévus dans l'entente intervenue entre le Syndicat et l'Employeur le 9 juin 2022, 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 d'une durée déterminée prévue du 17 juin 2022 à 0 h 01 jusqu'au 6 septembre 2022 à 23 h 59;

DÉCLARE que les services à fournir pendant la grève d'une durée déterminée prévue du 17 juin 2022 à 0 h 01 jusqu'au 6 septembre 2022 à 23 h 59

sont ceux énumérés dans l'entente intervenue entre le Syndicat et l'Employeur le 9 juin 2022, jointe à la présente décision, pour en faire partie intégrante comme si tout au long récités;

RAPPELLE

aux parties qu'en cas de difficulté de mise en application des services essentiels, elles doivent communiquer ensemble rapidement afin de tenter de trouver une solution. À défaut, elles en feront part au Tribunal dans les plus brefs délais afin que celui-ci puisse leur fournir l'aide nécessaire.

Pierre-Étienne Morand

M^e Benoit Laurin
LAROCHÉ MARTIN, SERVICE JURIDIQUE DE LA CSN
Pour l'Association accréditée

M^e Jean-Claude Turcotte
LORANGER MARCOUX, S.E.N.C.R.L.
Pour l'Employeur

Date de la mise en délibéré : 10 juin 2022

PEM/js

**ENTENTE SUR LES
SERVICES ESSENTIELS**

Entre

Syndicat des employé-e-s d'Urgence Santé (CSN) (AM-1001-9240)

(ci-après, désigné « le Syndicat »)

Et

Corporation d'Urgences-Santé

(ci-après, désigné « l'Employeur »)

LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. Pendant la grève du Syndicat, débutant le 17 juin 2022 à 7 h et se terminant le 6 septembre 2022 à 7 h, celui-ci s'engage à maintenir les services essentiels suivants à la population :
 - a. Répondre à l'ensemble des appels de la population, des partenaires santé et des partenaires d'urgence à partir de l'ensemble des questions des protocoles 1 à 33, des standards opérationnels et des manuels de support au RMU, spécifique à chaque CCS
 - b. Affecter et répartir les ressources préhospitalières disponibles de façon appropriée, efficace et efficiente;
 - c. Appliqueront les procédures et règles d'affectations;
 - d. Suivre et encadrer les ressources en leur fournissant, selon les besoins, des informations supplémentaires sur le déroulement de l'évènement;
 - e. Orienter le transport ambulancier, selon les protocoles établis, vers le centre receveur approprié; et informer celui-ci du nombre d'usagers qu'il recevra et de leur état de santé;
 - f. Lorsque requis, mettre en communication les techniciens ambulanciers avec le centre receveur ou avec le médecin de l'assistance médicale immédiate;
 - g. Maintien des tâches des autres membres de l'unité d'accréditation à moins d'indication contraire dans cette entente;
2. L'Employeur fera les horaires de travail et, lors d'une absence, l'Employeur effectuera les remplacements selon les règles habituelles. Pendant toute la durée de la grève, les absences et les quarts non comblés seront remplacés selon les ententes locales et les modalités de la convention collective. Cependant, aucun RMU ne pourra être requis de faire du temps supplémentaire obligatoire avant que l'employeur n'ait tenté de combler l'horaire avec des cadres ayant la formation nécessaire et ce, pour un maximum de 4 heures par semaine par cadre.

3. Pendant toute la durée de la grève, les services et les tâches suivants, effectués par les RMU, les responsables d'équipe, les chefs d'équipe RMU sont également rendus de la façon suivante :
 - a. Aucune entrée de données dans le logiciel GLPI;
 - b. Aucune entrée des changements de statuts « vers destination » (10-16 et 10 30 dans le RAO) sauf en cas de panne informatique (terminal véhiculaire ou RAO);
 - c. Inutilisation du web-inter à l'inter-établissement;
 - d. La fonction de réviseur-formateur ne sera plus assumée par les personnes non-détentrices d'un poste de RMU réviseur-formateur.
 - e. Les salariés n'assument plus les stages d'observations;
 - f. Chaque salarié détenteur d'un poste de réviseur-formateur et chaque salarié détenant la compétence de maître de stage, tel que présenté en annexe, fera un maximum de quarante (40) heures d'accompagnement en parallèle par cohorte de nouvelles embauches durant la grève;
 - g. Les RMU et RMU chef d'équipe ne font aucune modification administrative dans les systèmes informatiques;
 - h. Ne plus faire de recherche de centre hospitalier (CH) à la demande des partenaires ou de la population;
 - i. Ne plus faire la tâche dite de « fonction supérieure »;
 - k. Ne plus faire la tâche dite de « poste de commandement mobile » et du « CCTI » sauf lors de situations décrites à l'article 10;
 - l. Les RMU chefs d'équipe ne rempliront pas le rapport quotidien;
 - m. Les RMU, les RMU chefs d'équipe et les réviseurs ne rempliront plus les formulaires de rétroaction technique, mais aviseront les chefs et/ou les gestionnaires aux opérations;
 - n. Les RMU chefs d'équipe n'effectueront pas le briefing opérationnel quotidien;
4. Pendant toute la durée de la grève, les RMU verbaliseront, promptement et de façon claire, les codes radio sans utiliser le protocole à cet effet, et ce, dans le respect des règles de confidentialité et de civilité. Cependant, les RMU verbaliseront le code 10-07 (intervenant en danger immédiat) comme le prévoit la procédure.
5. Les commis séniors en centre opérationnel ne recevront plus, ne documenteront plus et n'informeront plus les différents services concernés relativement aux arrêts de travail, maladies de longue durée ou autres absences des employés.
6. Les commis séniors à la planification des effectifs ne transmettront plus les avis de situation, ni avis d'effectifs.
7. Les parties conviennent que pour le temps de la grève, elles mettent en place un comité pour discuter des problèmes d'application de l'entente. Ce comité est composé de deux (2) personnes identifiées pour chaque partie.

8. L'employeur et le syndicat s'engagent à maintenir un climat de travail sain et respectueux envers les personnes qui œuvrent dans l'organisation et à maintenir un service de qualité auprès de la population.
9. Pendant la grève, deux (2) officiers syndicaux, à déterminer par le syndicat, pourront en tout temps, sur demande à un gestionnaire en devoir qui devra agir avec diligence, avoir accès à tous les membres sur les lieux de travail afin de pouvoir vérifier la conformité avec les dispositions des présentes, du *Code du travail* et de la convention collective. L'employeur fournira la ressource requise pour permettre les accès demandés. Ces officiers syndicaux auront accès librement au local syndical afin de demeurer disponibles pour toute problématique
10. Lorsqu'une situation exceptionnelle et urgente non prévue à la présente entente et mettant en cause la santé ou la sécurité de la population se présente, le syndicat s'engage à fournir, à la demande de l'employeur et au besoin, le personnel nécessaire pour faire face à cette situation. Lors des situations suivantes: évacuation du centre de communication santé, application des Code d'urgence 10-91, 10-92, 10-93 ou panne technologique majeure, les dispositions de la présente liste de services essentiels pourront être suspendues le temps de convoquer le comité de coordination pour ajuster la situation.
11. De plus, les tâches et les fonctions suivantes ne seront pas assumées par les personnes salariées de l'accréditation :
 - a. Les participations à tous les comités, à l'exception du Comité de relations de travail, du comité de négociation et du comité paritaire en santé et sécurité au travail;
 - b. Donner l'heure sur onde radio. La confirmation de la réception des messages radios sera fait avec une formule de politesse;
 - c. Participer à des mandats spéciaux (par exemple : garde d'honneur, recherche et développement, colloques et événements similaires, porte-parole et ambassadeur).
12. Lors d'absence de superviseur au CCS, de courte ou longue durée, les appels et situations problématiques du ressort de celui-ci seront dirigés au CGO. (communication durant les pauses-repas par cellulaire)
13. Si des difficultés d'application survenaient relativement à la présente entente, à la demande de l'Employeur ou du Syndicat, des modifications pourront être apportées et seront sujettes à l'approbation du Tribunal administratif du travail.

En foi de quoi, les parties ont signé, le 9 juin 2022

Urgences-Santé

Syndicat des employé-e-s
D'Urgences-Santé (CSN)

