

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL

(Division des services essentiels)

Région : Québec
Dossier : 1309806-31-2302
Dossier Accréditation : AQ-1004-3869
Québec, le 20 février 2023

DEVANT LE JUGE ADMINISTRATIF :

Pierre-Étienne Morand

**Syndicat des travailleuses et travailleurs
de la Centrale de Coordination santé de
la région de Québec (CSN)**
Partie demanderesse

c.

**Centre de communication santé des
capitales**
Partie défenderesse

DÉCISION

L'APERÇU

[1] Le Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Centrale de Coordination santé de la région de Québec (CSN), le Syndicat, est accrédité auprès du Centre de communication santé des capitales, l'Employeur, pour représenter :

« Tous les salariés au sens du Code du Travail à l'exception des employés de bureau. »

[2] L'Employeur est un service public en vertu de l'article 111.0.16 (7) du *Code du travail*¹. Il s'agit d'un centre de communication santé au sens de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*², la LSPU.

[3] D'entrée de jeu, précisons que les répondants médicaux d'urgence, les RMU, d'un centre de communication santé reçoivent et traitent, selon les protocoles applicables, les appels qui leur relaient les différents centres d'appels 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.

[4] En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par le *Code du travail*, le Tribunal peut ordonner à une association accréditée et à un employeur de maintenir des services essentiels 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.

[5] Le 3 mars 2020, le Tribunal, en vertu de l'article 111.0.17 du *Code du travail*, rend une décision assujettissant le Syndicat et l'Employeur à l'obligation de maintenir des services essentiels en cas de grève³.

[6] Le 13 février 2023, le Tribunal reçoit un avis selon l'article 111.0.23 du *Code du travail* en vertu duquel le Syndicat annonce son intention d'exercer son droit de grève pour une durée indéterminée, soit à compter du 23 février à 0 h 01. Une liste de services qu'il propose de maintenir pendant la grève est jointe à cet avis.

[7] Les parties conviennent, le 16 février 2023, d'une entente qu'elles soumettent au Tribunal et qui fait état des services à maintenir pendant la grève annoncée.

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

LE PROFIL DE L'EMPLOYEUR

[9] L'Employeur est un centre de communication santé au sens de la LSPU. Il dessert le territoire correspondant aux régions administratives de la Capitale-Nationale, du Saguenay-Lac-Saint-Jean ainsi qu'une partie de la région du Nord-du-Québec (Chibougamau, Chapais). En 2021, il a répondu à 151 000 appels.

¹ RLRQ, c. C-27.

² RLRQ, c. S-6.2.

³ *Centre de communication santé des capitales et Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Centrale de Coordination santé de la région de Québec (CSN)*, TAT, CM-2020-1010, 3 mars 2020, D. Benoit.

[10] Il reçoit les appels urgents, selon le protocole ministériel établi, et les appels pour les transports entre les établissements de santé et de services sociaux. Ce faisant, il identifie la nature du problème et les niveaux de priorité de l'intervention avec l'interlocuteur et lui fournit les instructions et les conseils adaptés à la situation.

[11] Selon les règles établies, il déploie les ressources ambulancières afin d'assurer une couverture optimale des différents territoires en tout temps et dans toutes les circonstances, tout en répartissant les ressources requises, et leur fournit les informations nécessaires sur le lieu et la nature de l'événement.

[12] Aussi, il oriente le transport ambulancier vers l'établissement de santé ou de services sociaux approprié. Il met en contact les techniciens ambulanciers avec l'établissement ou avec le médecin de l'assistance médicale immédiate.

[13] Outre le directeur général, l'Employeur compte un directeur des opérations ainsi qu'un coordonnateur aux opérations. On retrouve dans la structure quatre superviseurs (cadres). L'Employeur emploie environ 18 RMU à temps plein ainsi que 26 RMU à temps partiel.

[14] Au surplus, on recense une coordonnatrice à l'amélioration de la qualité ainsi qu'une adjointe à la qualité, un coordonnateur des services techniques et informatiques, un analyste en informatique, une conseillère en ressources humaines, une agente de la gestion financière, une technicienne administrative (temps partiel) et une adjointe administrative.

[15] Les quarts de travail des RMU sont de : 7 h à 15 h, 15 h à 23 h et 23 h à 7 h. Il y a également des quarts de travail de 12 heures le samedi et le dimanche, soit de 7 h à 19 h et de 19 h à 7 h. Du dimanche au samedi, sept RMU travaillent de jour et sept autres, le soir. La nuit, on recense cinq RMU du lundi au vendredi et six le samedi et le dimanche. Il y a un chef d'équipe tous les soirs (15 h à 23 h). Durant la nuit, la fonction de chef d'équipe est attribuée à un RMU sur le plateau.

L'ANALYSE

LE CADRE JURIDIQUE

[16] 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.

[17] Pour ce faire, 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.

[18] Le Tribunal est guidé par les enseignements de la Cour suprême dans l'arrêt *Saskatchewan Federation of Labour c. Saskatchewan*⁴, 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*⁵ ».

[19] En ce sens, contrairement à la situation qui a pu prévaloir avant que la Cour suprême ne rende cet arrêt phare, on ne saurait désormais faire abstraction de la disponibilité d'autres personnes, justifiant des compétences ou de l'expérience nécessaires pour contribuer à l'effort de maintien des services essentiels. Le personnel cadre est donc visé⁶.

L'ÉVALUATION DE LA SUFFISANCE DES SERVICES PRÉVUS PAR L'ENTENTE

Les points saillants de l'entente

[20] Il s'agit d'une grève dite « *de tâches* », mais aussi « *de temps* » puisque des cadres sont mis à contribution afin de maintenir des services essentiels pendant toute sa durée, laquelle est indéterminée. Examinons ce que prévoient les dispositions de cette entente.

Les services fournis par les RMU

[21] Pendant la grève, les salariés continueront de répondre à l'ensemble des appels de la population, des partenaires santé et des partenaires d'urgence en fonction des questions des protocoles numéros 1 à 33, des standards opérationnels et des manuels de support au RMU, spécifiques à l'Employeur.

[22] Les salariés continueront d'affecter et de répartir les ressources préhospitalières disponibles de façon appropriée, efficace et efficiente, et ce, en appliquant les procédures et règles d'affectations.

⁴ [2015] 1 R.C.S. 245.

⁵ *Services ambulanciers Porlier Itée c. Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)*, 2017 QCTAT 3288, par. 65.

⁶ Voir *Syndicat des travailleuses et travailleurs du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal - CSN c. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal*, 2017 QCTAT 4004; *Ambulances Gilles Thibault inc. c. Syndicat du secteur préhospitalier des Laurentides et de Lanaudière - CSN*, 2017 QCTAT 5249; *Syndicat des paramédics et du préhospitalier de la Montérégie - CSN c. Ambulances Michel Crevier inc.*, 2022 QCTAT 1136.

[23] Ils continueront à encadrer les ressources en leur fournissant, selon les besoins, des informations supplémentaires sur le déroulement de l'événement, ainsi qu'à orienter le transport ambulancier, selon les protocoles établis, vers l'établissement de santé ou de services sociaux approprié et à l'informer du nombre d'usagers qu'il recevra et de leur état de santé. Enfin, lorsque nécessaire, ils mettront en communication les paramédics avec l'établissement ou avec le médecin de l'assistance médicale immédiate.

[24] Les absences et les quarts non comblés seront remplacés selon les dispositions des 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 pourvoir les postes avec des cadres ayant la formation nécessaire, et ce, pour un maximum de quatre heures par semaine, par cadre. Le cas échéant, les cadres s'exécuteront toujours sur la dernière portion du quart de travail et du poste à remplacer, et non pas au choix du cadre ou du salarié.

[25] Pendant toute la durée de la grève, 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).

[26] Tous les appels de priorité 8 seront traités de la façon habituelle, à l'exception de ceux qui concernent un retour à domicile qui devront être répartis entre midi et 17 h, sauf pour les cas de soins palliatifs.

[27] Aussi, il est prévu qu'il n'y aura pas de désignation d'un salarié pour remplir les fonctions de chef d'équipe pendant la grève.

[28] 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.

[29] Les RMU effectueront les modifications aux ressources existantes lorsqu'un appel de priorité 0, 1, 2, ou 3 doit être affecté à ce véhicule, que ce changement est rapporté sur les ondes radio, que ce véhicule est disponible immédiatement (10-86) et que cette modification n'a pu être faite par le superviseur.

[30] Les salariés mentionneront sur les ondes radio à quel point de service prioritaire une ressource en service sera affectée lorsque son numéro doit être modifié.

[31] Les tâches d'assurance de la qualité ne seront plus effectuées par les RMU. Elles sont assumées par l'adjointe à l'amélioration de la qualité ainsi que par les cadres ayant

la formation nécessaire. De telles évaluations seront constantes, afin que l'Employeur puisse conserver son accréditation comme centre de communication santé.

[32] De plus, certaines tâches et fonctions administratives ne seront plus assumées par les salariés, comme la participation dans différents mandats spéciaux. Les participations à des rencontres de comité seront limitées à quelques-uns.

[33] Si un superviseur ne pouvait se présenter à un quart de travail de nuit, les appels seraient dirigés à son téléphone de garde et si, sur le plateau, une situation nécessitait une intervention d'un superviseur, un salarié contactera le superviseur de garde pour lui soumettre la situation.

La contribution du personnel d'encadrement

[34] La grève de temps des RMU se traduit par une contribution du personnel cadre. En effet, cette contribution sera de 4 heures par semaine par employé cadre, apte et formé pour exécuter le travail des RMU. Ceux appelés à contribuer sont nommément identifiés dans l'entente. Les parties précisent les modalités de cette contribution (moments des périodes de grève, confection des horaires de grève, etc.).

La mise en place d'un comité paritaire relatif aux problèmes d'application de l'entente

[35] Le Syndicat et l'Employeur mettront en place un comité composé de deux personnes désignées par chacun d'eux pour discuter des problèmes d'application de l'entente.

Le cas d'une situation exceptionnelle

[36] Enfin, lorsqu'une situation exceptionnelle et urgente non prévue à l'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.

La conclusion du Tribunal sur la suffisance des services prévus par l'entente

[37] Le Tribunal rappelle qu'une grève à durée indéterminée a eu lieu du 17 juin 2022 à 0 h 01, et ce, jusqu'au 6 septembre 2022 à 23 h 59. Le Tribunal a déclaré suffisants les services prévus par l'entente intervenue entre les parties en lien avec cette grève⁷.

⁷

Syndicat des RMU de l'Estrie - CSN c. Centre de communication Santé Estrie, 2022 QCTAT 2727.

[38] Une deuxième grève s'est déroulée du 17 septembre 2022 à 0 h 01 jusqu'au 12 février à 23 h 59. De nouveau, le Tribunal a déclaré suffisants les services prévus par l'entente intervenue entre les parties en lien avec cette grève⁸.

[39] En l'espèce, l'entente est essentiellement la même que celles que le Tribunal a déclarées suffisantes afin que la santé ou la sécurité de la population ne soit pas mise en danger à l'occasion des deux grèves précédentes, à l'exception des nouvelles dispositions portant sur la contribution du personnel d'encadrement au maintien des services essentiels.

[40] Aucun problème de quelque nature que ce soit n'est rapporté en lien avec les services qui ont été fournis au cours de ces récentes grèves.

[41] En somme, dans le contexte de la grève annoncée, les services qui seront fournis et sur lesquels les parties se disent d'accord sont suffisants pour s'assurer que la santé ou la sécurité publique ne soit pas mise en danger.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

DÉCLARE que les services prévus dans l'entente intervenue entre les parties le 16 février 2023, 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 indéterminée prévue à compter du 23 février 2023 à 0 h 01;

DÉCLARE que les services à fournir pendant la grève d'une durée indéterminée prévue à compter du 23 février 2023 à 0 h 01 sont ceux énumérés dans l'entente intervenue entre les parties le 16 février 2023, 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

⁸ *Syndicat des RMU de l'Estrie - CSN c. Centre de communication Santé Estrie, 2022 QCTAT 4160.*

en feront part au Tribunal dans les plus brefs délais afin que celui-ci puisse leur fournir l'aide nécessaire.

Pierre-Étienne Morand

MM Jean-Sébastien Martineau et Robert Deschambault
CONFÉDÉRATION DES SYNDICATS NATIONAUX (CSN)
Pour la partie demanderesse

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

Date de la mise en délibéré : 17 février 2023

PEM/rtl

ENTENTE SUR LES SERVICES ESSENTIELS

Entre

**Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Centrale de Coordination Santé
de la région de Québec (CSN) (AQ-1004-3869)**

(ci-après, désigné « le Syndicat »)

Et

Centre de communication santé des capitales

(ci-après, désigné « l'Employeur »)

LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIVIT :

1. Pendant la grève du Syndicat, débutant le 23 février 2023 à 0 h 01 celui-ci s'engage à maintenir les services essentiels suivants à la population ou l'entente est établie comme suit :
 - 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. Appliquer 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;



2. Durant la grève les salarié-es seront aussi en grève de temps. La durée de cette grève sera l'équivalent de 4 heures de travail par semaine par cadre, apte et formé pour effectuer le travail de RMU, tel qu'identifier à l'article 2g) de la présente liste :
 - a. Les blocs de temps de grève des RMU seront toujours l'équivalent de 4 heures de grève continue et ne pourront pas être plus d'une fois par 8 semaines;
 - b. Les périodes de grève ne priveront pas un salarié des congés prévus à la convention collective;
 - c. Ces périodes de grève s'effectueront du lundi au vendredi dans la portion de fin de quart de travail des salariées;
 - d. L'horaire de grève sera construit de façon équitable entre les quarts de travail (jour-soir-nuit) selon les dispositions de la convention collective;
 - e. Le résultat des dispositions prévues à l'article 2d) doit être soumis au comité de coordination 24h après sa confection;
 - f. Toute modification à l'horaire de grève doit être soumise au comité de coordination;
 - g. Les cadres suivants ont été identifiés pour participer à l'effort de grève des RMU :
 - Anthony Michaud
 - Luc Savard
 - Pascal Laforêt
 - Laurie Émond
3. 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 ait comblé l'horaire avec des cadres ayant la formation nécessaire, et ce, pour un maximum de 4 heures par semaine par cadre. Ces remplacements s'effectuent toujours sur la dernière portion du quart de travail et sur le poste à remplacer et non pas au choix du cadre ou du salarié.
4. 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. Ne plus faire de recherche de centre hospitalier (CH) à la demande des partenaires ou de la population;
 - b. Les salarié-es n'assument plus les stages d'observations;

- c. Chaque salarié formateur fera un maximum de (40) heures d'accompagnement en parallèle par cohorte durant la grève.
 - d. Les RMU ne font aucune modification administrative dans les systèmes informatiques lorsqu'un cadre ayant la formation nécessaire est en devoir;
 - e. La désignation de la fonction de chef d'équipe ne sera pas assumée par les personnes salariées durant la grève;
 - f. Les RMU ne rempliront plus les formulaires de rétroaction technique, mais aviseront les chefs et/ou les gestionnaires aux opérations;
 - g. Les RMU ne font aucune inscription aux cartes d'appels relative aux « délais de triage » et/ou aux « retenues de civière ». Ces informations seront disponibles verbalement au superviseur;
 - h. Tous les appels de priorité 8 seront traités de la façon habituelle, sauf les retours à domicile qui, quant à eux, devront être répartis entre midi et 17h00, à l'exception des soins palliatifs.
5. 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.
 6. 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. Ces comités sont composés de deux (2) personnes identifiées pour chaque partie.
 7. 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.
 8. 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
 9. Le Syndicat consent à ce que les RMU effectuent les modifications aux ressources existantes lorsqu'un appel de priorité 0, 1, 2, 3 doit être affecté à ce véhicule, que ce changement est rapporté sur les ondes radio, que ce véhicule est disponible immédiatement (10-86) et que cette modification n'a pu être faite par le superviseur.
 10. Le Syndicat consent à ce que les RMU mentionnent sur les ondes radio à quel point de service prioritaire une ressource en service sera affectée lorsque son numéro doit être modifié.
 11. Pour ce qui est des tâches d'assurance qualité, elles ne seront plus effectuées par les RMU. Elles seront effectuées par l'adjointe à l'amélioration de la qualité, Madame Marie-Josée Proteau, ainsi que par les cadres accrédités pour ce faire. Ces évaluations seront constantes, afin de maintenir les accréditations du CCS.

12. 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. L'affectation à toutes tâches administratives (communication écrite telle que feuille de route quotidienne des compagnies ambulancières) et donner l'heure sur onde radio, les appels se termineront avec une formule de politesse;
 - c. Participer à des mandats spéciaux (par exemple : garde d'honneur, recherche et développement, colloques et événements similaires, mentorat, porte-parole et ambassadeur).
13. La fonction de responsable d'équipe sera assurée par une personne salariée uniquement de manière momentanée et seulement lorsqu'un superviseur, présent sur le plateau, sera temporairement requis pour une urgence.
14. Si un superviseur ne pouvait se présenter à un quart de travail de nuit, les appels seraient dirigés à son téléphone de garde et si, sur le plateau, une situation nécessitait une intervention d'un superviseur, un salarié syndiqué contactera le superviseur de garde pour lui soumettre la situation.
15. 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 16 février 2023



Centre de communication santé des capitales



Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Centrale de Coordination Santé de la région de Québec (CSN)