

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL
(Division des services essentiels)

Région : Montérégie
Dossier : 1369039-71-2405
Dossier accréditation : AM-2001-7502

Montréal, le 27 mai 2024

DEVANT LA JUGE ADMINISTRATIVE : Irène Zaïkoff

Groupe Alerte Santé inc.
Partie demanderesse

c.

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

et

**Daniel Chouinard
Michel Fradette
Jérémy Landry
Jean-François Gagné
Stéphane Rainville**

Parties défenderesses

DÉCISION

L'APERÇU

[1] Groupe Alerte Santé inc., l'employeur, est un centre de communications santé au sens de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*¹, desservant la Montérégie.

[2] Ses répartiteurs², représentés par la Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ), le syndicat, sont en grève illimitée depuis le 14 mai dernier. Ils doivent cependant maintenir des services essentiels. Ceux-ci se trouvent énoncés dans une liste, modifiée par le Tribunal dans sa décision rendue le 11 mai 2024³.

[3] Par ailleurs, depuis cette date, en guise de moyens de pression, les répartiteurs déplacent les matricules des paramédics dans un document numérique, faisant partie de leurs outils de travail. Ces matricules, ainsi que d'autres informations, sont inscrits par les paramédics au début de leur quart de travail dans leur système informatique, connecté à celui de l'employeur.

[4] L'employeur est d'avis qu'en agissant de la sorte, les répartiteurs contreviennent à la liste des services essentiels. Le 18 mai 2024, il dépose une demande de redressement⁴ dans laquelle il demande l'intervention urgente du Tribunal.

[5] Une séance de conciliation, tenue le 21 mai dernier n'a pas permis de régler le litige. Les parties ont alors été entendues en audience le 22 mai.

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

- Est-ce que le fait de déplacer l'inscription du matricule des paramédics dans le système informatique de l'employeur contrevient à la liste des services essentiels à maintenir pendant la grève?
- Si ce n'est pas le cas, est-ce que les services essentiels s'avèrent suffisants?

[7] Pour les motifs qui suivent, le Tribunal conclut que ce moyen de pression ne porte pas atteinte aux services essentiels qui doivent être rendus et que ceux-ci ne s'avèrent pas insuffisants. Il ne peut donc intervenir à l'égard de cette action.

¹ RLRQ, c. S-6.2.

² Ces répartiteurs sont aussi désignés par l'acronyme RMU pour répartiteurs médicaux d'urgence.

³ 2024 QCTAT 1659.

⁴ Article 111.16 et suivants du *Code du travail*, le Code, RLRQ, c. C-27. La demande de l'employeur réfère également à l'article 111.33 du Code et à l'article 9 de *Loi instituant le Tribunal administratif du travail*, RLRQ, c. T-15.1, la LITAT.

L'ANALYSE

LA COMPÉTENCE DU TRIBUNAL DANS LA DIVISION DES SERVICES ESSENTIELS

[8] L'employeur est un service public, visé par le paragraphe 111.0.16 (7) du Code. Dans un tel cas, le régime particulier du chapitre V.1 du Code s'applique à toute action concertée, dont la grève. En cas de conflit, les dispositions contenues à ce chapitre ont préséance sur le reste du Code⁵.

[9] Lorsqu'il siège dans la division des services essentiels, le rôle du Tribunal est centré sur les conséquences du conflit de travail sur le public.

[10] En dehors de l'exercice légal du droit de grève, il s'assure que les services auxquels la population a droit soient rendus⁶.

[11] Lors d'une grève, si les parties sont assujetties au maintien des services essentiels, comme c'est le cas ici, il doit veiller à ce que la santé ou la sécurité publique ne soient pas mises en danger.

[12] Dans un premier temps, avant que la grève ne puisse être exercée, il doit évaluer la suffisance des services essentiels qui sont prévus à une entente intervenue entre les parties ou, à défaut, à une liste que lui transmet le syndicat.⁷

[13] Dans un deuxième temps, quand la grève est en cours, il peut intervenir, en usant de ses pouvoirs de redressement, si ces services ne sont pas rendus conformément à l'entente ou à la liste approuvée par le Tribunal. Il peut aussi décider qu'ils s'avèrent insuffisants et compléter la décision rendue initialement en conséquence⁸.

[14] Ces larges pouvoirs d'ordonnance sont énoncés aux articles 111.16 à 111.18 du Code. Soulignons au passage que bien que l'employeur fonde également sa demande sur l'article 111.33 du Code, qui prévoit les pouvoirs généraux du Tribunal en vertu du Code, ce dernier ne s'applique notamment pas au regard d'une grève ou d'une autre action concertée dans des services publics⁹.

[15] Les pouvoirs de redressement en cette matière se lisent comme suit:

⁵ Article 111.0.15 du Code.

⁶ Articles 111.17 et 111.18 du Code.

⁷ Article 111.0.19 du Code.

⁸ Articles 111.16 et 111.17 du Code.

⁹ Art. 111.33 al. 2 du Code.

111.16. Dans les services publics et les secteurs public et parapublic, le Tribunal peut, de sa propre initiative ou à la demande d'une personne intéressée, faire enquête sur un lock-out, une grève ou un ralentissement d'activités qui contrevient à une disposition de la loi ou au cours duquel les services essentiels prévus à une liste ou une entente ne s'avèrent pas suffisants ou ne sont pas rendus.

Le Tribunal peut également tenter d'amener les parties à s'entendre ou charger une personne qu'il désigne de tenter de les amener à s'entendre et de faire rapport sur l'état de la situation.

111.17. S'il estime que le conflit porte préjudice ou est vraisemblablement susceptible de porter préjudice à un service auquel le public a droit ou que les services essentiels prévus à une liste ou à une entente ne s'avèrent pas suffisants ou ne sont pas rendus lors d'une grève, le Tribunal peut, après avoir fourni aux parties l'occasion de présenter leurs observations, rendre une ordonnance pour assurer au public un service auquel il a droit, ou exiger le respect de la loi, de la convention collective, d'une entente ou d'une liste sur les services essentiels.

Le Tribunal peut:

1° enjoindre à toute personne impliquée dans le conflit ou à toute catégorie de ces personnes qu'elle détermine de faire ce qui est nécessaire pour se conformer au premier alinéa du présent article ou de s'abstenir de faire ce qui y contrevient;

2° exiger de toute personne impliquée dans le conflit de réparer un acte ou une omission fait en contravention de la loi, d'une entente ou d'une liste;

3° ordonner à une personne ou à un groupe de personnes impliquées dans un conflit, compte tenu du comportement des parties, l'application du mode de réparation qu'elle juge le plus approprié, y compris la constitution et les modalités d'administration et d'utilisation d'un fonds au bénéfice des utilisateurs du service auquel il a été porté préjudice; un tel fonds comprend, le cas échéant, les intérêts accumulés depuis sa constitution;

4° ordonner à toute personne impliquée dans le conflit de faire ou de s'abstenir de faire toute chose qu'il lui paraît raisonnable d'ordonner compte tenu des circonstances dans le but d'assurer le maintien de services au public;

5° ordonner le cas échéant que soit accélérée ou modifiée la procédure de grief et d'arbitrage à la convention collective;

6° ordonner à une partie de faire connaître publiquement son intention de se conformer à l'ordonnance du Tribunal.

111.18. Le Tribunal peut, de la même manière, exercer les pouvoirs que lui confèrent les articles 111.16 et 111.17 si, à l'occasion d'un conflit, il estime qu'une action concertée autre qu'une grève ou un ralentissement d'activités porte préjudice ou est susceptible de porter préjudice à un service auquel le public a droit.

[Notre soulignement]

[16] Pendant une grève légale, comme dans le présent dossier, le service auquel la population a droit se résume aux services essentiels. Aussi, quand des moyens de pression sont exercés alors qu'une grève est en cours, le Tribunal doit décider si les services essentiels sont rendus ou s'ils sont suffisants.

[17] Seuls sont considérés comme essentiels les services dont l'interruption peut avoir pour effet de mettre en danger la santé ou la sécurité publique¹⁰. Le législateur a ainsi retenu une définition stricte des services essentiels, qui constituent une limitation au droit de grève, dont la Cour suprême a confirmé la constitutionnalisation dans l'arrêt *Saskatchewan Federation of Labour c. Saskatchewan*¹¹.

LES ACTIONS CONCERTÉES MENÉES PAR LES RÉPARTITEURS

[18] Il importe de situer les évènements dans leur contexte.

[19] La convention collective est expirée depuis le 31 mars 2022, soit depuis plus de vingt-quatre mois.

[20] Une première grève se déroule pendant une longue période, du 26 janvier 2023 au 11 avril 2024.

[21] Les services essentiels à maintenir avaient alors fait l'objet d'une entente entre les parties, approuvée par le Tribunal¹². Celle-ci énonçait les tâches à ne pas faire et permettait une « *grève de tâches* »¹³. Ainsi, pendant la grève, les salariés devaient maintenir tous les services sauf ceux décrits dans l'entente.

[22] À partir du 6 février 2024, les répartiteurs mentionnent en début d'appel aux paramédics: « *RMU en grève, à l'écoute* » ou « *Centrale en grève, à l'écoute* ». L'employeur saisit le Tribunal d'une demande de redressement. Il est d'avis que cette façon de répondre contrevient à l'entente. Il plaide qu'à moins que cela n'ait été explicitement permis par la décision approuvant l'entente, les ondes radio ne peuvent être utilisées pour passer des messages syndicaux.

[23] Le Tribunal rejette la demande d'intervention puisqu'il considère que les services essentiels prévus à l'entente sont bien rendus par les répartiteurs¹⁴.

[24] Le 1^{er} mars 2024, le syndicat dépose à son tour une demande de redressement, dans laquelle il allègue que l'employeur ne respecte pas l'entente des services essentiels.

¹⁰ Article 111.0.17 et 111.10 du Code.

¹¹ [2015] 1 R.C.S. 245.

¹² 2023 QCTAT 264.

¹³ *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) c. Ambulances Plessisville, une division de Dessercor inc.*, 2022 QCTAT 1657.

¹⁴ *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) et Groupe Alerte Santé inc.*, 2024 QCTAT 512.

Le 11 mars suivant, le Tribunal rend une décision qui prend acte d'un engagement de l'employeur, ce qui met fin au litige¹⁵.

[25] Quelques jours après avoir cessé sa grève en avril 2024, le syndicat dépose au Tribunal un nouvel avis de grève, accompagné cette fois d'une liste énonçant les services essentiels devant être maintenus. Les parties la désignent comme une « *liste positive* », par opposition à l'entente précédente qu'elles nomment la « *liste négative* ».

[26] L'employeur s'oppose à cette forme de liste. Il soulève le fait qu'elle ne permet pas de savoir avec certitude quelles sont les tâches qui seront maintenues.

[27] Dans une décision rendue le 23 avril 2024¹⁶, le Tribunal rejette cet argument. Bien qu'il rapporte que dans le secteur ambulancier, le niveau de services à maintenir pour assurer la santé et la sécurité publique est tel que les parties ont l'habitude de recourir à une liste énonçant les tâches qui ne seront pas effectuées, il ne peut d'emblée considérer qu'une liste prévoyant plutôt les services à maintenir soit insuffisante. Il souligne qu'au contraire, il s'agit de la forme retenue par le Code :

[40] 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 assurés. [...]

[42] 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* » en cas de grève. 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.

[Notre soulignement et notes omises]

[28] La liste est cependant jugée insuffisante dans ce cas précis et le droit de grève suspendu.

[29] Le 2 mai, le syndicat dépose un nouvel avis, annonçant une grève devant débiter le 14 mai suivant. L'avis est accompagné d'une liste de services essentiels à maintenir, encore formulée de façon positive. Cette fois, les parties s'entendent sur la presque

¹⁵ 2024 QCTAT 827.

¹⁶ 2024 QCTAT 1437.

totalité des points. Dans une décision rendue le 11 mai 2024¹⁷, le Tribunal tranche les points de désaccord. C'est ainsi que la présente grève s'amorce.

[30] En même temps, les répartiteurs modifient une fiche numérique afin de déplacer le numéro de matricule des paramédics, ce qui donne lieu à la présente demande d'intervention.

LES ACTIONS À LA BASE DE LA PRÉSENTE DEMANDE D'INTERVENTION

[31] Les répartiteurs ont deux principales responsabilités : recevoir des appels d'urgence de la part d'usagers, les répartir et les affecter à des intervenants des services d'urgence, principalement les paramédics.

[32] Ces deux responsabilités s'exercent normalement à des postes de travail différents, mais les répartiteurs sont formés et aptes à tous les occuper. En raison de la pénurie de main-d'œuvre, il arrive qu'un même répartiteur doive à la fois s'occuper de la prise d'appels et de leur répartition et affectation.

[33] La liste des services essentiels reflète les deux volets du travail des répartiteurs. Son premier article porte sur les services à maintenir lors de la prise des appels et son deuxième sur ceux relatifs à la répartition et à l'affectation.

[34] L'action contestée prend place au niveau de la répartition et de l'affectation des appels.

[35] Lorsqu'il est affecté à ces dernières tâches, le répartiteur est responsable d'un secteur et y gère les ambulances, appelées dans le milieu des « *ressources* », qui s'y trouvent. Leur nombre varie selon qu'on est de jour ou de nuit et le moment de la journée. De jour, le répartiteur peut avoir jusqu'à 20 ambulances, le volume étant moindre la nuit. Au total, quatre répartiteurs travaillent en même temps et gèrent de 70 à 80 ambulances.

[36] Chacun doit s'assurer de déployer les véhicules d'urgence à des endroits précis pour assurer une couverture optimale de son secteur et les affecter aux appels de façon à respecter les priorités d'urgence.

[37] Le travail est très normé et encadré de nombreux protocoles. La rapidité d'exécution des tâches est fondamentale.

[38] Le répartiteur bénéficie de plusieurs outils informatiques, notamment le système de répartition assisté par ordinateur, la RAO, pour l'assister dans l'exécution de ses tâches. Cet outil est alimenté par les paramédics et les répartiteurs, dont les systèmes

¹⁷ Précitée, note 3

informatiques sont interconnectés. Il contient l'information que les paramédics entrent au début de leur quart de travail via une application, ainsi que celle reçue par les répartiteurs lors de la prise d'appels et inscrite sur la carte d'appel.

[39] Le répartiteur travaille avec quatre écrans: un est réservé à la carte d'appel; un deuxième aux appels en cours, assignés ou non; un troisième affiche la gestion des ressources et un quatrième expose la cartographie. Le tableau de la gestion des ressources est celui dont il a été le plus question dans le présent cas. Nous y reviendrons.

[40] Les informations inscrites par les paramédics au début de leur quart de travail créent une fiche numérique, « *la fiche horaire* » dans la RAO. Le répartiteur peut ainsi savoir quel est le numéro de l'équipe en activité, ce qui l'associe immédiatement à un horaire de travail, le nom des deux paramédics qui la composent minimalement, leur matricule et le numéro de véhicule, qui se trouve localisé par GPS.

[41] Ces données apparaissent normalement automatiquement dans la fiche horaire sans que le répartiteur ait à les inscrire. À l'occasion, il peut avoir à générer lui-même la fiche horaire lors de problèmes techniques, d'ajout de ressource ou pour les équipes particulières. Il aurait alors à y inscrire les informations que lui communiquent les paramédics par ondes radio ou par appel téléphonique.

[42] Par ailleurs, le répartiteur peut ajouter, dans la zone « *informations additionnelles* » de la fiche horaire, diverses mentions utiles à son travail et de nature variée. Par exemple, le répartiteur peut noter à cet endroit la présence d'un troisième paramédics dans l'ambulance, des travaux importants dans le secteur, la non-disponibilité d'un des paramédics pendant une période du quart de travail, un « *portatif* » différent de celui attribué au véhicule, un changement quant à un partenaire ou à l'heure du repas, etc.

[43] La fiche horaire génère également une entrée dans le tableau de gestion des ressources. Rappelons que ce tableau est affiché sur l'un des écrans du répartiteur. Il comporte une ligne par ambulance indiquant de façon très visuelle les informations sur les ambulances, notamment à l'aide de symboles et de couleurs.

[44] Depuis le 14 mai, les répartiteurs modifient la fiche horaire de la façon suivante. Ils effacent les deux matricules de la case où ils apparaissent automatiquement par le biais de l'inscription des paramédics et les retranscrivent dans la zone « *informations additionnelles* ».

[45] Tant le témoin l'employeur, madame Claude-Marie Hébert, chef de division clinique, que celui du syndicat, madame Line Charbonneau, répartitrice et représentante syndicale, s'entendent pour dire que le matricule n'est pas une donnée dont se servent les répartiteurs aux fins de la répartition et de l'affectation des appels. Seuls les numéros d'équipe et de véhicule sont alors pertinents.

[46] Il faut aussi souligner que les entreprises ambulancières connaissent les matricules des paramédics en devoir et peuvent communiquer avec eux directement.

[47] Le matricule est une donnée nécessaire au répartiteur lorsque le paramédic veut annuler l'activation qu'il a précédemment faite du bouton d'urgence. S'il enclenche le mécanisme d'urgence, le répartiteur reçoit l'appel et en avise l'entreprise ambulancière. Le paramédic qui veut annuler l'activation du bouton d'urgence doit alors communiquer son matricule au répartiteur. C'est pour cela, explique madame Charbonneau, que le syndicat a décidé de ne pas effacer les matricules, mais de le déplacer pour y avoir accès en cas de besoin.

[48] Cette manipulation de la fiche horaire a cependant d'autres effets.

[49] Le principal, selon madame Hébert, est relatif aux formulaires qui doivent être remplis par les paramédics pour fournir les informations sur l'usager pris en charge ou pour la facturation. Le système informatique ne peut générer ces formulaires à leur intention, en raison de l'absence du matricule dans la case appropriée. Les paramédics doivent donc les compléter manuellement.

[50] L'employeur ne prétend pas que cette conséquence pose un problème quant aux services essentiels que doivent rendre ses salariés. Le syndicat, quant à lui, souligne que cela ne met pas en danger la santé ou la sécurité publique, en se référant à la jurisprudence du Tribunal portant sur les services essentiels à maintenir par les paramédics pendant une grève. Il ajoute que cet inconvénient administratif serait la véritable raison de la demande de redressement de l'employeur.

[51] La deuxième conséquence est en lien avec le tableau de gestion des ressources lorsque le répartiteur consigne quelque chose dans l'espace réservé aux informations additionnelles dans la fiche horaire, le système génère une icône en forme d'enveloppe dans la colonne « *info* » du tableau de gestion des ressources. Pour la consulter, le répartiteur doit cliquer dessus pour l'ouvrir.

[52] Selon madame Hébert, l'accès à l'information qui devrait véritablement s'y trouver est moins facile. Alors que seulement quelques fiches horaires auraient comporté une inscription dans cet espace, elles en ont toutes maintenant. Cela nuit donc à la clarté visuelle de l'outil et au repérage de l'information pertinente. Le problème se trouve accentué lorsque le répartiteur doit s'absenter pour une pause dans son travail et qu'il est remplacé par un collègue.

[53] Madame Hébert identifie deux situations où il est nécessaire de devoir consulter les informations additionnelles contenues dans la fiche horaire et qui se trouve ainsi noyées du fait que les matricules y sont aussi inscrits:

- lorsqu'une ambulance n'est plus disponible parce qu'un des paramédics doit s'absenter pendant une partie du quart de travail et ne peut être remplacé : cette information, comme mentionné précédemment, est consignée dans la zone « *informations additionnelles* ».
- lorsqu'une ambulance est impliquée dans accident de la route : le répartiteur doit savoir combien de personnes sont à bord du véhicule ambulancier afin d'y envoyer le bon nombre d'ambulances . Si un troisième paramédic est à bord, sa présence est notée manuellement par le répartiteur dans l'espace « *informations additionnelles* ».

[54] Dans le premier cas, il est cependant possible pour le répartiteur de désinscrire la ressource lorsque l'équipe n'est plus complète en fin de quart. Quant au deuxième, madame Hébert convient que la mention d'un troisième paramédic dans le véhicule apparaît de toute façon seulement dans l'espace « *informations additionnelles* ». Autrement dit, le matricule ne permet pas de savoir le nombre de personnes à bord et son absence dans la case appropriée ne prive pas le répartiteur d'une information pertinente. Qui plus est, lorsqu'un autre véhicule est impliqué dans l'accident en sus de l'ambulance, il n'est pas toujours possible de savoir combien il y a d'occupants.

[55] Madame Hébert ne peut rapporter aucune difficulté qui serait survenue depuis le 14 mai dernier en raison de l'action des répartiteurs.

[56] Par ailleurs, elle souligne qu'en raison d'un important taux de roulement, une part significative de la quarantaine de répartiteurs travaillant pour l'employeur a peu ou pas d'expérience. Cette modification à la RAO prive les nouveaux d'un repère visuel dont ils ont besoin. Cependant, à la lumière des précisions apportées lors du contre-interrogatoire, il apparaît plutôt que les nouveaux paramédics, formés pour l'exécution des tâches hors période de grève, trouvent difficile de devoir s'ajuster à la façon de travailler en services essentiels seulement.

[57] Quant à madame Charbonneau, elle est d'avis que la présence de plus d'enveloppes « *info* » sur le tableau des ressources ne cause aucune difficulté dans l'exécution du travail.

[58] Elle explique que le répartiteur connaît les informations qui se trouvent dans cet emplacement, puisqu'il les a lui-même inscrites. Si elles l'ont été par le répartiteur précédent, celui-ci doit les transmettre à son remplaçant. Il en est de même lorsqu'un répartiteur prend sa pause. De façon générale, ils se communiquent l'information pertinente verbalement.

[59] De plus, selon la procédure en vigueur, le répartiteur doit faire le tour des informations additionnelles au début de son quart de travail et régulièrement pendant

celui-ci. Madame Charbonneau ajoute qu'au besoin, elle se prend une note manuscrite. Elle rappelle que, par essence, les répartiteurs sont habitués à effectuer plusieurs tâches en même temps. Ils peuvent donc consulter les enveloppes « *info* », tout en menant en parallèle d'autres actions. Elle rappelle qu'il s'agit d'un simple « *clic* » de souris pour ouvrir l'icône. La prise de connaissance des informations est très rapide.

[60] Madame Charbonneau ajoute que dans le cas où une ambulance est impliquée dans un accident de la route, même si les matricules étaient inscrits dans leur case habituelle, le répartiteur devrait vérifier dans l'icône « *info* » la présence d'une troisième personne, ce que confirme également madame Hébert. Par ailleurs, dans une telle hypothèse, la vérification est ciblée, puisqu'il n'y a qu'une ambulance en cause. Il peut donc très rapidement voir s'il y a plus de deux paramédics à bord. La place du matricule dans la RAO ne change donc rien.

[61] Le troisième impact identifié par madame Hébert est celui de la désinscription des paramédics à la fin de leur quart de travail. Celle-ci ne peut se faire via le module informatique prévu à cette fin, parce que leur matricule, qu'ils doivent alors inscrire, ne peut être vérifiée dans la fiche horaire, d'où il a été déplacé. Or, explique-t-elle, un appel de priorité zéro, c'est-à-dire d'extrême urgence, peut être assigné à une ressource qui est encore en caserne. Ainsi, tant que la désinscription n'est pas complétée, la ressource est considérée encore au travail et peut se voir confier ce genre d'appel. Ce système a été mis en place parce que les paramédics oubliaient d'aviser verbalement le répartiteur à la fin de leur quart de travail.

[62] Cet enjeu est cependant grandement relativisé lorsque madame Hébert, en contre-interrogatoire, admet que le module informatique de désinscription est actuellement en déploiement. Ainsi, il n'a été en service que deux jours avant le début de la grève. De plus, une des casernes a des problèmes de connectivité avec le système de l'employeur, sans rapport avec l'action des répartiteurs. Il ressort également de la preuve qu'il n'est pas encore utilisé par tous les paramédics. Enfin, lorsque la désinscription ne fonctionne pas par le module informatique, le paramédic ne reçoit pas le message de confirmation. Il sait alors qu'il doit procéder verbalement.

[63] Madame Charbonneau précise que selon la procédure toujours en vigueur, si les paramédics omettent de se rapporter à la fin de leur quart de travail, le répartiteur doit au terme de 30 minutes appeler à la caserne pour confirmer qu'ils ne sont plus disponibles. Le tableau des ressources permet au répartiteur de savoir à quel pourcentage du quart de travail ils sont rendus et si le véhicule est à la caserne.

[64] Aussi, depuis le 14 mai, les paramédics rapportent verbalement leur désinscription s'ils ne peuvent la faire par le module ou le répartiteur applique la procédure en attendant 30 minutes.

EST-CE QUE LE FAIT DE DÉPLACER L'INSCRIPTION DU MATRICULE DES PARAMÉDICS DANS LE SYSTÈME INFORMATIQUE DE L'EMPLOYEUR CONTREVIENT À LA LISTE DES SERVICES ESSENTIELS À MAINTENIR PENDANT LA GRÈVE?

Les critères d'analyse

[65] Lorsqu'il est saisi d'une demande de redressement afin de s'assurer si les services essentiels sont effectivement bien rendus, le rôle du Tribunal a été exposé ainsi¹⁸ :

[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] 1 R.C.S. 245.

[Notre soulignement]

[66] Rappelons que la compétence du Tribunal se limite aux actions concertées qui ont un impact sur la population. Il n'interviendra pas sans la preuve d'une atteinte au service auquel la population a droit ou que les services essentiels ne sont pas rendus, selon qu'on se trouve pendant l'exercice d'une grève ou non¹⁹.

[67] Selon l'employeur, la preuve du préjudice à la population n'est pas pertinente aux fins de décider si les services essentiels sont rendus ou non. Il s'agit, selon lui, de la seule question à trancher. Ce n'est donc que subsidiairement qu'il plaide que l'action des répartiteurs crée un tel préjudice.

¹⁸ Québec (Gouvernement du) (*Direction des relations professionnelles, Conseil du trésor*) et *Avocats et notaires de l'État québécois*, 2016 QCTAT 7059

¹⁹ Vir à titre d'exemples : *Ville de Verdun c. Syndicat canadien de la fonction publique, s.l. 302*, 2000 CanLII 28045 (C.S.E.) Québec (*Conseil du trésor*) c. *Fraternité des constables du contrôle routier du Québec*, [2011] AZ-50772473, (C.S.E.); *Ville de Gatineau c. Association des pompiers et pompières de Gatineau*, 2021, QCTAT 5827.

[68] Il est exact que si les services essentiels prévus à la liste ne sont pas rendus le Tribunal peut exercer son pouvoir d'ordonnance, pouvoir qui demeure cependant discrétionnaire²⁰, sans devoir évaluer le préjudice sur la santé ou la sécurité publique.

[69] Cette preuve est néanmoins pertinente. En effet, si le moyen de pression met en danger la santé ou la sécurité publique, il peut s'agir là d'une indication que les services essentiels ne sont pas rendus. Par ailleurs, s'ils sont rendus, le Tribunal pourrait conclure qu'ils s'avèrent insuffisants et modifier la liste en conséquence, ce qui sera abordé lors de l'analyse de la deuxième question en litige.

La liste n'a pas nécessairement à prévoir si un moyen de pression est permis ou interdit

[70] Comme premier argument, l'employeur plaide qu'il aurait fallu que la décision du 11 mai dernier, dans laquelle le Tribunal détermine les services essentiels à maintenir, autorise les répartiteurs à modifier l'emplacement du matricule pour qu'ils aient le droit de le faire. Il ne serait pas utile d'identifier quelle tâche prévue à la liste se trouve compromise puisque l'absence de mention expresse sur le déplacement du matricule suffit à démontrer une violation de la liste. Aussi, les répartiteurs et le syndicat contreviennent à la liste, puisque celle-ci ne prévoit pas la possibilité d'altérer des données dans la RAO, alors qu'elle doit être utilisée dans le cadre des services essentiels à maintenir.

[71] Cet argument s'articule difficilement avec l'existence d'autres moyens de pression que la grève elle-même et avec les principes du Code en matière de services essentiels.

[72] Rappelons qu'une grève est définie comme « *la cessation concertée de travail par un groupe de salariés* »²¹. Par cette action concertée, les salariés cessent donc d'accomplir les tâches qu'ils accomplissent habituellement.

[73] Lorsque les parties sont assujetties au maintien des services essentiels, comme c'est le cas ici, les salariés ne peuvent cesser complètement leur prestation de travail. Ils doivent continuer à accomplir les tâches nécessaires au maintien des services essentiels. Celles-ci étaient donc, par la force des choses, accomplies avant la grève. Qui plus est, le Code oblige les parties à négocier les services essentiels à maintenir, avec diligence et bonne foi²².

²⁰ *Ambulance Goyer ltée et Rassemblement des employés techniciens ambulanciers du Québec (RETAQ)*, 1991 CanLII 6649 (Qc CSE).

²¹ Art. 1g) du Code.

²² Articles 111.0.18 et 111.21 du Code.

[74] Or, ici, l'employeur reproche aux répartiteurs d'altérer les données informatiques, ce qui, de façon évidente, ne relève pas de leurs tâches habituelles. Le syndicat reconnaît d'ailleurs d'emblée qu'il s'agit d'un moyen de pression.

[75] Lors d'une négociation collective, le syndicat tente de rétablir un rapport de force par des actions concertées. Elles peuvent prendre des formes variées et être exercées parfois même en dehors d'une période de grève. La jurisprudence regorge d'exemples : piquetage principal et secondaire, non-port de l'uniforme, port d'un vêtement particulier, d'une cocarde, signature électronique altérée, « *sit-in* », pose d'autocollants, grève inversée... Certains moyens de pression sont non seulement légaux, mais relèvent de l'exercice de droits fondamentaux²³. Ils peuvent être décidés au fil du temps et selon les circonstances.

[76] Dans un milieu comme celui en cause, la grève est très limitée. Aussi, le syndicat introduit d'autres moyens de pression, en sus de celui relatif à la cessation d'une partie du travail.

[77] Il paraît inconcevable qu'un syndicat doive d'abord négocier avec l'employeur les moyens de pression auxquels il veut recourir, comme l'impose pourtant le Code aux fins de la détermination des services essentiels.

[78] Il apparaît aussi difficilement soutenable que le Tribunal puisse approuver des moyens de pression, lorsqu'il évalue la suffisance des services essentiels²⁴. Il a d'ailleurs déjà décidé qu'un moyen de pression n'y avait pas sa place²⁵.

[79] La jurisprudence sur laquelle l'employeur prend appui n'est guère utile, puisqu'elle porte sur des cas où les salariés en grève avaient cessé d'accomplir une tâche qu'ils exécutaient normalement avant son déclenchement²⁶.

[80] On comprend que dans un milieu aussi normé et « *protocolisé* », l'introduction d'un changement par les répartiteurs pose problème à l'employeur. Il l'a déjà manifesté lors de sa précédente demande d'intervention portant sur la façon de répondre aux appels par « *RMU en grève* ».

²³ *SDMR, s.l. 558 c. Pepsi-Cola Canada Beverages (West) Ltd.*, [2002] 1RCS 156; *Association professionnelle des ingénieurs du gouvernement du Québec c. Procureure générale du Québec*, 2019 QCCA 1171.

²⁴ À moins évidemment que la liste énonce les tâches qui ne seront pas exécutées pendant la grève.

²⁵ *Ambulances Repentigny inc. c. Fraternité des travailleurs et travailleuses du préhospitalier du Québec, section locale 592 (FTQ)*, 2017 QCTAT 476.

²⁶ *Corporation d'Urgences-santé c. Syndicat du préhospitalier-CSN*, 2017 QCTAT 1400; *Agence du revenu du Québec c. Avocats et notaires de l'État québécois*, 2016 QCTAT 6787.

[81] Cependant, retenir son argument signifierait que les salariés, qui exercent leur droit fondamental à la grève, perdent en pratique toute possibilité d'entreprendre d'autres moyens de pression.

[82] Or, même en dehors d'une période de grève, les salariés peuvent entreprendre certains moyens de pression, dans le cadre de la légalité²⁷. La Cour d'appel a d'ailleurs déjà cassé des ordonnances du Conseil des services essentiels²⁸, parce que celui-ci avait interdit à des policiers de s'abstenir de « *tout moyen de pression* » et de « *toute action concertée* »²⁹ :

Ordonner au syndicat et à ses officiers de s'abstenir de «**tout moyen de pression, de toute action concertée** ...», ce qui apparaît dans les ordonnances 1, 3 et 5 (pages 8 et 9), signifie, à toutes fins pratiques, le musellement d'un groupe de salariés qui, bien que dépourvu du droit de grève, continue néanmoins de jouir de droits et libertés fondamentales dans ses revendications.

Sans doute le Conseil a-t-il estimé que la conduite inacceptable et répréhensible du syndicat et des ses officiers qui avaient convaincu les membres de retirer tous les patrouilleurs ce matin du 8 juillet 1993 justifiait une intervention ferme et des ordonnances claires pour éviter la reprise de ces moyens de pression. Mais encore fallait-il que ces ordonnances ne cherchent à prévenir un mal en en créant un autre.

[[Transcription textuelle et notre soulignement]]

[83] Le fait que le changement d'emplacement du matricule ne soit pas prévu dans la liste des services essentiels ne signifie donc pas en soi qu'elle n'est pas respectée. Le Tribunal rejette cet argument.

Le moyen de pression exercé ne compromet pas les services essentiels à maintenir

[84] La véritable question à laquelle le Tribunal doit répondre est celle de savoir si le moyen de pression exercé par les répartiteurs empêche les services essentiels d'être rendus. La réponse est négative et voici pourquoi.

[85] L'employeur avance que l'altération des données par les répartiteurs contrevient aux clauses 1.1.1 et 2.1.1 de la liste des services essentiels.

²⁷ Michel Coutu, « *L'exercice des moyens de pression par les salariés en cours de convention collective : légitimité sociale et validité constitutionnelle* », (2018) 59 *Les Cahiers de droit*,

²⁸ Dont le Tribunal, avec sa division des services essentiels, assume maintenant la mission.

²⁹ *Communauté urbaine de Montréal c. Fraternité des policiers et policières de la Communauté urbaine de Montréal inc.*, [1995] RJQ 2549, page 23.

[86] Ces dispositions sont identiques, mais la clause 1.1.1 concerne la prise d'appel. Comme le moyen de pression se situe uniquement au stade de la répartition et de l'affectation des appels, il n'y a pas lieu de s'y arrêter.

[87] Quant à la clause 2.1.1, elle prévoit que les répartiteurs doivent continuer à utiliser les outils à leur disposition pour l'exécution de leur travail et les énumère.

[88] Selon l'employeur, cela signifie que les répartiteurs ne peuvent altérer les données lorsqu'ils utilisent ces outils.

[89] Le syndicat souligne que, selon cette interprétation, toutes les tâches liées à la RAO devraient être maintenues. Or, la liste prévoit plutôt expressément lesquelles le sont. De plus, la clause 2.1.1 étant une sous-section de l'article 2.1, son interprétation doit se faire en regard de celui-ci. Il ne porte que sur la localisation des appels entrants, laquelle n'est pas touchée par le moyen de pression.

[90] Ces dispositions se lisent comme suit :

2. La répartition/affectation des appels

2.1 Les RMU et les chefs d'équipe continuent d'assurer la localisation de tous les appels entrants dans les délais habituels à l'aide des outils disponibles et de la RAO. Dans l'éventualité où l'utilisation du mode manuel est nécessaire, les RMU et les chefs d'équipe utilisent les outils disponibles afin de localiser les appels entrants et de garantir la continuité des services essentiels;

2.1.1 Dans le cadre de leur travail, les RMU et les chefs d'équipe continuent d'utiliser tous les outils à leur disposition pour l'exécution de leur travail, dont notamment :

- RAO
- MPDS
- PROQA
- IGO
- Google
- Share Point
- Manuel de support du RMU
- Québec 511
- Ainsi que tous les outils disponibles lorsqu'ils doivent travailler en mode manuel lors de panne informatique ou de bris de système.

[Notre soulignement]

[91] Le Tribunal est d'avis que la clause 2.1.1 ne peut avoir la portée que lui donne l'employeur.

[92] Cette disposition ne fait qu'énoncer les outils informatiques disponibles pour assister les répartiteurs dans leur travail. Elle ne porte pas sur l'utilisation qui doit être

faite de la RAO. Il faut se référer à la clause 2.1 pour cela. Or, celle-ci ne concerne que la localisation des appels, qui n'est nullement affectée par le changement de place du matricule. La clause 2.1.1 ne peut donc servir d'assises à une violation de la liste, comme le plaide l'employeur.

[93] Comme le souligne le syndicat, d'autres dispositions viennent également préciser l'utilisation de la RAO, ce qui contredit la thèse de l'employeur selon laquelle elle doit demeurer intégrale.

[94] D'ailleurs, lors de la détermination des services essentiels, le point de désaccord qui substituait entre le syndicat et l'employeur portait sur la nécessité ou non, lors de la prise d'appel, de saisir dans la RAO la destination. Le Tribunal a conclu que cela l'était :

[25] Le Tribunal en conclut que de s'abstenir de saisir la destination dans la RAO a pour conséquence de dégarner des régions et de déplacer inutilement des ressources ambulancières. La couverture optimale du territoire n'étant pas assurée, le temps de réponse en est affecté, ce qui met directement en danger la santé ou la sécurité publique.

[Notre soulignement]

[95] Il a donc recommandé une modification au paragraphe de la liste déposée par le Syndicat, pour qu'elle précise que les répartiteurs doivent continuer à confirmer la destination si elle est connue.

[96] La clause 2.4 prévoit, quant à elle, que les répartiteurs « *continuent d'affecter et de répartir en tout temps, à l'aide de la RAO, toutes ressources nécessaires pour les appels de priorité 0 à 7, tels qu'ils le feraient en dehors d'une période de grève* » [notre soulignement]. Or, la preuve est claire que le changement de place des matricules n'a pas d'impact sur la répartition et l'affectation des appels.

[97] Seule la clause 2.13 concerne la fiche horaire. Cette disposition vise le cas où le répartiteur doit la créer manuellement. Or, elle ne précise pas que la fiche doit être remplie comme avant le début de la grève. Pourtant, une telle mention est faite ailleurs dans la liste, comme à la clause 2.4, reproduite au paragraphe précédent. Le Tribunal ne peut alors conclure que la clause 2.13 n'est pas respectée.

[98] Aucun des services essentiels énumérés à la liste n'est donc compromis par le moyen de pression des répartiteurs.

EST-CE QUE LES SERVICES ESSENTIELS PRÉVUS À LA LISTE S'AVÈRENT SUFFISANTS?

[99] Les articles 111.16 et 111.17 ont été amendés en 2019 afin d'ajouter la possibilité pour le Tribunal d'intervenir en redressement si les services essentiels prévus à une liste ou à une entente ne s'avèrent pas suffisants³⁰.

[100] Pour qu'un service soit qualifié d'essentiel, comme précédemment exposé, il faut que son interruption puisse mettre en danger la santé ou la sécurité publique. Les craintes ou appréhensions ne suffisent pas³¹.

[101] La preuve ne démontre pas que c'est le cas ici.

[102] Aucun des effets du déplacement des matricules dans le système ne s'approche de la notion de danger.

[103] La question des formulaires des paramédics, pourtant identifiée comme étant la principale conséquence du moyen de pression par le témoin de l'employeur, a vite été évacuée par ce dernier lui-même. Il ne l'a pas soulevée lors de son argumentation.

[104] Le fait que davantage d'icônes sous forme d'enveloppe apparaissent dans la colonne « *Info* » du tableau de gestion des ressources représente un élément mineur par rapport à la somme des informations que le répartiteur doit gérer simultanément, à l'aide de ses multiples outils et de quatre écrans. Comme le souligne le syndicat, si l'information dans cette zone était à ce point primordiale, elle ne serait pas consignée dans une icône qu'il faut ouvrir, mais apparaîtrait d'emblée dans le tableau.

[105] Aussi, si le répartiteur peut, à l'occasion, cumuler les postes à la prise d'appel et à leur répartition et affectation, il doit pouvoir aisément composer avec quelques icônes de plus sur un de ses outils de travail, tout en maintenant un haut niveau d'efficacité.

[106] Le Tribunal juge plus convaincant le témoignage de madame Charbonneau à cet égard, lequel établit que la présence accrue d'icônes dans la colonne « *Info* » du tableau de gestion des ressources n'a pas d'impact significatif sur l'exécution des tâches des répartiteurs.

[107] Quant à la désinscription des paramédics, le fait qu'ils doivent, comme par le passé, continuer à le faire en avisant le répartiteur ne peut constituer un danger pour la

³⁰ *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.

³¹ *Services ambulanciers Porlier Itée et Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ)*, 2017 QCTAT 3288, par. 64; *Réseau de transport de la Capitale et Syndicat des employés du transport public du Québec Métropolitain inc.*, 2023 QCTAT 2525.

santé ou la sécurité publique. S'ils utilisent le module informatique, ils n'auront pas le message de confirmation, ce qui leur rappellera de contacter le répartiteur.

[108] Aucun des éléments soulevés par l'employeur ne permet de considérer que les services essentiels prévus à la liste sont insuffisants. Il n'y a donc pas lieu de la modifier.

[109] Dans la mesure où le moyen de pression exercé par les répartiteurs ne porte pas atteinte aux services essentiels devant être maintenus et ne met pas en danger la santé ou la sécurité publique, le Tribunal n'a pas à intervenir.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

REJETTE la demande d'intervention.

Irène Zaïkoff

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

M^e Amélie Soulez et M^e Béatrice Proulx
RBD AVOCATS S.E.N.C.R.L.
Pour les parties défenderesses

IZ/mit