

---

## **TRIBUNAL D'ARBITRAGE DE GRIEF**

(CODE DU TRAVAIL DU QUÉBEC)

---

**FÉDÉRATION DES EMPLOYÉS DU PRÉHOSPITALIER DU QUÉBEC (FPHQ) /  
FRATERNITÉ DES PARAMÉDICS DES PAYS-D'EN-HAUT**

(LE « SYNDICAT »)

ET :

**ASSOCIATION DES PROPRIÉTAIRES AMBULANCIERS RÉGIONAUX / GROUPE  
CAMBI**

(L'« EMPLOYEUR »)

ET :

**CHANTAL ST-AMOUR**

(LA « PLAIGNANTE »)

Convention collective : 2013-2015

Grief n° : 2018-11-001

---

## **SENTENCE**

---

Présidence : M<sup>e</sup> Éric Lévesque, arbitre unique

Comparution pour l'Employeur : M<sup>e</sup> Pierrick Bazinet

Comparution pour le Syndicat : M<sup>e</sup> Amélie Soulez

Lieu d'audience : St-Jérôme

Dernière audience : 23 septembre 2022

Dernières représentations écrites : 2 janvier 2023

Date de la sentence : 28 mars 2023

Adjudex inc.  
EL-1812-40451-QP  
S/A-894-23

## I

## APERÇU

[1] Le 26 octobre 2018 la plaignante, une technicienne ambulancière paramédic (TAP) à l'emploi du Groupe CAMBI depuis 1995, est suspendue un mois, en substance pour s'être absentée du travail sans autorisation et avoir refusé de prévenir le Centre de communication santé<sup>1</sup> (CCS) que son équipe n'était plus disponible pour répondre aux appels d'urgence<sup>2</sup>.

[2] La lettre de suspension, signée par la directrice des ressources humaines Marie Rodrigue, est ainsi libellée :

Le 10 octobre dernier, vous avez été convoquée en rencontre au point de service de St-Donat en présence de votre superviseur Monsieur François Larose, de votre représentant syndical, Monsieur Luc Fournier et de la soussignée relativement à la rupture de service que vous avez engendrée le 27 septembre en quittant inopinément votre quart de travail à 17h44.

Selon la chronologie des événements, vous étiez sur un horaire de faction au moment où vous avez communiqué avec le superviseur de garde, Monsieur Guillaume Dostie afin de l'informer que vous quittiez votre quart de travail sur-le-champ. La raison que vous avez invoquée pour justifier votre départ imminent est que votre chien se serait étouffé et que vous deviez aller chez le vétérinaire pour consultation. Au moment de l'appel, vous vous trouviez à votre résidence, en présence de votre conjointe et de vos enfants. Le superviseur de garde vous a demandé d'attendre l'arrivée de votre remplaçant avant de quitter, ce que vous avez refusé de faire. Vous avez ainsi quitté votre assignation de travail sans vous soucier de la continuité du service. Devant l'urgence de trouver un remplaçant, Monsieur Dostie vous a demandé d'appeler le centre de communication santé afin d'aviser que votre équipe n'était plus disponible pour être affectée à des appels, ce que vous avez également refusé de faire. Malgré toutes nos tentatives pour trouver un remplaçant, le superviseur de garde n'a été en mesure de trouver un paramédic disponible et c'est votre superviseur François Larose qui est entré en poste à St-Donat afin de rétablir le service.

Conséquemment à votre départ, votre équipe a été déclarée non disponible, engendrant une rupture de service. Votre coéquipière a cependant dû agir comme technicienne ambulancière solo afin de tenter de minimiser l'impact de votre absence alors qu'un appel de priorité 1 est entré à 17h59. Cet appel urgent aurait normalement dû être effectué par votre équipe, ce qui n'a pu être possible de par

---

<sup>1</sup> La centrale de répartition des appels d'urgence.

<sup>2</sup> Comme nous le verrons, les TAP ne peuvent répondre à ce titre aux appels d'urgence qu'en équipe de deux.

votre faute. C'est une équipe d'une autre entreprise de Rawdon qui a finalement dû effectuer le transport pour l'enfant blessé engendrant un délai important et totalement inacceptable. La rupture de service a perduré jusqu'à l'arrivée de votre superviseur venu en remplacement à 19h26, rétablissant une rupture de service d'une durée de 1h42.

Lorsqu'interrogé sur les raisons entourant votre départ, vous avez mentionné que votre chien s'était étouffé et que vous aviez pris la décision de quitter pour aller chez le vétérinaire avec l'animal malgré que votre conjointe fût sur place avec vous. Vous avez complètement fait fi du fait que vous étiez en faction et aviez l'obligation de demeurer disponible pour être affecté à tous les appels vous étant assignés. Nous ne retenons pas vos explications, votre raison n'est aucunement valable dans le contexte de votre profession.

Ces faits sont extrêmement préoccupants pour notre organisation. La priorisation de vos intérêts personnels sur vos obligations professionnelles qui sont d'assurer la sécurité du public ne peuvent d'aucune façon justifier la défection de votre poste. Notre enquête est maintenant complétée. Nous sommes en mesure de prendre une décision sur les faits survenus. En somme, notre enquête nous amène à conclure que votre conduite est dépourvue de tout professionnalisme et constitue une faute grave. Nous constatons que vous ne semblez pas prendre votre travail au sérieux ni prendre conscience de la gravité de la situation et des conséquences de votre décision. Par votre décision, vous avez consciemment engendré une rupture de service, faisant passer vos intérêts personnels avant ceux de la communauté que nous desservons. Vous ne semblez pas avoir conscience que vos agissements ont un impact général très préjudiciable pour la population qui nous fait confiance.

La fonction de paramédic exige un haut niveau d'autonomie considérant le peu de supervision directe possible dans le cadre de vos fonctions. Elle requiert donc un degré élevé de confiance entre vous et votre employeur. En somme, les actes qui vous sont reprochés sont sérieux et d'une gravité telle qu'ils ont grandement affecté ce lien de confiance essentiel au maintien de votre emploi au sein de notre organisation. Néanmoins, nous avons pris la décision de vous suspendre pour une période d'un mois. Nous espérons que cette période vous permette d'opérer une réflexion profonde sur la poursuite de votre profession et sur les conséquences de vos décisions.

Cette suspension sera effective du 29 octobre au 28 novembre prochain.  
[Soulignement ajouté. Reproduit tel quel.]

[3] Cette mesure est contestée par le grief dont je suis saisi, le Syndicat niant en substance que la plaignante ait commis les fautes reprochées et en invoquant subsidiairement que la sanction imposée est déraisonnable eu égard aux circonstances de l'affaire.

## II

## LE CONTEXTE

[4] Les parties conviennent des admissions suivantes :

- 1) Au moment des faits, les parties étaient liées par la convention collective entre l'Association des propriétaires ambulanciers régionaux (APAR) et la Fédération des paramédics et des employés des services préhospitaliers du Québec (FPESPQ) couvrant la période du 6 juin 2013 au 31 mars 2015 (ci-après : « *la convention collective* »), laquelle était toujours en vigueur au moment du dépôt du grief visé par le litige. Une copie de la convention est déposée au soutien des présentes comme pièce **A-1**;
- 2) Le 26 octobre, l'employeur a imposé une mesure disciplinaire, soit une suspension de trente (30) jours à madame Chantal St-Amour une copie de ladite mesure disciplinaire est déposée au soutien des présentes comme pièce **A-2**;
- 3) Le 1<sup>er</sup> novembre 2018, le syndicat a déposé un grief portant le numéro 2018-11-001 afin de contester la mesure disciplinaire imposée à madame St-Amour, une copie du grief est déposée au soutien des présentes comme pièce **A-3**;
- 4) Les parties reconnaissent que la procédure disciplinaire prévue à la convention collective a été respectée ainsi que les modalités relatives à l'avis de convocation prévue à l'article 5.04 de la convention collective, pièce **A-1**;
- 5) Le 1<sup>er</sup> octobre 2018, madame Marie Rodrigue, directrice des ressources humaines chez l'employeur au moment des événements a convoqué madame St-Amour à une rencontre disciplinaire, le tout tel qu'il appert de l'échange de courriels déposé au soutien des présentes comme pièce **A-4**;
- 6) La rencontre disciplinaire s'est tenue le 10 octobre 2018 et les personnes suivantes étaient présentes :
  - Chantal St-Amour
  - Luc Fournier, représentant syndical
  - Marie Rodrigue, directrice des ressources humaines
  - François Larose, superviseur
- 7) Les parties reconnaissent que le tribunal a été valablement saisi du litige;
- 8) Les parties reconnaissent que le dépôt du grief a été fait dans les délais requis par la convention collective;

**Nature du litige :**<sup>3</sup>

- 9) Le syndicat demande à l'arbitre de trancher les questions suivantes :
- La mesure disciplinaire imposée à Mme Chantal St-Amour est-elle fondée?
  - Le cas échéant, la mesure disciplinaire imposée à Mme Chantal St-Amour est-elle raisonnable?
- 10) Les parties s'entendent afin de soumettre les questions ci-dessus à l'arbitrage et demandent à l'arbitre de réserver sa compétence sur le quantum du litige advenant que le Tribunal accueille le grief;
- 11) Les parties s'entendent sur le fait que le fardeau de la preuve appartient à l'employeur, le tout tel qu'indiqué à l'article 9.05 de la convention collective, pièce A-1;

---

<sup>3</sup> Les procureur.es produisent les autorités suivantes au soutien de leur argumentation respective : *Fédération des employés du préhospitalier du Québec (FPHQ) -et- Groupe Radisson inc.*, 2014 QCTA 762; *ABZAC Canada inc. -et- La section 720.24 du Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP)*, AZ-50848217; *Syndicat national de l'automobile, de l'aérospatiale, du transport et des autres travailleurs et travailleuses du Canada (T.C.A. – Canada) -et- J.L. De Ball Canada inc.*, AZ-98141197; *Ville de Sherbrooke -et- Association des policières et policiers de Sherbrooke*, T.A., 8 août 2008, Me Bernard Bastien; *Sherbrooke (Ville de) c. Bastien*, 2009 QCCS 2649; *Fillion Transport inc. -et- Syndicat des employés de Fillion Transport*, AZ-50214914; *Fraternité des policiers de la Régie intermunicipale de police, sécurité publique Chaudière-Etchemin inc. -et- Régie intermunicipale de police et direction incendie de Charny, St-Jean-Chrysostome et St-Romuald*, AZ-01142117 ; *Christie Brown, division de Nabisco Brands Itée -et- Syndicat international des travailleurs et travailleuses de la boulangerie, confiserie et du tabac, section locale 350*, AZ-92141099 ; *Fraternité des policiers et policières de Montréal -et- Ville de Montréal*, T.A., 24 mai 2019, Me Denis Provençal ; *Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux -et- CISSS des Laurentides (Centre jeunesse des Laurentides)*, 2018 QCTA 594 ; *Travailleurs unis du pétrole du Canada, section locale 14 -et- Pétro-Canada*, AZ-85142052 ; *Casavant frères Ltée et Syndicat des employés de Casavant frères Ltée (C.S.D.)*, D.T.E. 86T-634 (T.A.) ; *Syndicat des travailleuses et travailleurs de l'U.P.A. (C.S.N.) et Fédération de l'U.P.A. (Estrie)*, (T.A., 2003- 02-13), SOQUIJ AZ-03141088, D.T.E. 2003T-341 ; *Syndicat des personnes techniciennes ambulancières de Sept-Îles (C.S.N.) et Ambulances Sept- Îles inc. (division des services ambulanciers Porlier Itée)*, (T.A., 2002-11-22), SOQUIJ AZ-03141021, D.T.E. 2003T-62 ; *Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ) et Ambulance Montcalm inc. (René Robitaille)*, (T.A., 2007-03-07), SOQUIJ AZ-50423352, D.T.E. 2007T- 363 ; *Ambulances Demers inc. et Rassemblement des employés techniciens-ambulanciers du Québec*, SA 01-02012 ; *Syndicat régional des personnes techniciennes ambulancières de Sept-Îles (C.S.N.) et Ambulances Sept-Îles inc.* (T.A., 2004-08-05), SOQUIJ AZ-50266362, D.T.E. 2004T-883 ; *Fraternité des travailleurs et travailleuses du préhospitalier du Québec, section locale 592 (FTQ) et Services Secours Baie des Chaleurs Itée*, EYB 2019-316302.

### **Faits admis**

- 12) Madame St-Amour a été embauchée chez l'employeur le ou vers le 6 mars 1995;
- 13) Avant l'imposition de la mesure disciplinaire, pièce A-3, madame St-Amour avait un dossier disciplinaire vierge;
- 14) Depuis son embauche, madame St-Amour occupe le poste de technicienne ambulancière paramédic pour l'employeur;
- 15) Elle occupe ce poste à temps plein et elle détient un l'horaire de faction (1.07, 14.02 et 14.03 de la convention collective, pièce A-1);
- 16) Le 24 avril 2011, Madame St-Amour obtient un poste de faction à temps complet dans le secteur de Saint-Donat;
- 17) La période de faction de 168 heures débute à 9 :00 le lundi matin;
- 18) En vertu de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* (ci-après la « LSPU ») et de la convention collective le temps supplémentaire ne s'applique pas durant la période de faction
- 19) Les paramédics interviennent et répondent aux appels en équipe de deux. Ainsi, ils sont deux techniciennes ambulancières paramédics à être affectés en même temps sur le même horaire de faction;
- 20) Le 27 septembre 2018, mesdames St-Amour et madame Priscilla Trudeau-Potvin étaient coéquipières et assignées sur le même horaire de faction; [...] [Reproduit tel quel.]

[5] Ces admissions sont complétées par une preuve testimoniale et documentaire qui peut se résumer comme suit.

#### a) Le Groupe CAMBI et sa mission

[6] Groupe CAMBI offre une couverture ambulancière dans les régions de Beauce-Chaudière-Appalaches, de Laurentides-Lanaudière et de la Montérégie. Son contrat de service avec le CIUSSS en détermine toutes les modalités et ne lui laisse aucune marge de manœuvre.<sup>4</sup>

[7] Pour mener à bien sa mission, Groupe CAMBI compte 20 points de service, dont celui de St-Donat où travaille la plaignante sous l'autorité de superviseurs qui y gèrent la flotte de véhicules ambulanciers, le personnel et les horaires de celui-ci.

---

<sup>4</sup> Les types d'horaire pouvant être mis en place, les heures de couverture ou le nombre de véhicules devant se trouver sur la route à différents moments de la journée y sont notamment prévus.

[8] Les TAP qui travaillent selon un horaire de faction comme Mme St-Amour sont de garde en permanence pendant 7 jours consécutifs, soit à la caserne, soit depuis leur résidence si celle-ci se situe à moins de cinq minutes de route de la caserne; c'est le cas de la plaignante. Cependant, si un TAP est de garde chez lui et qu'il reçoit un appel d'urgence du CCS, il doit toutes affaires cessantes se rendre à la caserne.

[9] Lorsqu'une personne du CCS fait un appel d'urgence au TAP, elle en indique le niveau de priorité : 0 étant le plus urgent et 7, le moins. Les codes 0 et 1 exigent une réponse immédiate en mode urgence, avec sirène et gyrophares. Deux TAP doivent dans ces cas répondre à l'urgence et se rendre sur les lieux indiqués à bord d'un véhicule ambulancier.

[10] Si un de ces deux TAP s'absente sans qu'on l'ait remplacé, son véhicule ambulancier est alors considéré indisponible et il en résulte un bris de service. Si un appel d'urgence survient en pareille circonstance, le CCS le confie à un véhicule d'un autre secteur<sup>5</sup>; ce qui du coup prive ce secteur d'une équipe ambulancière et augmente le temps de réponse et de prise en charge de l'urgence dont il s'agit. C'est là une situation que l'entreprise instruit à son équipe de direction et ses superviseurs de tout faire pour éviter.

[11] De façon conséquente, l'Employeur possède une politique voulant que tout employé doive informer au plus tôt son superviseur s'il ne peut rentrer au travail, prévoit un retard ou encore, que son véhicule n'est plus disponible en raison d'un bris quelconque. Selon cette politique:

La présente a pour but de vous rappeler l'importance d'aviser verbalement dans les plus brefs délais votre superviseur de secteurs ou de garde de toute situation inhabituelle ou tout incident/accident survenant à tout moment pendant votre quart de travail, que ce soit pendant une intervention ou au cours des périodes d'attente ou de déplacement.

---

<sup>5</sup> Seul le CCS peut affecter une ambulance d'un autre secteur à un appel, étant seul à avoir le portrait global de la situation et à savoir si une équipe est disponible pour aller prêter main forte dans un autre secteur.

**Avis verbal demandé au superviseur lors des situations suivantes, et ceci dès que possible :**

[...]

- Toute situation ou tout retard et que vous prévoyez ne pas pouvoir débiter votre quart de travail à l'heure prévue;

[...]

Nous vous remercions de votre importante collaboration afin d'effectuer ces avis verbaux tel que demandé et de bien documenter de façon écrite toutes situations inhabituelles. Ces rappels sont nécessaires afin que le groupe CAMBI puisse prendre toutes ses responsabilités envers les patients et les travailleurs et que toutes les dispositions nécessaires soient prises avec la célérité qui s'impose lorsqu'ils se présentent de telles situations ou lors d'un incident/accident. [...]  
[Reproduit tel quel.]

[12] Si d'aventure un TAP se retrouve seul dans une situation de bris de service, il peut néanmoins être affecté à un appel à titre de premier répondant en attente de relève. Ce TAP, que l'on dit « solo », peut ainsi donner des soins immédiats en attendant l'arrivée d'une ambulance, mais il ne peut cependant prendre le patient en charge ni lui administrer certains médicaments, non plus que de s'occuper de son transport ambulancier.<sup>6</sup>

[13] La procédure applicable à l'affectation d'un TAP solo comme premier répondant est décrite comme suit par M. Stéphane Rainville dans une déclaration sous serment déposée de consentement :

1. Je suis répartiteur médical d'urgence au Centre de communication de santé Laurentides Lanaudière (ci-après : « CCSLL »), et ce, depuis le 10 octobre 2001;
2. Dans le cadre de mes fonctions je suis responsable de traiter les appels d'urgence à l'aide du protocole MPDA (Medical Priority Dispatch System) et j'assure la coordination des ressources ambulancières sur le territoire des Laurentides et de Lanaudière;
3. Je confirme que dans le cadre de mes fonctions, nous affectons parfois des paramédics sur des appels à titre de « paramédic solo ». Je confirme également que c'est le cas pour les ambulances du Groupe Cambi, notamment dans la région de St-Donat, et ce, depuis approximativement 2010;

---

<sup>6</sup> Les rôles et responsabilités des premiers répondants sont prévus à l'article 39 de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, R.L.R.Q., c. S-6.2



4. Je confirme que les règles prévues dans la note de service, pièce SR-1, émise le 20 juin 2022 à tous les répartiteurs médicaux d'urgence, sont appliquées par les répartiteurs médicaux d'urgence depuis au moins dix (10) ans;
5. Le Groupe CAMBI région de Saint-Donat autorise les affectations de « paramédic solo » afin de répondre à des appels de priorité 0 et 1 tant dans sa zone d'appartenance que dans sa zone limitrophe, et ce, depuis approximativement 2020; [...] [Reproduit tel quel.]

[14] Voici l'extrait pertinent de la note de service dont parle monsieur Rainville :

Lors du dernier Comité des opérations, nous avons abordé le sujet de l'affectation d'un paramédic solo et les enjeux technologiques reliés à l'affectation. À la lumière de ces conversations, il a été convenu qu'un tableau de référence permettrait d'identifier les entreprises qui autorisent de telles affectations.

L'affectation s'applique seulement pour les appels de priorités 0 ou 1, lorsqu'aucun premier répondant n'est affecté. Dans de telles circonstances, le service de police concerné est demandé sur les lieux pour assurer la sécurité de l'événement.

Prendre note que l'affectation d'un paramédic en solo pour un soutien technique peut seulement être autorisé par un superviseur du secteur. [...]

[Reproduit tel quel.]

[15] Selon M. François Larose, superviseur de secteur, il est très rare de déployer un TAP solo comme premier répondant et selon lui, cela est peut-être arrivé une seule fois<sup>7</sup> à St-Donat. Il ajoute que pour le ministère de la Sécurité publique le fait de pouvoir déployer un TAP solo ne change rien au fait qu'il y a bris de service dès lors que l'on n'ait pas une équipe de deux TAP en mesure d'opérer un véhicule ambulancier et son équipement.

b) L'événement à l'origine de la suspension de la plaignante

[16] Le 27 septembre 2018 vers 17h30, la plaignante est de garde chez elle avec ses enfants de 2 et 3 ans et sa conjointe. La plaignante aperçoit alors son chien en détresse respiratoire et elle tente sans succès de retirer un objet qui semble coincé dans sa gorge.

[17] À 17h36, la plaignante contacte la clinique vétérinaire de Ste-Julienne où on lui indique de s'y rendre avec l'animal et que s'il leur est impossible de régler ce problème,

---

<sup>7</sup> La preuve indique toutefois qu'il y a eu huit bris de service en 2017-2018.

elle devra possiblement se rendre à la clinique vétérinaire d'urgence de Laval pour une chirurgie.

[18] Sitôt après avoir raccroché, la plaignante et sa conjointe pressées d'agir et tendues se demandent laquelle des deux partira avec l'animal. C'est finalement la conjointe qui restera à la maison avec les enfants pendant que madame St-Amour ira chez le vétérinaire.

[19] La plaignante explique ainsi ce choix du couple : il y avait une possibilité de devoir se rendre à Laval et il n'était pas envisageable selon elle que l'une ou l'autre parte avec le chien et les enfants qui n'avaient pas soupé et n'étaient pas prêts à partir en toute hâte; bref, cela aurait pris trop de temps. Elle ajoute avoir aussi tenu compte du fait que la caserne était sur le chemin de la clinique de sorte qu'elle pourrait s'y arrêter le temps d'y déposer son matériel de communication à l'intention de son remplaçant.

[20] La plaignante convient cependant qu'elle-même aurait tout aussi bien pu rester à la maison avec les enfants.

[21] C'est ainsi que la plaignante à 17h44 avise le superviseur de garde, M. Guillaume Dostie, qu'elle se prévalait sur le champ d'un congé de maladie. Selon elle, M. Dostie qui lui demande si elle peut attendre son remplaçant lui répond que non et qu'elle doit quitter immédiatement avec son chien qui s'est étouffé et dont le vétérinaire a demandé de le conduire à la clinique sans délai.

[22] De son côté M. Dostie affirme avoir dit à la plaignante de quand même attendre qu'il lui ait trouvé un remplaçant, ce à quoi elle aurait rétorqué qu'elle ne pouvait pas attendre. À ses dires, la plaignante ne démontrait aucune ouverture et son ton était directif de sorte qu'il s'est résolu à lui trouver en toute priorité un remplaçant de manière à éviter un bris de service ou à tout le moins, à rétablir celui-ci à la normale le plus rapidement possible.

[23] M. Dostie reconnaît ne pas avoir intimé d'ordre formel à la plaignante du genre «Il faut que tu restes» après qu'elle lui eût dit qu'elle n'allait pas attendre un remplaçant.

[24] M. Dostie ajoute ensuite avoir demandé à la plaignante d'aviser le CCS de l'indisponibilité de son équipe afin de lui permettre de se consacrer à lui trouver un remplaçant mais que celle-ci lui aurait alors répondu de le faire lui-même, car quand bien même elle le ferait, la centrale exigerait de toute façon la confirmation d'un superviseur<sup>8</sup>. Pour toute réaction, M. Dostie s'est contenté de lui dire d'un ton fâché : « Ok, je vais le faire ».

[25] Selon M. Dostie, il n'est pas fréquent qu'un TAP quitte ses fonctions de la sorte et crée un bris de service et certainement la première fois qu'il en était témoin à cause d'un chien.

[26] De son côté, la plaignante affirme avoir déduit du fait que M. Dostie lui demandait d'appeler le CCS, qu'elle avait l'autorisation de quitter<sup>9</sup>. Elle ajoute ne pas avoir reçu l'ordre formel de rester ni avoir eu l'impression qu'elle devait le faire. D'ailleurs, précise-t-elle, lorsqu'on lui en donne l'ordre, elle reste, comme ç'a été le cas récemment selon elle.

[27] Après sa conversation d'à peine une minute avec M. Dostie, la plaignante fonce déposer son matériel de communication à la caserne et poursuit sa route vers la clinique vétérinaire.<sup>10</sup> Chemin faisant elle avise sa coéquipière, Mme Trudeau-Potvin, qu'elle devra travailler comme TAP solo jusqu'à l'arrivée d'un remplaçant.

[28] De son côté M. Dostie tente en vain de joindre les deux personnes qui figurent sur la liste de rappel. Comme il n'a pas l'autorité de déployer quelqu'un provenant d'un autre secteur au remplacement de la plaignante, il informe M. Larose que la plaignante s'est absentée et que lui-même n'a trouvé personne pour la remplacer.

---

<sup>8</sup> Ce que confirme M. Larose.

<sup>9</sup> La plaignante affirme ne pas avoir, lors de la rencontre disciplinaire du 10 octobre 2018, mentionné qu'elle avait eu la perception qu'elle était autorisée à quitter après sa conversation avec M. Dostie, parce que Mme Marie Rodrigue, la directrice des ressources humaines de l'époque, était fâchée, très fermée et directive.

<sup>10</sup> Le trajet vers la clinique est de 49 minutes. La plaignante reconnaît ne pas avoir vérifié auprès d'autres cliniques vétérinaires ni avoir songé à appeler celle de Ste-Agathe-des-Monts située à 30 minutes de St-Donat.

[29] M. Larose appelle sans succès des personnes qui ne figurent pas sur la liste de rappel et aucune autre ambulance n'est disponible dans le secteur. En désespoir de cause il décide de remplacer lui-même la plaignante et en informe M. Dostie qui le mentionne comme suit dans son rapport de garde rédigé le jour même :

« Chien de Chantale Malade, dois partir d'urgence. Ne nous laisse pas le choix... j'ai trouvé personne, François s'en occupe. Il est entré pour la remplacer jusqu'à minuit-1ham ». [Reproduit tel quel.]

[30] En cours de route vers la clinique, la plaignante communique elle aussi avec M. Larose qu'elle informe de la situation de son chien et qu'elle a dû quitter le travail pour s'en occuper. M. Larose déclare à l'audience avoir été choqué de la situation mais ne pas l'avoir dit à la plaignante, préférant en discuter d'abord avec sa supérieure Mme Marie Rodrigue, directrice des ressources humaines.

[31] M. Larose avise donc la plaignante qu'il va lui-même la remplacer faute d'autre remplaçant disponible et lui demande si elle sera en mesure de reprendre son quart une fois l'urgence réglée. La plaignante lui répond ne pas en être certaine vu la possibilité qu'elle doive se rendre à Laval, mais l'assure qu'elle communiquera de nouveau avec lui lorsqu'elle en saura davantage.

[32] M. Larose avise ensuite Mme Rodrigue de la situation puis le CCS qu'il se dirige vers la caserne, où il arrivera à 19h26, et que les services de l'équipe de la plaignante pourront être pleinement réactivés à son arrivée.

[33] Entretemps à 17h59 un appel de priorité 1 rentre au CCS qui y affecte Mme Trudeau-Potvin à titre de premier répondant. Arrivée sur lieux à 18h06, elle procède avec l'aide d'un chiropraticien à l'immobilisation d'une jeune fille victime d'une chute avant d'être relevée par une équipe ambulancière de Rawdon à 18h23. Selon Mme Trudeau-Potvin, il s'agissait d'une situation sans gravité pour laquelle il n'y avait pas en définitive eu de délai d'intervention<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Mme Trudeau-Potvin indique ne pas avoir été stressée d'agir comme TAP solo à cette occasion, puisque ce n'était pas la première fois et que pour elle ce n'était pas une situation hors norme.

[34] De son côté, quand la plaignante arrive à la clinique vétérinaire, elle constate que son chien va mieux et qu'il est en mesure d'avaler la friandise qu'elle lui donne pour s'en assurer. Le vétérinaire examine tout de même l'animal et conclut que le problème s'est résorbé naturellement.

[35] En quittant la clinique vers 19h45, la plaignante avise M. Larose qui, selon elle, en a paru soulagé et rassuré, pouvoir reprendre son quart de travail.

[36] Une fois à la caserne, la plaignante retrouve M. Larose et un ancien collègue, M. Luc Ritchie, à qui elle raconte les événements de la soirée dans une atmosphère qu'elle qualifie de conviviale et où aucun commentaire ne lui est fait concernant son absence.

[37] M. Larose reconnaît qu'il n'a pas été question des agissements de la plaignante à ce moment. Disant avoir été pour sa part trop fâché pour le faire et aussi qu'il était tard, il jugeait préférable de conférer d'abord avec madame Rodrigue plutôt que d'engager une discussion interminable et sans issue avec la plaignante. Interrogé à savoir ce que lui-même aurait fait dans ces mêmes circonstances, il répond sans ambages qu'il aurait envoyé quelqu'un d'autre chez le vétérinaire ou à tout le moins, qu'il aurait attendu d'être remplacé avant de quitter.

c) L'enquête disciplinaire

[38] Mme Rodrigue convoque la plaignante le 10 octobre 2018 afin de recueillir sa version des faits en présence de M. Larose et de M. Luc Fournier, délégué syndical.

[39] Hormis ce qui suit, la version que lui donne alors la plaignante est sensiblement la même que celle livrée à l'audience.

[40] Quand en cours de rencontre Mme Rodrigue demande à la plaignante comment elle aurait pu faire les choses autrement, elle lui répond que si le même événement se reproduisait elle prendrait la même décision, l'air choqué qu'on puisse même remettre en question sa décision et sa façon d'agir.

[41] Stupéfaite d'entendre cela, la directrice des ressources humaines affirme que c'était là pour elle du jamais vu, une TAP de garde devant demeurer en poste. Si d'aventure, affirme la directrice, la TAP doit s'absenter, même pour une raison de santé, elle doit normalement attendre d'être remplacée avant de quitter.

[42] Présent à cette rencontre, M. Larose affirme lui aussi que la plaignante y avait une attitude démontrant qu'elle estimait avoir bien agi et normal de faire ce qu'elle avait fait; ce qui, dit-il, l'avait encore plus choqué que le soir de l'événement même.

[43] La plaignante à l'audience reconnaît les propos rapportés par madame Rodrigue selon lesquels elle agirait de la même façon si c'était à refaire; parce que, dit-elle, il s'agissait d'une urgence et qu'elle ne voyait pas d'autre solution que de faire ce qu'elle avait fait. Elle aurait certes préféré qu'il en fût autrement, mais comme pour elle son chien était un membre de la famille, l'attente n'était pas envisageable et il eût été trop compliqué pour sa conjointe de se rendre à la clinique vétérinaire avec les enfants.

[44] Selon le délégué syndical Fournier présent à la rencontre disciplinaire, celle-ci ne fut ni plus ni moins qu'un long monologue arrogant de Mme Rodrigue qui était allée jusqu'à dire que lorsque tu es de faction « t'as pas de responsabilités par rapport à tes enfants, y a juste ta job ». Cela dit, ce témoin reconnaît qu'il incombe au TAP qui est de faction de s'assurer d'être en mesure de répondre aux appels d'urgence même s'il a des enfants.

d) La suspension de la plaignante

[45] Madame Rodrigue affirme à ce sujet qu'après avoir pris en compte différents éléments, dont la gravité de la faute, l'absence d'antécédents disciplinaires, l'ancienneté, et surtout, l'absence d'expression de remords et le risque de récurrence, avoir opté en faveur d'une longue suspension.

[46] Mme Rodrigue ajoute que la plaignante n'avait même pas cherché à savoir ce qu'il était advenu de la patiente à laquelle son équipe n'avait pu répondre à l'urgence et qu'elle-même ne voyait pas comme une circonstance atténuante le fait que la plaignante

ait repris son quart à son retour de chez le vétérinaire : il ne s'agissait pas d'une maladie, dit-elle, la plaignante s'étant octroyé un « congé », un droit de s'absenter du travail.

[47] Interrogée à savoir si la plaignante aurait pu déduire de sa conversation avec M. Dostie que celui-ci autorisait son départ dès lors qu'il lui demandait d'aviser le CCS de son indisponibilité, Mme Rodrigue répond que la plaignante n'avait pas demandé de quitter, mais plutôt déclaré qu'elle quittait. N'ayant pas demandé d'autorisation, elle ne pouvait donc pas comprendre des propos de M. Dostie que celui-ci autorisait son départ.

[48] Dans l'éventualité où la plaignante aurait choisi de prendre un congé et de rester avec les enfants pendant que sa conjointe irait chez le vétérinaire, Mme Rodrigue déclare qu'elle aurait quand même dû attendre un remplaçant avant de se déclarer indisponible, le service ambulancier devant être maintenu en tout temps.

[49] Au sujet du reproche de ne pas avoir appelé le CCS comme le lui avait demandé de M. Dostie, Mme Rodrigue reconnaît ne pas avoir vérifié auprès du CCS si dans une telle situation on demande effectivement à parler à un superviseur. De même, Mme Rodrigue n'a pas vérifié auprès de M. Dostie si, après que la plaignante eût refusé d'appeler le CCS, ce dernier lui avait redemandé ou donné l'ordre de le faire. Pour elle, de toute manière la salariée devait obtempérer à pareille demande de son superviseur sans que ce dernier n'ait à la reformuler.

e) La prise de congé pour urgence ou obligation familiale chez Groupe CAMBI

[50] La plaignante témoigne avoir été surprise de se voir imposer une suspension d'un mois pour cet incident. Elle dit avoir durant ses 23 ans de métier pris plusieurs congés de maladie, alors qu'elle était en devoir, parfois en ayant pu attendre un remplaçant, mais parfois pas et toujours, sans que cela ait posé problème.

[51] Elle explique, corroborée en cela par madame Trudeau-Potvin, que le TAP peut prendre un congé de maladie pour s'absenter lors d'une situation d'urgence, personnelle ou parentale, par exemple lorsque la gardienne des enfants est en retard. Elle précise que pour un congé d'une ou deux journées aucun document n'est requis ni, parfois

même, aucune raison n'est donnée. À partir d'une absence de trois jours ou plus, l'Employeur en demande la raison et qu'un document justificatif soit produit.

[52] Normalement, dit-elle, un TAP qui veut prendre un tel congé de maladie en avise rapidement son superviseur qui lui demandera habituellement s'il peut attendre son remplaçant. Si cela s'avère impossible, son coéquipier devient alors TAP solo; ce qui selon la plaignante est précisément ce qui s'est produit dans son cas, celle-ci n'ayant jamais, dit-elle, reçu l'ordre de rester ni d'attendre un remplaçant.

[53] La plaignante ajoute avoir elle-même déjà agi à titre de TAP solo ou aussi avoir déjà laissé un collègue dans la même situation. Elle mentionne une situation similaire survenue en 2016 alors que son chien s'était subitement effondré alors qu'elle était seule à la maison. Elle en avait avisé M. Larose et avait quitté sur-le-champ avec son chien qui avait finalement dû être euthanasié. On ne lui avait jamais demandé d'appeler le CCS, ni fait aucun commentaire, ni reproche ni imposé de réprimande, alors que sa remplaçante avait dû faire tout son quart de travail.

[54] Concernant cet événement de 2016 les parties ont convenu des admissions suivantes :

1. Madame Chantal St-Amour était sur un horaire de faction qui aurait normalement débuté le lundi 10 octobre 2016 à 9h00 pour se poursuivre jusqu'au lundi 17 octobre 2016 à 9h00;
2. Du 9 août 2015 au 27 mai 2017, Mme St-Amour bénéficiait d'un congé sans solde parental partiel. Lors de la période d'octobre 2016, Mme St-Amour était en congé les dimanches et les lundis;
3. Le 10 octobre 2016, Mme St-Amour était dans le cadre de ce congé en journée sans solde parental « SSPART »;
4. Le 11 octobre 2016, Mme St-Amour a pris une journée de vacances fractionnées « VAC.F »;
5. Ainsi, Mme St-Amour ne devait débiter son horaire de faction que le 12 octobre 2016 à 9h00;
6. Le 12 octobre 2016, alors qu'elle n'était pas encore en service, Mme St-Amour a communiqué avec M. François Larose à 7h44 am afin d'aviser qu'elle prenait une maladie sans solde « MSSOLD »;



7. C'est Mme Vanessa Duhamel qui est entrée en service à 9h05 cette même journée afin de remplacer Mme St-Amour;
8. C'est Mme Tamy Ouellette Charron qui devait quant à elle terminer son quart de travail le 12 octobre à 9h00 qui est restée jusqu'à 9h05;
9. Dans les faits, l'absence de Mme St-Amour n'a donc engendré aucun bris de service; [...] [Reproduit tel quel.]

[55] Mme Trudeau-Potvin confirme qu'un TAP peut devoir agir en solo, par exemple lorsqu'un coéquipier tombe malade, qu'il y a un conflit d'horaire ou un retard pour toutes sortes de raisons. Dans ces cas, dit-elle, la procédure consiste à aviser son superviseur le plus rapidement possible de l'impossibilité d'être au travail.

[56] Mme Trudeau-Potvin raconte avoir elle-même en 2019 dû quitter le travail pour se rendre à l'hôpital avec son enfant. À son superviseur qui lui avait demandé si elle pouvait attendre un remplaçant, elle avait répondu ne pas le pouvoir et avait quitté immédiatement, causant du coup un bris de service. Ce témoin affirme que l'Employeur ne l'a jamais rencontrée ni non plus sanctionnée de quelque façon à ce sujet.

[57] Le délégué syndical Fournier, qui est aussi TAP, convient que le travail solo est exceptionnel, survenant notamment lorsqu'un TAP doit s'absenter pour une urgence personnelle. En pareil cas, dit-il, il suffit d'appeler son superviseur qui verra si le TAP peut ou non attendre un remplaçant; ce que corrobore son coéquipier Olivier Houle.

[58] M. Fournier ajoute avoir personnellement causé un bris de service en juillet 2018 en raison d'un problème de santé sans jamais être questionné par l'Employeur à ce sujet.

[59] M. Olivier Houle raconte avoir lui aussi à certaines occasions déjà dû quitter sans pouvoir attendre son remplaçant sans jamais par la suite être questionné par l'Employeur à ce sujet. Selon lui, en 2017-2018 les TAP pouvaient se retrouver solo une à deux fois par mois pour cause de maladie ou encore d'urgence personnelle.

[60] Il s'agit là, pour nos fins, de la preuve pertinente au litige.

## III

## ANALYSE ET MOTIFS

[61] Le Tribunal doit déterminer si la preuve démontre que la plaignante a commis les fautes reprochées et, le cas échéant, décider si la sanction imposée est juste et raisonnable compte tenu de l'ensemble des circonstances.

[62] Les reproches faits à la plaignante sont doubles. Pour le premier, il s'agit de savoir si la plaignante a quitté son travail sans attendre l'entrée en service d'un remplaçant, contrairement à ce que lui avait demandé son superviseur. Pour le second, de savoir si la plaignante a refusé de prévenir le CCS comme le lui demandait son superviseur que son équipe n'était plus disponible pour répondre aux appels d'urgence. Ces deux reproches sont de la nature de fautes d'insubordination.

[63] Dans l'affaire *Fillion Transport*<sup>12</sup> l'arbitre Louise Dubé décrit ce qu'est l'insubordination et la charge de la preuve qui en résulte pour l'employeur. Elle écrit :

[95] L'insubordination consiste essentiellement en un refus, de la part du salarié, d'obéir à un ordre clair qu'il comprend, lequel ordre est communiqué par une personne en autorité. Elle pourra s'accompagner de gestes ou de paroles qui révèlent une attitude de défiance à l'endroit de l'autorité patronale. L'état d'esprit du salarié constitue un facteur important à considérer lorsqu'un tel manquement lui est reproché.

[...]

[97] Il est important de rappeler le fardeau de preuve des parties lors de l'arbitrage d'un grief contestant une mesure disciplinaire pour insubordination. Tout d'abord, il appartient à l'employeur de faire la *preuve prima facie* de l'insubordination, c'est-à-dire d'établir chacun des éléments constitutifs d'un tel manquement. Ainsi, l'employeur a le fardeau de prouver : 1) la communication d'un ordre clair au salarié; 2) la détention de l'autorité hiérarchique par la personne qui formule l'ordre et 3) un refus d'obéir de la part du salarié. Une fois ces éléments établis, le fardeau de preuve se déplace vers le syndicat, qui doit alors démontrer l'existence d'une situation d'exception justifiant le refus du salarié. [Soulignement ajouté.]

<sup>12</sup> SOQUIJ AZ-50214914, D.T.E. 2004T-178.

### A- Les fautes reprochées à la plaignante

[64] Le premier reproche est l'objet d'une preuve contradictoire.

[65] Selon la plaignante, le superviseur Dostie lui a seulement demandé si elle pouvait attendre son remplaçant avant de quitter et avoir compris qu'elle y était autorisée dès lors que celui-ci lui a demandé de prévenir le CCS du bris de service qui en découlait.

[66] M. Dostie affirme plutôt avoir dit à la plaignante qu'elle devait attendre le temps qu'il lui trouve un remplaçant avant de quitter et aussi demandé, pour gagner du temps, de prévenir elle-même le CCS pendant que lui s'affairait à la tâche de lui trouver un remplaçant.

[67] À l'examen j'estime que la preuve prépondérante favorise la version de M. Dostie et que ce dernier a effectivement demandé à la plaignante d'attendre son remplaçant avant de quitter et d'abandonner son poste; ce qu'elle a fait en dépit de cette demande.

[68] Tout bien considéré, le rapport que M. Dostie fait de la situation le même jour me paraît révélateur de cela. Je le rappelle pour plus de commodité :

« Chien de Chantale Malade, dois partir d'urgence. Ne nous laisse pas le choix... j'ai trouvé personne, François s'en occupe. Il est entré pour la remplacer jusqu'à minuit-1ham ». [Reproduit tel quel.]

[69] Malgré sa brièveté, cette note contemporaine aux événements témoigne à la fois du caractère définitif et sans appel de la décision de la plaignante de prendre congé— ce qui ne fait aucun doute suivant la preuve — et de l'impuissance du superviseur à la retenir. En d'autres mots, cet écrit du superviseur donne clairement à entendre qu'il lui a demandé d'attendre un remplaçant, mais en vain, et non, comme le suggère la plaignante, simplement demandé si elle le pouvait.

[70] Pour la suite, la plaignante explique avoir déduit qu'elle était autorisée à quitter du fait que M. Dostie lui demandait de contacter le CCS; ce qu'elle a du reste refusé de faire.

[71] Avec égard, cette explication, apparue pour la première fois lors de l'instruction de son grief, laisse au mieux perplexe et, à vrai dire, tend davantage à démontrer que le superviseur Dostie ne l'avait pas du tout autorisé à quitter sans attendre son remplaçant

mais qu'il lui demandait au moins de faire un appel du fait qu'elle venait de lui dire qu'elle n'allait pas attendre et que lui devait s'afférer à répondre au bris de service.

[72] Nous sommes ici dans une situation d'urgence survenant dans un service d'urgence. M. Dostie n'avait pas à répéter sur un mode plus formel ce qui était clair et simple. Cela dit, quand bien même M. Dostie lui aurait renouvelé son ordre d'attendre son remplaçant, cela n'aurait visiblement pas servi à grand-chose vu la décision ferme de la plaignante de prendre congé et aussi résolue qu'elle était à ne pas attendre qu'elle soit remplacée. Il n'y avait aucune autre solution possible aux yeux de la plaignante, ce dont elle est toujours convaincue aujourd'hui : elle réaffirme avoir fait la bonne chose et qu'elle le referait.

[73] Dans de telles circonstances, je ne peux croire comme vraisemblable que le superviseur Dostie autorisait la plaignante à quitter sur-le-champ du fait de lui avoir demandé de contacter le CCS. L'opinion de la plaignante à cet effet tient davantage du souhait que de la réalité démontrée. C'est tout compte fait de guerre lasse que le superviseur lui fait cette demande, préoccupé qu'il est de s'attaquer au bris de service et résigné au fait qu'elle n'attendra pas.

[74] Selon la preuve, il est arrivé qu'en de semblables situations passées des superviseurs se soient contentés de demander à un TAP s'il lui était possible d'attendre ou non un remplaçant. Avec égard, il faut voir ces situations dans le contexte de chacune. Chose certaine, pareille variété de réaction ne constitue certes pas une pratique au sens juridique susceptible de priver la direction d'un service d'urgence d'exercer ses pouvoirs de gestion légitime en vue de chercher à prévenir un bris de service.

[75] Pour toutes ces raisons, je retiens comme plus vraisemblable et donc prépondérante la version du superviseur Dostie selon laquelle celui-ci a bel et bien demandé à la plaignante d'attendre un remplaçant avant de quitter. Il s'agissait-là d'une directive, d'un ordre clair auquel madame St-Amour n'a pas obtempéré.

[76] Quant au reproche fait à la plaignante d'avoir refusé d'appeler le CCS à la demande de M. Dostie, la preuve démontre effectivement qu'elle avait raison de dire que

même si elle le faisait, le CCS voudrait parler à un superviseur. Il demeure cependant que le superviseur en question était à sa portée et qu'en pratique il lui demandait de l'aide.

[77] L'examen des circonstances démontre que le refus de la plaignante de faire cet appel avait plus à voir avec son désir de quitter rapidement que de se conformer à quelque procédure. Là n'était pas la question.

[78] Conséquemment, en refusant d'appeler le CCS comme M. Dostie le lui demandait, la plaignante n'a pas en soi contrevenu à la procédure applicable ni à un ordre formel.

#### B- La sanction

[79] La faute de la plaignante que le Tribunal retient est grave vu ses devoirs et responsabilités comme TAP : elle a abandonné son poste et engendré un bris de service. De plus, à l'évidence, il y a risque de récidive de sa part vu son affirmation qu'elle prendrait la même décision et ferait la même chose si c'était à refaire.

[80] Cela dit, il y a lieu de prendre en compte certains facteurs atténuants qui me semblent avoir été mal soupesés par l'Employeur au moment de choisir sa sanction.

[81] En effet, la plaignante faisait face à une situation personnelle exceptionnelle qui de toute évidence la troublait sérieusement; elle a tout de même prévenu l'Employeur et sa coéquipière puis est revenue au travail une fois l'urgence terminée. Surtout, son dossier disciplinaire était vierge et elle possède une longue ancienneté.

[82] Tout cela appelle à une sanction plus clémentine, mais qui doit demeurer sévère et dissuasive.

## IV

## CONCLUSION ET DISPOSITIF

## EN CONSÉQUENCE, le Tribunal :

ACCUEILLE	partiellement le grief
ANNULE	la suspension de 1 mois que lui a imposée l'Employeur pour lui en substituer une de 3 semaines.
ORDONNE	à l'Employeur de dédommager la plaignante pour les salaires et les avantages qu'elle a perdus, avec intérêts selon l'article 100.12 c) C.t.Q.
RÉSERVE	compétence pour décider du quantum, à défaut par les parties d'en convenir entre elles.

Montréal, le 28 mars 2023



---

M<sup>e</sup> Éric Lévesque, c.a.q.

Pour l'Employeur : M<sup>e</sup> Pierrick Bazinet  
Pour le Syndicat : M<sup>e</sup> Amélie Soulez  
Ministère du Travail

Adjudex inc.  
EL-1812-40451-QP  
S/A-894-23