

[TRADUCTION]

Citation : *A. B. c. Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2015 TSSDGAE 24

N° d'appel : GE-14-3000

ENTRE :

A. B.

Appelant
Prestataire

et

Commission de l'assurance-emploi du Canada

Intimée

et

Télé-Mobilité/Tele-Mobile Company

Employeur

DÉCISION DU TRIBUNAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
Division générale – Assurance-emploi

MEMBRE DU TRIBUNAL DE LA SÉCURITÉ
SOCIALE :

Alyssa Yufe

DATE DE L'AUDIENCE:

Le 5 février 2015

MODE D'AUDIENCE:

Téléconférence

DÉCISION :

Appel rejeté

COMPARUTIONS

L'appelant a pris part à l'audience instruite par téléconférence le 5 février 2015. Personne d'autre n'a participé à l'audience.

Après avoir vérifié le dossier et pris connaissance des confirmations de Postes Canada qui y ont été versées, le Tribunal était convaincu que l'employeur avait reçu l'avis d'audience.

Par conséquent, le Tribunal était convaincu que les parties avaient reçu l'avis d'audience et, conformément au paragraphe 12(1) du *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale* DORS/2013-60 (le « *Règlement* »), a procédé en l'absence des parties.

DÉCISION

[1] Le Tribunal conclut que la Commission a prouvé, selon la prépondérance des probabilités, que l'appelant a perdu son emploi en raison de son inconduite. Par conséquent, l'appel est rejeté.

INTRODUCTION

[2] L'appelant a présenté une demande initiale de prestations le 4 mars 2014 (GD3-14). Sa demande a pris effet le 23 février 2014 (GD4-1).

[3] La Commission de l'assurance-emploi du Canada (la « Commission ») a établi le 13 mai 2014 qu'elle ne pouvait pas verser de prestations à l'appelant du fait qu'il avait perdu son emploi en raison de son inconduite (GD3-20).

[4] L'appelant a présenté une demande de réexamen. Le 26 juin 2014, la Commission a réexaminé sa décision initiale, puis l'a confirmée (GD3-29).

[5] L'appelant a interjeté appel devant le Tribunal le 24 juillet 2014 (GD-2). Une copie de la décision de réexamen a été soumise le 7 août 2014 (GD2A).

[6] Le 16 octobre 2014, le Tribunal a, de sa propre initiative, mis l'employeur en cause dans l'instance, conformément au paragraphe 10(1) du *Règlement*. L'employeur n'a pas présenté d'observations bien qu'on lui ait donné l'occasion de le faire (GD7).

[7] Le 22 janvier 2015, le Tribunal a décidé d'ajourner l'audience parce que l'employeur n'avait pas reçu l'avis d'audience (GD1A).

MODE D'AUDIENCE

[8] L'audience a été instruite par téléconférence pour les motifs énoncés dans l'avis d'audience daté du 21 novembre 2014 et celui daté du 22 janvier 2015.

QUESTION EN LITIGE

[9] En l'espèce, il s'agit de déterminer si l'appelant a perdu son emploi en raison de son inconduite au sens du paragraphe 30(1) de la *Loi sur l'assurance-emploi*, L.C. 1996, ch. 23 (la « *Loi* »).

DROIT APPLICABLE

[10] Le paragraphe 30(1) de la *Loi* dispose que le prestataire est exclu du bénéfice des prestations s'il perd un emploi en raison de son inconduite. Il est ainsi libellé :

30. (1) Le prestataire est exclu du bénéfice des prestations s'il perd un emploi en raison de son inconduite ou s'il quitte volontairement un emploi sans justification, à moins, selon le cas :

- a) que, depuis qu'il a perdu ou quitté cet emploi, il ait exercé un emploi assurable pendant le nombre d'heures requis, au titre de l'article 7 ou 7.1, pour recevoir des prestations de chômage;
- b) qu'il ne soit inadmissible, à l'égard de cet emploi, pour l'une des raisons prévues aux articles 31 à 33.

[11] Le paragraphe 30(2) porte que « [l']exclusion vaut pour toutes les semaines de la période de prestations du prestataire qui suivent son délai de carence. Il demeure par ailleurs entendu que la durée de cette exclusion n'est pas affectée par la perte subséquente d'un emploi au cours de la période de prestations. »

PREUVE

Éléments de preuve versés au dossier par l'employeur

[12] Selon le relevé d'emploi de l'employeur, qui est daté du 28 mars 2014 (relevé n° 1), l'appelant a travaillé pour « Tel » (l'« employeur ») du 26 juin 2012 au 26 février 2014 comme [traduction] « analyste opérationnel du service à la clientèle ». À la case « Raison du

présent relevé d'emploi » figure le code M. À la case 18 réservée aux commentaires et aux observations, il est écrit ceci : [traduction] « Violation involontaire de la politique de l'entreprise ». Il a également reçu 502,50 \$ pour cause de cessation d'emploi (GD3-16).

[13] Un deuxième relevé d'emploi (relevé n° 2) semble avoir été versé au dossier en tant que pièce GD3-17 et est daté du 26 mai 2014. La case 17C réservée aux commentaires et aux observations a été modifiée, et un montant de 66,11 \$ y a été ajouté. La case 18 précise qu'il s'agit de commissions. Outre ces éléments, le contenu des deux relevés est essentiellement similaire (GD3-17).

Lettre de congédiement

[14] Dans une lettre datée du 12 mars 2014, l'employeur indique que la lettre fait suite à l'enquête menée au cours des semaines précédentes et aux rencontres des 14 et 26 février 2014. Au cours de ces rencontres, l'employeur a interrogé l'appelant au sujet de crédits ajoutés et de modifications apportées aux comptes de ses amis et de membres de sa famille. L'employeur a présenté à l'appelant les changements que celui-ci avait apportés aux comptes, notamment l'application d'un crédit, la modification des rabais et l'ajout d'options. L'employeur a questionné l'appelant au sujet des comptes auxquels il a accédé pour des raisons personnelles. L'appelant a suivi toute la formation requise, dont la formation actualisée de 2013 sur le code d'éthique, l'intégrité et l'expérience des clients. Cette formation traite notamment des principes du code d'éthique, selon lesquels l'employé ne peut en aucun temps accéder ou apporter des modifications à son propre compte ou à celui d'un membre de sa famille, d'un ami ou d'un collègue, ou effectuer des opérations dans ces comptes. Lors des rencontres tenues dans le cadre de l'enquête, l'appelant ne s'est pas montré tout à fait honnête à l'égard de tous les gestes qu'il a posés, et ce n'est qu'en présence d'éléments de preuve irréfutables qu'il a finalement avoué certains actes d'inconduite. Il n'a pas été en mesure de justifier sa conduite. L'appelant a enfreint les règles et politiques de l'employeur, et un tel comportement ne peut être toléré. L'appelant a trahi la confiance de l'employeur. Il a été congédié le 26 février 2014 (12 mars 2014, lettre de congédiement de l'employeur, GD3-26).

[15] À la deuxième page de la lettre de congédiement figurent les dispositions du code de conduite auxquelles l'appelant a dérogé : [traduction] « Constitue une activité frauduleuse le fait d'accéder à son propre compte ou à celui d'un collègue, d'un membre de sa famille, d'un ami ou d'une connaissance, d'effectuer des opérations dans ces comptes, d'y apporter des modifications ou de fournir quelque service que ce soit en lien avec ces comptes [...] Les membres de l'équipe sont tenus de respecter le présent code de conduite et l'ensemble des politiques et des procédures de l'entreprise. Les manquements sont passibles de mesures correctives et disciplinaires et peuvent notamment entraîner un congédiement. » (extrait du code de conduite, GD3-27)

[16] L'appelant a été congédié pour avoir enfreint la politique de l'employeur, qui est très claire. L'employé ne peut en aucun temps consulter son propre compte ou celui d'un collègue, d'un membre de sa famille ou d'un ami, y accéder ou effectuer des opérations dans ces comptes. Au moment de son congédiement, l'appelant était au courant de la politique, car il venait tout juste (en février) de la signer et de confirmer qu'il avait pris connaissance de son contenu. Les employés signent le code de conduite tous les ans. Au cours de l'enquête, l'employeur a découvert que l'appelant avait accédé au compte prépayé de sa fille et au compte de sa collègue pour y ajouter des options (notes de la Commission concernant la conversation avec l'employeur, 25 juin 2014, GD3-28).

Éléments de preuve versés au dossier par l'appelant

[17] L'appelant a présenté une demande de prestations régulières le 4 mars 2014. Il a travaillé pour l'employeur du 18 septembre 2006 au 26 février 2014. L'appelant a indiqué qu'il ne savait pas s'il allait reprendre le travail pour le compte de son employeur. Il a été congédié ou suspendu et accusé d'un certain nombre d'actes d'inconduite qui ne sont pas indiqués dans le formulaire (demande de prestations, GD3-2 à 14).

[18] L'appelant a fourni un document daté du 2 octobre 2013, qui semble faire état de sa rémunération, et un bordereau de paie de l'employeur daté du 4 mars 2014 (GD2-4 et 2-5).

[19] D'après la politique de l'entreprise, l'appelant n'a pas le droit d'utiliser Internet pour accéder à son compte ni à celui des employés. Sa collègue était en voyage à Cuba et ne

pouvait pas appeler le centre d'appels parce que c'était un samedi et qu'elle pouvait seulement envoyer des messages textes. Elle a envoyé un message texte à l'appelant pour lui demander de porter à son compte un crédit de 20 \$ pour les messages textes, et il l'a fait. Il en a informé sa gestionnaire. Il a été suspendu pendant l'enquête, soit à compter du 26 février 2014 (demande de prestations, GD3-2 à 14).

[20] Aucun autre acte d'inconduite de ce genre n'a été commis au cours des six mois précédents. Il a discuté avec son employeur, son gestionnaire d'équipe intérimaire, « MCL », son représentant syndical (« IM » et « MD ») et sa commission des relations de travail. Son employeur ne l'a jamais rappelé. Le syndicat ne pouvait pas lui venir en aide. L'appelant s'attendait à être suspendu pour une période de cinq jours sans solde comme le prévoit la politique de l'entreprise. L'employeur était censé lui donner un avertissement verbal. Il travaillait pour cette entreprise depuis 2006 et n'a jamais été suspendu (demande de prestations, GD3-2 à 14).

[21] L'appelant a travaillé pour l'employeur pendant plus de sept ans. Il a commis une erreur et en a informé sa gestionnaire, et il regrette aujourd'hui d'avoir posé ce geste. L'employeur aurait pu le suspendre ou lui donner un avertissement, mais ce n'est pas ce qu'il a fait (20 mai 2014, demande de réexamen, GD3-21).

[22] L'appelant travaillait de son domicile et devait se rendre au bureau deux fois par mois. Il a de nouveau raconté l'histoire qui figure dans sa demande de prestations, selon laquelle il a ajouté une option au forfait de téléphone d'une collègue en voyage à Cuba. Il a fait valoir qu'il savait que ce geste allait à l'encontre de la politique de l'employeur, mais que les mesures disciplinaires dont il a fait l'objet étaient trop sévères. Le code de conduite prévoit des avertissements et des suspensions, mais l'employeur a décidé de mettre fin à son emploi. L'appelant a déposé un grief. Il a avisé sa gestionnaire une semaine plus tard parce qu'il avait oublié de le faire jusque-là et que cette dernière était en vacances à ce moment. Il n'a reçu aucun avertissement au cours de ses huit années d'emploi (notes de la Commission, 19 juin 2014, GD3-24).

[23] Après avoir parlé à l'employeur, l'agent de la Commission a communiqué avec l'appelant, qui a reconnu avoir effectué un certain nombre d'opérations dans le compte de sa fille (notes de la Commission, 25 juin 2014, GD3-24).

Témoignage à l'audience

[24] L'appelant a témoigné sous déclaration solennelle.

[25] L'appelant a expliqué avoir travaillé comme employé d'un centre d'appels pour le compte de l'employeur pendant sept ans. Il travaillait principalement de son domicile et devait se rendre au bureau quelques fois par mois.

[26] L'appelant n'avait pas de problèmes au travail et aimait beaucoup son emploi. Au cours de ses premières années à ce poste, il a dû travailler le soir et la fin de semaine, mais son horaire a changé par la suite, de sorte qu'il travaillait de 8 h à 16 h les jours de semaine et faisait des heures supplémentaires à l'occasion et travaillait parfois les jours fériés.

[27] Sa relation avec sa gestionnaire n'était pas mauvaise, mais elle n'était pas excellente non plus. Il n'avait pas l'impression de pouvoir discuter de ses problèmes avec elle. Selon l'appelant, les gestionnaires subissaient de la pression et, pour prouver l'efficacité de leur travail, donnaient régulièrement des avertissements, entre autres exemples. L'appelant soupçonne l'employeur d'avoir donné des avertissements à ses employés dans le but de mettre fin à leur emploi et d'embaucher des gens à l'étranger pour travailler au centre d'appels.

[28] L'appelant avait accès aux comptes des clients et avait le pouvoir de réduire les factures, d'accorder certains crédits et d'ajouter des options à des tarifs réduits. Il devait exercer ce pouvoir dans le cadre de son travail afin de retenir les clients menaçant de ne plus faire affaire avec l'employeur et de faire appel aux services d'une autre entreprise de téléphonie. Il exerçait également ce pouvoir dans le cadre de certaines promotions.

[29] Le ou vers le 20 décembre 2013, l'appelant s'est vu remettre une lettre d'avertissement dans laquelle on l'informe qu'il doit respecter le code de conduite, c'est-à-dire qu'il doit éviter de raccrocher lors d'un appel avec un client, d'utiliser le temps de travail à mauvais

escient, de prendre des pauses trop longues, de consacrer aux urgences plus de trois minutes par jour et plus d'une heure par mois, et qu'il doit remplir un rapport ou consigner des notes dans le système informatique à la fin de chaque appel.

[30] L'appelant a dû signer l'avertissement écrit. Il nie avoir raccroché lors d'un appel avec un client. Il a allégué que seuls deux éléments abordés dans la lettre d'avertissement sont pertinents à son avis. Il a indiqué être conscient qu'il devait améliorer sa manière de consigner ses conversations avec les clients dans le système. Lorsqu'un client appelait au sujet d'un paiement, il devait tenter de lui vendre des produits ou des services additionnels et mettre une note au dossier. L'appelant a fait valoir que cette critique était quelque peu injuste parce que les employés avaient pour consigne de limiter la durée des appels lorsque le volume d'appels était très élevé. Il devait également modifier la façon dont il prenait sa pause du midi.

[31] L'appelant n'a jamais été en retard et n'a jamais raccroché lors d'un appel avec un client.

[32] L'appelant a reconnu avoir accédé au compte de sa collègue en voyage à Cuba afin d'y ajouter un crédit pour les messages textes. Comme son nouveau cellulaire iPhone ne fonctionnait pas, elle n'était pas en mesure d'appeler au centre d'appels. Elle souhaitait pouvoir envoyer des messages textes à sa famille. L'appelant a d'abord refusé en faisant valoir qu'il n'en avait pas le droit, puis sa collègue lui a dit qu'elle expliquerait la situation à la gestionnaire. Il a ensuite accédé à la demande de sa collègue.

[33] En décembre et en janvier, l'équipe de la sécurité de l'entreprise a fait un suivi et un contrôle des comptes. Elle a par la suite examiné tous les appels de l'appelant des quatre ou cinq années précédentes.

[34] L'appelant a ajouté des options à certains comptes, mais dans le but de retenir des clients, et non pas dans son propre intérêt. Il était autorisé à ajouter de nouvelles options pour une période de trois à six mois.

[35] Une personne a appelé au centre pour se plaindre du service et faire savoir qu'il souhaitait changer de fournisseur. Pour l'en dissuader, l'appelant lui a proposé un rabais : il

lui a offert une option d'une valeur de 100 \$ au coût de 50 \$. À la fin de l'appel, le client a mentionné à l'appelant que sa voix lui était familière et, de fil en aiguille, ils se sont rendu compte que le client était l'entrepreneur qui s'occupait des travaux en cours au domicile de la mère de l'appelant. L'appelant a expliqué qu'il n'avait pas fait le rapprochement parce que lors de leurs présentations, l'entrepreneur avait utilisé la version courte de son nom, tandis que le nom complet du client figurait dans son compte. Il ne pouvait pas annuler le marché après s'être rendu compte qu'il connaissait cette personne, car il aurait été inapproprié de le faire.

[36] L'appelant ne touchait pas de commission lorsqu'il réussissait à retenir un client.

[37] L'appelant était autorisé à offrir un crédit et devait mettre une note au compte.

[38] L'appelant s'est fait accuser d'avoir accordé un « passe-droit » à un client.

[39] L'autre situation en cause est la suivante : en 2012, l'appelant a acheté un téléphone à sa fille à l'occasion de son huitième anniversaire. Les parents ont ensuite acheté une carte d'appel d'une valeur de 100 \$ à un magasin de l'employeur, ce qui aurait permis à leur fille de faire des appels à 15 cents la minute toute l'année. Ils n'ont toutefois jamais pu trouver la carte d'appel.

[40] L'appelant savait qu'il ne pouvait pas demander à la gestionnaire de porter un crédit de ce montant au compte de sa fille, si bien qu'il y a lui-même ajouté un crédit de 88 \$, ce qui correspond à tout juste un peu moins que la valeur de la carte avant taxes.

[41] L'appelant est conscient qu'il aurait dû en parler à la gestionnaire au lieu de le faire lui-même en ligne. Il ne s'est pas adressé à la gestionnaire parce qu'il n'entretenait pas une bonne relation avec elle. Aujourd'hui, il regrette sincèrement d'avoir agi de cette façon.

[42] En réponse aux questions du Tribunal, l'appelant a indiqué que la gestionnaire ne l'aurait pas fait parce qu'il est nécessaire, pour réclamer un crédit équivalant à la valeur de la carte d'appel, de présenter une preuve d'achat et de fournir le numéro d'identification personnel, lequel figurait sur la carte manquante. Il n'avait pas de reçu; les parents ont payé

la carte d'appel comptant lors de l'achat en 2012. Comme il avait également égaré la carte d'appel, il n'avait pas de numéro d'identification personnel.

[43] L'employeur a d'abord parlé à l'appelant du rabais incitatif qu'il avait accordé à l'entrepreneur. Il a ensuite soulevé l'incident se rapportant au compte de la fille de l'appelant. Après quoi ce dernier a raconté à l'employeur l'incident relatif au crédit de 20 \$ ajouté au compte d'une collègue en voyage à Cuba.

[44] En ce qui a trait à l'aveu qu'il a fait à l'agent de la Commission, selon lequel il n'en a pas parlé à sa gestionnaire parce qu'elle était alors en vacances, l'appelant a affirmé que c'est bien pour cette raison qu'il a tardé à en informer sa gestionnaire, et qu'il l'avait mise au courant de la situation dans le cadre de l'enquête.

[45] La collègue qui lui a envoyé un message texte de Cuba n'a pas été congédiée. Elle a seulement reçu la consigne de travailler au bureau et ne pouvait plus travailler à la maison.

[46] Il s'est également fait demander pourquoi il avait accédé à son propre compte, que son épouse utilisait. Il a expliqué qu'il avait seulement consulté les renseignements relatifs à son compte parce que le site Web qu'il utilisait normalement pour y accéder ne fonctionnait pas bien. L'employeur a dit comprendre que l'appelant n'avait pas ajouté d'options, appliqué de rabais, ni effectué d'opérations inappropriées dans son compte.

[47] L'appelant ne sait pas si d'autres employés ont été congédiés ou suspendus pour avoir commis des actes similaires ou identiques aux siens.

[48] L'appelant a avancé que l'employeur, puisqu'il lui avait remis une lettre d'avertissement en décembre 2013, pouvait le congédier pour n'importe quelle raison.

[49] Les employés doivent chaque année suivre un cours en ligne d'une durée de 30 ou 40 minutes sur le code de conduite et les procédures de l'entreprise.

[50] L'appelant a travaillé deux semaines au bureau pendant l'enquête. Il a remis à l'employeur son matériel, et ce dernier lui a donné une lettre l'informant de son congédiement.

[51] Il a formulé un grief auprès du syndicat. Ce dernier a pris des notes, mais ne l'a pas aidé et n'a pas déposé de grief en son nom. Le syndicat l'a informé de la possibilité de porter plainte contre la gestionnaire, mais l'appelant ne voulait pas avoir de problèmes. Comme il souhaitait conserver son emploi, il a demandé de l'aide au syndicat, mais celui-ci l'a déçu et ne s'est pas avéré utile.

[52] Il a travaillé sept ans et demi pour l'entreprise. Il a mentionné que son travail n'était pas facile, mais qu'il aimait son emploi et qu'il souhaiterait pouvoir le récupérer.

OBSERVATIONS

[53] L'appelant a fait valoir qu'il n'avait pas perdu son emploi en raison de son inconduite en avançant les motifs suivants :

- a) Il ne voulait pas enfreindre le code de conduite ni commettre un acte d'inconduite (GD2, GD3, témoignage).
- b) Il a accordé un privilège à une personne, mais dans le but de la dissuader de changer de fournisseur, et non pas parce qu'il la connaissait. Il a offert un service au client avant de se rendre compte qu'il le connaissait (témoignage).
- c) Il regrette sincèrement d'avoir posé ces gestes et aimerait récupérer son emploi (témoignage).
- d) L'employeur aurait pu le suspendre ou lui donner un avertissement, mais il l'a congédié (GD2, GD3, témoignage).

[54] L'intimée a fait valoir que l'appelant avait perdu son emploi en raison de son inconduite en avançant les motifs suivants :

- a) Au sens du paragraphe 30(2) de la *Loi*, le prestataire est exclu du bénéfice des prestations pour une période indéterminée s'il perd son emploi en raison de son inconduite. Pour que l'acte reproché soit considéré comme un acte d'inconduite au sens de l'article 30 de la *Loi*, il faut qu'il ait un caractère volontaire ou délibéré ou qu'il procède d'une insouciance ou d'une négligence telle qu'il frôle le caractère

délibéré (*Mishibinijima* 2007 CAF 36). Il doit également exister un lien de causalité entre l'inconduite et le congédiement, et l'inconduite doit constituer un manquement à une obligation résultant expressément ou implicitement du contrat de travail (*Lemire* 2010 CAF 314) (GD4-2 et 3).

- b) L'appelant a trahi la confiance de l'employeur en commettant des actes qui allaient à l'encontre de la politique de ce dernier (GD4-3).
- c) Les actes volontaires de l'appelant constituent de l'inconduite, car ce dernier savait ou aurait dû savoir qu'il dérogeait au code de conduite en effectuant des opérations non autorisées dans le compte de sa collègue et de sa fille (GD4-3).
- d) Comme il travaillait pour l'employeur depuis plusieurs années, l'appelant ne peut pas alléguer qu'il ignorait les conséquences possibles de ses actes (GD4-3).
- e) Une atteinte irrémédiable au lien de confiance avec l'employeur doit être considérée comme de l'inconduite au sens de l'article 30 de la *Loi* (*Bellavance* 2005 CAF 87) (GD4-3).

ANALYSE

La *Loi* ne définit pas la notion d'« inconduite ». Le critère à appliquer dans les cas d'inconduite consiste à déterminer si l'acte reproché était volontaire ou du moins procédait d'une insouciance ou d'une négligence telle que l'on pourrait dire que l'employé a volontairement fait abstraction des conséquences que ses actes auraient sur son rendement au travail (*Tucker* A-381-85) ou qu'il ne répond pas à une norme que l'employeur a le droit d'exiger de ses employés (*Brisette* A-1342-92, [1994] 1 CF 684 (« *Brisette* »)). Pour que l'acte reproché soit considéré comme un acte d'« inconduite » au sens de la *Loi*, il faut qu'il ait un caractère volontaire ou délibéré ou qu'il procède d'une insouciance ou d'une négligence telle qu'il frôle le caractère délibéré (*Mackay-Eden* A-402-96; *Tucker* A-381-85).

[55] L'inconduite peut se manifester par une violation de la loi, d'un règlement ou d'une règle d'éthique, et il doit être démontré que la conduite reprochée constitue un manquement

à une obligation résultant expressément ou implicitement du contrat de travail et que ce manquement est d'une portée telle que son auteur pouvait normalement prévoir qu'il serait susceptible de provoquer son congédiement (*Brisette; Nolet A-517-91; Langlois A-94-95*).

[56] Il doit également être établi que l'inconduite a été la cause du congédiement de l'appelant (*Cartier A-168-00; Namaro A-834-82*). En fait, il faut que l'inconduite soit une cause opérante de la perte d'emploi et non un simple prétexte pour justifier le renvoi (*Bartone A-369-88; Davlut A-241-82, [1983] C.S.C.R. 398; McNamara A-239-06, 2007 CAF 107; décision CUB 38905, 1997*).

[57] À cet égard, il incombe à la Commission de démontrer, selon la prépondérance des probabilités, que l'appelant a perdu son emploi en raison de son inconduite (*Larivee 2007 CAF ; Falardeau A-396-85*).

[58] En ce qui a trait à la question de savoir si le congédiement de l'appelant était une sanction appropriée, la Commission, le Tribunal et la cour ne sont pas en mesure d'évaluer ou d'examiner la sévérité de la sanction imposée par l'employeur. La seule question sur laquelle le Tribunal doit statuer est de savoir si la conduite reprochée constitue une « inconduite » au sens de l'article 30 de la *Loi* (*Secours A-352-94, [2002] ACF 711 (Cour d'appel fédérale); Marion 2002 CAF 185, A-135-01; Jolin 2009 CAF 303; Roberge 2009 CAF 336; Lemire 2010 CAF 314*).

[59] Par conséquent, le Tribunal doit se demander s'il a clairement été établi, selon la prépondérance des probabilités, que l'appelant a contrevenu à une règle ou à une norme établie par l'employeur ou énoncée expressément ou implicitement dans le contrat de travail (*Tucker A-381-85*).

[60] L'appelant a été accusé d'avoir accédé à son propre compte ou à celui d'un ami, d'un membre de la famille, d'un collègue ou d'une connaissance, d'avoir effectué des opérations dans ces comptes, d'y avoir apporté des modifications ou d'avoir fourni des services en lien avec ces comptes, ce qui va à l'encontre du code de conduite de l'employeur (GD3-27). Le Tribunal est d'avis que les actes d'inconduite reprochés, s'ils ont bel et bien été commis, constituent un manquement aux obligations résultant expressément ou implicitement du

contrat de travail de l'appelant et exigeant un respect général envers l'employeur, de même qu'aux attentes de ce dernier quant au respect de ses directives raisonnables, dont le code de conduite, qui figurent toutes dans le contrat de travail. Le Tribunal constate que le code de conduite prescrit également d'éviter et de prévenir les conflits d'intérêts de même que de préserver l'intégrité de l'employeur; si l'appelant a dérogé au code, on peut dire qu'il a créé un conflit d'intérêts et porté atteinte aux intérêts de son employeur ou au lien de confiance qui les unissait. Le Tribunal est d'avis que l'inconduite et le manquement sont d'une portée telle que l'appelant aurait dû prévoir qu'il risquait d'entraîner un congédiement (*Brisette; Caul* 2006 CAF 251; *Nolet* A-517-91; *Langlois* A-94-95).

[61] Le Tribunal est d'avis que la Commission et l'employeur ont prouvé, selon la prépondérance des probabilités, que les actes d'inconduite reprochés ont été commis. Une partie des faits ont été reconnus par l'appelant. Celui-ci a admis avoir accédé au compte de sa fille et y avoir porté un crédit en lien avec une carte d'appel perdue. Il a également reconnu avoir aidé une collègue qui se trouvait à l'étranger et qui n'arrivait pas à communiquer avec le centre d'appels, même s'il savait que c'était contraire aux règles, aux lignes directrices ou au code de conduite de l'employeur.

[62] L'appelant a toutefois nié avoir octroyé un taux préférentiel à une personne qu'il connaissait. Il a allégué avoir légitimement accordé un crédit à un client pour le dissuader de changer de fournisseur et s'être rendu compte à la fin de l'appel que le client avait effectué des travaux au domicile de sa mère.

[63] Le Tribunal est disposé à accepter le témoignage de l'appelant à l'appui de l'argument selon lequel il ne savait pas que l'entrepreneur était un ami ou une connaissance – fait essentiel en l'occurrence – avant de lui proposer un rabais. Bien qu'il juge peu probable que l'appelant ait offert un rabais à une personne qu'il connaissait sans l'avoir reconnue, le Tribunal n'a reçu de la part de l'employeur aucune information ni statistique quant à la méthode de traitement, de transmission et de répartition des appels ni à la probabilité pour un employé de se voir attribuer l'appel d'une personne qu'il connaît. Par conséquent, le Tribunal estime que l'employeur et la Commission n'ont pas prouvé, selon la prépondérance des probabilités, qu'il y a eu inconduite dans cette situation.

[64] Cependant, le Tribunal conclut, à la lumière des aveux de l'appelant figurant au dossier et de la preuve présentée par l'employeur, que la Commission a prouvé, selon la prépondérance des probabilités, que l'appelant a dérogé au code de conduite et aux politiques de l'employeur en accédant à son propre compte et à celui de sa fille et de sa collègue et en y apportant des modifications, et qu'il a reconnu avoir posé ces gestes.

[65] Le Tribunal constate que l'appelant a tenté de minimiser les méfaits de ses actions ou de justifier sa conduite en mentionnant que le crédit porté au compte de sa fille était inférieur à la valeur de la carte d'appel perdue. Il a également fait valoir qu'il avait simplement effectué l'opération que le centre d'appels aurait accomplie pour sa collègue en voyage à Cuba si elle avait été en mesure d'entrer en communication avec le centre d'appels.

[66] Le Tribunal est d'avis qu'il n'importe pas de savoir si le crédit ou le privilège accordé ou l'avantage retiré était minime ou encore si l'appelant en a lui-même tiré profit de façon directe ou indirecte. Ce qui importe aux yeux du Tribunal, c'est que l'appelant a agi de façon malhonnête et contraire au code de conduite de l'employeur, et qu'un tel manquement constitue de l'inconduite (*Bellavance* 2005 CAF 87; *Caul* 2006 CAF 251; décision CUB 78255 (2011); décision CUB 77663 (2011); décision CUB 77337 (2011); décision CUB 76444 (2011)).

[67] Par conséquent, malgré la solide argumentation de l'appelant et la sympathie invoquée par ce dernier à l'égard de la sanction infligée, à savoir le congédiement, le Tribunal est d'avis qu'au bout du compte, l'appelant savait que sa conduite était inappropriée et contraire aux règles et à la politique de l'employeur. Dans son témoignage, l'appelant a aussi indiqué savoir qu'il ne pouvait pas demander à la gestionnaire de porter un crédit au compte de sa fille, car cette dernière n'aurait sans doute pas enfreint les règles et politiques de l'employeur pour les besoins de l'appelant. En posant ce geste lui-même, il a enfreint le code de conduite.

[68] Comme il est expliqué précédemment, le Tribunal n'a pas le pouvoir de décider si la sanction était appropriée dans les circonstances; il peut seulement déterminer si la conduite reprochée constitue une inconduite au sens de la loi (*Secours* A-352-94, [2002] ACF 711 (Cour d'appel fédérale); *Marion* 2002 CAF 185, A-135-01; *Jolin* 2009 CAF 303; *Roberge* 2009 CAF 336; *Lemire* 2010 CAF 314).

[69] À la lumière du code de conduite et des observations de l'appelant concernant son degré de connaissance, le Tribunal conclut que l'inconduite était d'une portée telle que l'appelant aurait dû prévoir qu'il risquait d'entraîner un congédiement.

[70] Le Tribunal est également d'avis qu'il a été prouvé, selon la prépondérance des probabilités, que l'inconduite était une cause opérante de la perte d'emploi et non un simple prétexte pour justifier le renvoi. À cet égard, le Tribunal a examiné attentivement les observations de l'appelant voulant que l'employeur l'ait congédié dans un contexte de réduction de l'effectif local et dans le cadre d'un plan visant à éconduire le plus d'employés possible et à les remplacer par des employés à l'étranger. Bien que cette théorie soit plausible, le Tribunal conclut que l'appelant n'a présenté aucun élément de preuve à l'appui de ce fait et qu'il n'a pas prouvé, selon la prépondérance des probabilités, que cette restructuration (et non pas sa propre inconduite) était une cause opérante de la perte d'emploi (*Bartone* A-369-88; *Davlut* A-241-82, [1983] C.S.C.R. 398; *McNamara* A-239-06, 2007 CAF 107; décision CUB 38905 (1997)).

[71] En conclusion, le Tribunal est d'avis que la conduite de l'appelant constitue un manquement à une obligation résultant expressément ou implicitement de son contrat de travail, plus précisément au code de conduite de l'employeur (*Tucker* A-381-85; *Brisette* A-1342-92). Il s'agissait d'une conduite qui aurait pu être prévenue, puisque l'appelant savait ou aurait dû savoir ce qui était attendu de lui dans le cadre de son emploi, d'autant plus qu'il avait reçu le code de conduite en question. En ce qui a trait à l'élément de causalité, le Tribunal estime que la conduite de l'appelant constitue la cause de la cessation d'emploi ou y a contribué, et qu'elle a, au bout du compte, mené à son congédiement ou à la perte de son emploi (*Bellavance* 2005 CAF 87; *Brisette* A-1342-92; *Nolet* A-517-91; *Langlois* A-94-95).

CONCLUSION

[72] Pour les motifs susmentionnés, l'appel est rejeté.

Alyssa Yufe

Membre de la division générale

Date : Le 9 février 2015