

Citation : *Centre de Santé et de Services Sociaux Haut Richelieu - Rouville c. Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2015 TSSDGAE 183

Date : Le 3 novembre 2015

Dossier : GE-15-839

DIVISION GÉNÉRALE – Section de l'assurance-emploi

Entre:

Centre de Santé et de Services Sociaux Haut Richelieu — Rouville

Employeur/Appelant

et

Commission de l'assurance-emploi du Canada

Intimée

et

S. D.

Mise en cause

Décision rendue par : Jean-Philippe Payment, Membre, Division générale — Section de l'assurance-emploi

Audience par comparution en personne le 13 octobre 2015, ville de Brossard, province de Québec

MOTIFS ET DÉCISION

COMPARUTIONS

La prestataire mise en cause a comparu devant le Tribunal en compagnie de sa représentante. L'employeur appelant n'a pas comparu lors de l'audience.

INTRODUCTION

[1] La prestataire a déposé une demande de prestations initiale le 1er octobre 2014 (pièce GD3-14). Entre le 20 juin 2012 et le 24 septembre 2014, la prestataire a occupé un emploi pour le Centre de Santé et de Services sociaux du Haut-Richelieu—Rouville. (« l'employeur » ou le « CSSS ») (pièce GD3-16). Le 5 novembre 2014, la *Commission de l'assurance-emploi du Canada* (la « Commission ») informe la prestataire de mesures prises à l'égard de sa demande d'assurance-emploi et affirme ne pouvoir verser de prestations à la prestataire en raison de son inconduite à partir du 28 septembre 2014 (pièce GD3-22). Le 2 décembre 2014, la prestataire soumet à la Commission une demande de révision (pièce GD3-24) et le 14 janvier 2015, la Commission révisé sa décision en faveur de la prestataire (pièce GD3-54). Avisé de la décision et insatisfait de la décision révisée de la Commission dans le dossier de son ex-employée, l'employeur fait appel de la décision de la Commission devant ce Tribunal (pièces GD2).

[2] Lors de l'audience, l'employeur, malgré le fait qu'il est l'appelant dans cette cause, n'a pas comparu devant le Tribunal. Dans une lettre reçue le 27 août 2015 au Tribunal, l'employeur fait valoir que de procéder devant le Tribunal avant l'arbitrage du grief de la prestataire viendrait compromettre la preuve à l'appui du dossier devant l'arbitre de grief. L'employeur fait valoir au Tribunal qu'au cas où la demande de remise serait refusée, qu'il serait absent de l'audience et que le Tribunal pouvait rendre une décision sur les éléments contenus au dossier.

[3] Devant un argument comme celui-ci, le Tribunal ne peut que rappeler aux parties que le Tribunal doit se pencher sur les éléments constitutifs d'une inconduite au sens de la Loi sur l'assurance-emploi. Toutes autres considérations mises de côté, l'appelant/employeur au sens de l'arrêt *Canada (Ministre de l'emploi et de l'immigration) c. Bartone* (A-369-88), a la seule responsabilité de prouver l'inconduite au sens de la Loi. En ce sens, l'usage d'un droit d'appel au Tribunal d'une décision de la Commission ne saurait être remis dans un autre contexte que

celui de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Finalement, le Tribunal tient à mettre l'emphase précise sur le fait que les obligations d'un employeur, en processus d'arbitrage ou non, ne sauraient s'arrêter parce qu'il ne souhaite pas procéder à une audience avant la fin d'un autre processus d'appel ou de grief.

[4] En somme, le Tribunal a fait la preuve que l'employeur a été avisé de la tenue de l'audience et que pour des raisons accessoires à cette cause, il n'a pas souhaité se présenter à l'audience. Le Tribunal pouvait donc procéder à l'audience en vertu de l'article 12 du *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale*.

[5] Cet appel a été instruit selon le mode d'audience en personne pour les raisons suivantes :

- a) Le fait que la crédibilité puisse être une question déterminante.
- b) Le fait que plus d'une partie assistera à l'audience.
- c) L'information au dossier, y compris la nécessité d'obtenir des informations supplémentaires.
- d) Le fait que plus d'un participant, tel un témoin pourrait être présent.

QUESTION EN LITIGE

[6] Le Tribunal doit déterminer si la prestataire a commis un ou des gestes d'inconduite conformément à l'article 29 et aux paragraphes 30(1) et 30(2) de la *Loi sur l'assurance-emploi* (la « Loi »).

DROIT APPLICABLE

Inconduite

[7] Les paragraphes 29a) et b) de la Loi indiquent que pour l'application des articles 30 à 33, un « emploi » (a) s'entend de tout emploi exercé par le prestataire au cours de sa période de référence ou de sa période de prestations et que la suspension (b) est assimilée à la perte

d'emploi, mais n'est pas assimilée à la perte d'emploi la suspension ou la perte d'emploi résultant de l'affiliation à une association, une organisation ou un syndicat de travailleurs ou de l'exercice d'une activité licite s'y rattachant.

[8] Le paragraphe 30(1) de la Loi prévoit que 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.

[9] Le paragraphe 30(2) de la Loi prévoit que sous réserve des paragraphes (3) à (5), l'exclusion doit être purgée au cours des semaines de la période de prestations du prestataire qui suivent le délai de carence pour lesquelles il aurait sans cela droit à des prestations. Il demeure par ailleurs entendu que la durée de cette exclusion n'est pas touchée par la perte subséquente d'un emploi au cours de la période de prestations.

[10] Dans l'affaire *Canada (Procureur général) c. Larivée* (2007 CAF 312), la Cour d'appel fédérale établit que pour décider si les agissements du prestataire constituent une inconduite justifiant son congédiement, il faut essentiellement examiner et apprécier les faits.

[11] Dans l'affaire *Canada (Ministre de l'emploi et de l'immigration) c. Bartone* (A-369-88), la Cour a confirmé que dans le cas d'un employeur-appelant, il lui revient la charge de prouver l'inconduite dans la cause qu'il souhaite porter devant le Tribunal.

[12] Dans l'affaire *Canada (Procureur général) c. Tucker* (A-381-85), la Cour précise ce qui constitue de l'inconduite. Ainsi la Cour a établi que pour « (...) constituer de l'inconduite, l'acte reproché doit avoir été volontaire ou du moins procéder d'une telle insouciance ou négligence

que l'on pourrait dire que l'employé a volontairement décidé de ne pas tenir compte des répercussions que ses actes auraient sur son rendement. »

[13] Dans l'affaire *Canada (Procureur général) c. Hastings* (2007 CAF 372), la Cour qualifie et raffine la notion d'inconduite. Ainsi la Cour a établi qu'il « (...) y a inconduite lorsque la conduite du prestataire est délibérée, c'est-à-dire que les actes qui ont mené au congédiement sont conscients, voulus ou intentionnels. Autrement dit, il y a inconduite lorsque le prestataire savait ou aurait dû savoir que sa conduite était de nature à entraver l'exécution de ses obligations envers son employeur et que, de ce fait, il était réellement possible qu'il soit congédié. »

[14] Dans les affaires *Canada (Procureur général) c. Cartier* (2001 CAF 274) et *Smith c. Canada (Procureur général)* (A-875-96), entre autres, la Cour soutient qu'il doit y avoir un lien de causalité entre l'inconduite reprochée au prestataire et la perte d'emploi. Il faut que l'inconduite cause la perte d'emploi, qu'elle en soit une cause opérante. Il faut également, en plus de la relation causale, que l'inconduite soit commise par le prestataire alors qu'il était à l'emploi de l'employeur et qu'elle constitue un manquement à une obligation résultant expressément ou implicitement du contrat de travail.

[15] Dans l'arrêt *Crichlow c. Canada (Procureur général)* (A-562-97), la Cour a déterminé que (la Division générale), était parfaitement autorisé à conclure que le demandeur n'a pas fait preuve d'une « inconduite » justifiant une exclusion en vertu de l'article (29) de la Loi et que la (Division d'appel) n'avait aucune raison de modifier la décision majoritaire de la (Division générale) relativement à l'interprétation des faits et qu'il n'avait pas la compétence voulue pour substituer son opinion à celle du Conseil en ce qui a trait au sens à donner à ces faits.

PREUVE

[16] La preuve relative à cette cause est la suivante :

- a) une demande de prestations d'assurance-emploi datée du 1er octobre 2014 (pièce GD3-14);

- b) un relevé d'emploi dont le dernier jour de travail inscrit est le 24 septembre 2014 et dont la cote d'émission est « M » ou congédiement (pièce GD3-16);
- c) une lettre de fin d'emploi datée du 25 septembre 2014 (pièce GD3-19 et 20);
- d) un formulaire de grief (pièce GD3-33 à 40);
- e) des documents provenant du dossier de ressources humaines personnel de la prestataire (pièces GD19).

ARGUMENTS DES PARTIES

[17] L'appelant a fait valoir :

- a) que la cliente a été congédiée suite à une enquête interne concernant une plainte pour avoir posé un geste inapproprié dans son travail auprès d'un enfant de 2 ans (pièce GD3-17);
- b) que la prestataire a usé d'une contrainte physique non nécessaire (pièce GD3-17);
- c) qu'il s'agit d'un comportement intolérable à l'égard d'un enfant, cette clientèle étant reconnue pour ne pas être en mesure de comprendre les gestes médicaux qui sont posés et pour ne pas toujours avoir des réactions calmes et sereines (pièce GD3-17);
- d) que cette situation a été rapportée à l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec (pièce GD3-17);
- e) qu'il ne participera à l'audience du Tribunal que si la date de l'audience est postérieure à l'arbitrage de grief dans ce dossier (pièce GD15-1).

[18] La prestataire a fait valoir :

- a) que son congédiement est dû à une plainte par un patient suite à une enquête (pièce GD3- 7);

- b) qu'une interprétation excessive a été faite par l'employeur du Code de déontologie (*sic.*) (pièce GD3-7);
- c) qu'elle affirme avoir posé un geste pour arrêter un enfant de crier (pièce GD3-21);
- d) que le geste posé a été amplifié et la collègue de la cliente qui a été témoin du geste, a modifié sa version des faits passant d'un geste minime à un geste extravagant lors de l'enquête (pièce GD3-21);
- e) que son congédiement est attribuable à des coupures de personnel (pièce GD3-30);
- f) que le comportement reproché ne comporte pas de caractère délibéré ou d'une insouciance ou négligence telle (pièce GD3-30);
- g) que les méthodes utilisées doivent être évaluées dans le contexte subjectif de l'événement (pièce GD3-30);
- h) que l'acte reproché est une méthode alternative pour tenter de calmer l'enfant afin de lui administrer les soins requis (pièce GD3-31);
- i) qu'il a été demandé à la mère de la fillette de quitter la chambre et elle a refusé (Audience);
- j) qu'elle a été fait plusieurs manœuvres infructueuses sur les veines de l'enfant (Audience);
- k) que c'est sa collègue qui a imposé le fait que la mère tiendrait aussi l'enfant pendant l'intervention (Audience);
- l) qu'après avoir saucissonné l'enfant dans une couverture, elle a atteint la veine du premier coup et elle a commencé à remplir ses fioles (Audience);
- m) que d'un coup, l'enfant a commencé à bouger les jambes, elle s'est pratiquement libérée de l'emprise de trois adultes et elle hurle (Audience);
- n) qu'elle a tout tenté pour calmer l'enfant, chanter une chanson, minoucher le front et le joue, faire le bruit du cheval (Audience);

- o) que peu importe ce qu'elle aurait pu tenter, l'enfant ne l'entendait pas tellement elle criait (Audience);
- p) qu'au moment où elle a tenté d'installer une planchette de rétention pour éviter que l'enfant ne referme le bras sur le tube de soluté, l'enfant a tout arraché les autocollants (Audience);
- q) que la mère ne tient plus l'enfant comme elle était supposé le faire (Audience);
- r) que d'un coup l'enfant a lancé un cri très strident la faisant lâcher prise sur l'enfant et l'enfant s'en allait arracher la perfusion et c'est à ce moment qu'elle a capté son attention (Audience);
- s) qu'elle a appliqué la technique du « toucher » apprise dans son cours universitaire (Audience);
- t) qu'elle a déposé deux doigts sur la bouche de l'enfant et elle a arrêté de crier (Audience);
- u) que la technique sert à capter l'attention du patient (Audience);
- v) que ce n'est pas largement utilisé auprès d'une clientèle d'enfants, mais qu'elle était dans une situation exceptionnelle (Audience);
- w) que l'enfant pouvait continuer de respirer, qu'elle n'a fait qu'apposer ses doigts sur la bouche de l'enfant en lui disant « S. D. ne veut pas que tu cries comme ça. » (Audience);
- x) qu'elle n'a pas mis beaucoup de pression sur la bouche de l'enfant (Audience);
- y) que son ton de voix n'était pas aussi bas qu'il ne l'aurait été en temps normal puisque l'enfant criait quelques instants auparavant (Audience);
- z) qu'après lui avoir parlé un peu, l'enfant s'était calmé, elle s'est excusée à la mère (Audience);
- aa) qu'elle a un dossier vierge auprès de l'employeur (Audience);
- bb) qu'elle ne connaît pas la politique de l'employeur (Audience);

- cc) qu'aucune plainte à l'Ordre n'a été retenue par le Syndic (Audience);
- dd) que les événements se sont passés le 27 juillet 2014 (Audience);
- ee) que l'employeur l'a rencontré, mais que la rencontre a tourné en rond (Audience);
- ff) que pendant la deuxième semaine du mois d'août 2014, durant ses vacances elle a été convoquée à l'hôpital pour se faire dire que des postes seraient supprimés dans leur département (Audience);
- gg) que son poste était « coupé » et elle a été référée à celui qui a appelé de la décision de la Commission en révision (Audience);
- hh) que c'est cette personne qui gère sa réorientation dans les coupures et qui gère la plainte (Audience);
- ii) que c'est peut-être une réaction non appropriée dans le cadre d'un stress, mais que ce n'est pas de l'inconduite (Audience);
- jj) que lors que l'employeur la rencontre pour lui dire que son poste est aboli, elle n'est pas rencontrée pour recueillir sa version des faits (Audience);
- kk) que la relation de cause à effet est circonstancielle, mais son poste est supprimé et elle a une plainte sur ses agissements en même temps (Audience).

[19] L'intimée a soutenu :

- a) qu'elle n'a pas obtenu la version de l'employeur suite à la demande de révision de la décision d'exclure la prestataire du bénéfice des prestations (pièce GD4-3);
- b) que l'acte reproché est d'avoir voulu calmer l'enfant en lui appliquant trois doigts sur la bouche et ne constituait simplement une façon alternative de tenter de calmer l'enfant afin de lui administrer les soins requis, et ce, après une heure d'intervention difficile et répétée (pièce GD4-3 et 4);

- c) que la prestataire voulait qu'il puisse entendre sa voix et immédiatement capter son attention (pièce GD4-4);
- d) que les doigts n'obstruaient pas les voies respiratoires (pièce GD4-4);
- e) que ce geste reproché à la prestataire n'est contraire à aucune directive spécifique de l'employeur (pièce GD4-4);
- f) qu'elle a conclu que la prestataire n'a pas perdu son emploi en raison de sa propre inconduite parce que l'employeur n'a pu faire la preuve qu'en posant ce geste, la prestataire pouvait normalement prévoir qu'elle serait susceptible d'être congédiée (pièce GD4-4);
- g) que la prestataire a posé ce geste dans le feu de l'action alors qu'une intervention rapide devait être faite et que du point de vue de l'inconduite, il est difficile de conclure au caractère délibéré du geste reproché dû à cette situation (pièce GD4-4).

ANALYSE

[20] Le paragraphe 30(1) de la Loi prévoit qu'un prestataire est exclu du bénéfice des prestations s'il perd un emploi en raison de son inconduite et le paragraphe 30(2) de la Loi prévoit quant à lui que l'exclusion doit être purgée au cours des semaines de la période de prestations du prestataire qui suivent le délai de carence pour lesquelles il aurait sans cela droit à des prestations. L'arrêt *Larivée* (2007 CAF 132) a établi que pour décider si les agissements d'un prestataire constituent une inconduite justifiant son congédiement, il faut essentiellement examiner et apprécier les faits. Mais comme la Loi n'établit pas ce qu'est de l'inconduite, l'arrêt *Tucker* (A-381-85) est venu préciser, ou mieux définir, la notion d'inconduite en instruisant que l'acte reproché doit avoir été volontaire ou du moins procéder d'une telle insouciance ou négligence que l'on pourrait dire que l'employé a volontairement décidé de ne pas tenir compte des répercussions que ses actes auraient sur son rendement. Plus récemment, l'arrêt *Hastings* (2007 CAF 372) ajoute qu'il y a inconduite lorsque la conduite du prestataire est délibérée, c'est-à-dire que les actes qui ont mené au congédiement sont conscients, voulus ou intentionnels. Autrement dit, il y a inconduite lorsque le ou la prestataire savait ou aurait dû

savoir que sa conduite était de nature à entraver l'exécution de ses obligations envers son employeur et que, de ce fait, il était réellement possible qu'il soit congédié.

[21] Dans son argumentaire, la Commission affirme qu'elle n'a pas obtenu la version de l'employeur suite à la demande de révision de la décision d'exclure la prestataire du bénéfice des prestations. Pour la Commission, l'acte reproché est d'avoir voulu calmer l'enfant en lui appliquant trois doigts sur la bouche et ne constituait simplement une façon alternative de tenter de calmer l'enfant afin de lui administrer les soins requis, et ce, après une heure d'intervention difficile et répétée. La Commission explique que la prestataire voulait que ce patient puisse entendre sa voix puis immédiatement capter son attention et que les doigts n'obstruaient pas les voies respiratoires. Le geste reproché à la prestataire n'est contraire à aucune directive spécifique de l'employeur selon la Commission. Pour elle, la prestataire n'a pas perdu son emploi en raison de sa propre inconduite parce que l'employeur n'a pu faire la preuve qu'en posant ce geste, la prestataire pouvait normalement prévoir qu'elle serait susceptible d'être congédiée. Finalement, la Commission évalue que la prestataire a posé ce geste dans le feu de l'action alors qu'une intervention rapide devait être faite et que du point de vue de l'inconduite, il est difficile de conclure au caractère délibéré du geste reproché dû à cette situation.

[22] Pour l'employeur, la prestataire a été congédiée suite à une enquête interne concernant une plainte pour avoir posé un geste inapproprié dans son travail auprès d'un enfant de 2 ans. En outre, la prestataire aurait usé d'une contrainte physique non nécessaire et qu'il s'agit d'un comportement intolérable à l'égard d'un enfant. Pour l'employeur cette clientèle est reconnue pour ne pas être en mesure de comprendre les gestes médicaux qui sont posés et pour ne pas toujours avoir des réactions calmes et sereines. L'employeur ajoute que cette situation a été rapportée à l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec.

[23] Dans cette cause, le Tribunal en vient à la conclusion que l'employeur n'a pas prouvé le geste d'inconduite de la prestataire. Comme mentionné en introduction, dans le cas d'un appel d'employeur dans le cadre d'un litige d'inconduite, il revient audit employeur de prouver l'inconduite comme l'arrêt *Canada (Ministre de l'emploi et de l'immigration) c. Bartone* (A-369-88) l'explique.

[24] Malheureusement, le peu d'information donnée par ce dernier dans le cadre son propre appel ne permet pas au Tribunal d'en venir à la conclusion que la prestataire a commis des gestes d'inconduite au sens de la Loi. En outre, la preuve au dossier et les argumentaires en appui à la position de l'employeur sont soit absents ou si peu étoffés qu'il est impossible d'en venir à la conclusion que la prestataire savait ou aurait pu savoir que son geste pourrait la voir congédiée.

[25] En examinant et en appréciant les faits comme l'arrêt *Larivée* (2007 CAF 312) l'explique, le Tribunal ne peut accoler aux gestes de la prestataire le libellé « inconduite ». Dans le cadre des événements, la prestataire n'a pas mis en péril la vie de la patiente et elle n'a pas transgressé de règles qui auraient pu être communiquées au Tribunal. Le simple fait d'affirmer sans preuve à l'appui que la prestataire a « usé d'une contrainte physique non nécessaire » ne constitue pas une preuve suffisante pour déterminer une inconduite au sens de l'arrêt *Hastings* (2007 CAF 372) et *Tucker* (A-381-85).

[26] Au mieux les gestes de la prestataire sont maladroits, voire inappropriés auprès d'une clientèle comme celle qu'elle avait à traiter, mais il ne s'agit pas là d'une inconduite que le Tribunal pourrait reconnaître d'office. La technique de la prestataire pour calmer la cliente ne semble pas, sans autre témoignage crédible, être soit offensante, faisant usage d'une force inappropriée, ni violente ou inappropriée dans les circonstances.

[27] La prestataire a soulevé la relation de cause à effet dans la cause devant le Tribunal au sens de l'arrêt *Cartier* (2001 CAF 274). Malheureusement, la prestataire n'a que soulevé des éléments qui sont certes curieux, mais qui sont somme toute très anecdotiques. La prestataire ne peut faire la preuve claire que la cause de son congédiement est dû à des coupures de services et que la plainte ne serait qu'un prétexte invoqué à cet effet. À ce que le Tribunal sache, il est plausible que les deux événements, bien que distincts se soient déroulés au même moment. Aucun argument ou témoignage accessoire n'a d'ailleurs été présenté par la prestataire à cet effet. La question du congédiement déguisé est sans objet puisque la preuve n'a pas été faite que même si les gestes étaient concurrents aux coupures de service, ce ne sont pas ceux-ci qui ont créé la fin d'emploi de la prestataire.

CONCLUSION

[28] L'appel est rejeté.

Jean-Philippe Payment
Membre, Division générale – Section de l'assurance-emploi