



Social Security
Tribunal of Canada

Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

[TRADUCTION]

Citation : *K. M. c. Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2016 TSSDGAE 101

Numéro de dossier du Tribunal : GE-16-147

ENTRE :

K. M.

Appelante

et

Commission de l'assurance-emploi du Canada

Intimée

DÉCISION DU TRIBUNAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
Division Générale - Section de l'assurance-emploi

DÉCISION RENDUE PAR : Gerry McCarthy

DATE DE L'AUDIENCE : Le 5 juillet 2016

DATE DE LA DÉCISION : Le 27 juillet 2016

MOTIFS ET DÉCISION

COMPARUTIONS

L'appelante, K. M., était absente lors de l'audience. Aux termes du paragraphe 12(1) du *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale* (Règlement), si une partie omet de se présenter à l'audience, le Tribunal peut procéder en son absence, s'il est convaincu qu'elle a été avisée de la tenue de l'audience. Le Tribunal conclut que l'appelante n'a pas assisté à l'audience par téléconférence fixée au 5 juillet 2016, à 13 h 30. Le Tribunal conclut que l'appelante avait reçu son avis d'audience par poste prioritaire le 13 mai 2016. Le Tribunal conclut que l'appelante n'a déposé aucune demande d'ajournement. Le Tribunal est convaincu que l'appelante avait reçu l'avis d'audience et il a instruit l'affaire en son absence.

INTRODUCTION

[1] L'appelante a présenté une demande initiale de prestations d'assurance-emploi le 27 septembre 2015. L'appelante travaillait pour les Services à l'enfance Andrew Fleck (*Andrew Fleck Child Care Centre*) jusqu'au 21 septembre 2015. La Commission de l'assurance-emploi du Canada (Commission) a déterminé que l'appelante n'avait pas démontré qu'elle était fondée à quitter volontairement son emploi et lui a imposé une inadmissibilité de durée indéterminée en application des articles 29 et 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi* (Loi sur l'AE). L'appelante a requis une révision de la décision de la Commission qui lui a été refusée, puis elle a interjeté appel auprès du Tribunal de la sécurité sociale (Tribunal).

[2] L'audience a eu lieu par téléconférence pour les raisons suivantes : l'appelante serait la seule partie présente; l'information figurant au dossier; le besoin d'information additionnelle, ainsi que l'obligation que le mode d'audience respecte les exigences du *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale* voulant qu'il procède de la manière la plus informelle et expéditive que les circonstances, l'équité et la justice naturelle permettent.

QUESTION EN LITIGE

[3] Il s'agit de déterminer si l'appelante était fondée à quitter volontairement son emploi aux termes des articles 29 et 30 de la Loi sur l'AE.

DROIT APPLICABLE

[4] L'article 30 de la Loi sur l'AE prévoit que la personne qui perd un emploi en raison de son inconduite ou quitte volontairement un emploi sans justification est exclue du bénéfice des prestations à moins qu'elle ne puisse démontrer un motif valable d'avoir quitté l'emploi.

L'alinéa 29c) précise que la personne est fondée à quitter volontairement son emploi si, compte tenu de toutes les circonstances, son départ constitue la seule solution raisonnable dans son cas; il se poursuit en dressant une liste non exhaustive des circonstances qui pourraient constituer un motif valable.

[5] La Cour d'appel fédérale (CAF) a explicité le sens lié au motif valable : il nécessite un examen à savoir si, compte tenu de toutes les circonstances et sur la prépondérance des probabilités, le prestataire n'avait aucune autre solution raisonnable que de quitter son emploi. La CAF a confirmé le principe selon lequel il incombe au prestataire de prouver qu'il n'avait d'autre solution raisonnable que de quitter son emploi lorsqu'il l'a fait *cf. Patel c. Procureur général du Canada*, (2010) CAF 95; *White c. Procureur général du Canada*, (2011) CAF 190.

PREUVE

[6] L'appelante a présenté une demande initiale de prestations d'assurance-emploi le 22 septembre 2015, à la suite de laquelle une période de prestations débutant le 27 septembre 2015 a été établie à son profit.

[7] L'appelante a affirmé qu'elle travaillait pour le *Andrew Fleck Child Care Centre* jusqu'au 21 septembre 2015 et qu'elle a été congédiée. L'appelante a fait valoir qu'on s'attendait à ce qu'elle effectue plus de travail que ne le permettait le temps qui y était alloué. Elle a expliqué qu'elle n'avait pas pu terminer une partie du travail et qu'à son arrivée au travail, le 21 septembre 2015, la directrice s'était montrée impolie à son égard au sujet du travail qu'elle n'avait pas réussi à effectuer à temps. Elle a ajouté avoir contacté siège social de l'entreprise et s'être plainte de la façon dont la directrice lui avait adressé la parole sur les lieux du travail. Elle a précisé que, le 21 septembre 2015, en arrivant au travail, la directrice lui avait ordonné de rendre ses clefs puisqu'elle en avait discuté avec Madame R. M. du siège social.

[8] Le relevé d'emploi de l'appelante indique qu'elle a démissionné.

[9] Le 7 octobre 2015, l'employeuse, Madame R. M. des ressources humaines de l'entreprise s'est entretenue avec un agent de la Commission : elle a affirmé que l'appelante avait déposé sa lettre de démission parce qu'elle était malheureuse. Elle a précisé qu'il s'agissait de la deuxième fois que l'appelante rendait sa démission au cours des trois derniers mois. La première fois, l'appelante avait indiqué qu'elle n'avait pas eu l'intention de démissionner, ils lui avaient permis de continuer à travailler. Elle a ajouté que vu cet antécédent, cette fois-ci ils avaient accepté sa démission et lui avaient remis son indemnité de préavis de deux semaines.

[10] L'employeuse, Madame R. M., a déposé une copie de la lettre de démission de l'appelante datée le 21 septembre 2015 (Preuve GD3-19). Dans cette lettre de démission, l'appelante prétend qu'elle effectuait souvent les tâches de J, sur cinq heures, en plus de ses propres tâches et des tâches de surveillance de la cour de récréation. Elle y explique que lorsque « K » se présentait au travail d'humeur massacrant, celle-ci s'en prenait à elle et qu'elle s'en trouvait bouleversée au point de vouloir rentrer à la maison. Elle y ajoute que lorsqu'elle était affectée aux deux quarts de travail d'entretien ménager, elle était payée pour cinq heures de travail, alors qu'on s'attendait à ce qu'elle en fasse huit et demie.

[11] Dans une lettre du 16 octobre 2015, la Commission expliquait à l'appelante qu'elle avait quitté son emploi volontairement sans motif valable le 21 septembre 2015 et que, par conséquent, la Commission lui imposait une inadmissibilité de durée indéterminée aux termes des articles 29 et 30 de la Loi sur l'AE.

[12] Dans sa demande de révision du 17 novembre 2015, l'appelante note le fait que son relevé d'emploi indique qu'elle avait choisi de démissionner. Elle y explique que son intention était d'exiger que AFCCS s'occupe du comportement agressif et inapproprié de Madame K. C. à son égard sur le lieu de travail. De plus, l'appelante a déposé un courriel qu'elle avait envoyé à Madame R. M. daté le 24 septembre 2016. Dans ce courriel, l'appelante écrit que son intention n'avait pas été de démissionner, mais plutôt de régler la fâcheuse manière de Madame K. C. lorsqu'elle s'adressait à l'appelante sur les lieux de travail.

[13] Le 18 décembre 2015, l'appelante a expliqué à la Commission que le premier courriel qu'elle avait envoyé ne se voulait pas une lettre de démission. Elle a envoyé ce courriel, a-t-elle dit, parce que la situation qu'elle vivait au travail auprès de Madame K. C., la directrice des

services de garde, la bouleversait. Elle a fait valoir qu'elle était retournée au travail après qu'elle eut envoyé ce courriel, mais que la directrice l'avait informé qu'elle en avait discuté avec madame R. M. et que l'appelante devait rendre ses clefs. Elle poursuit en soulignant que la directrice lui criait après devant les autres, comme à d'autres membres du personnel, et qu'elle dénigrait son travail et son apparence. L'appelante a affirmé s'être sentie rabaissée. Elle affirme que la directrice se lançait dans des tirades aux six semaines environ. Ces tirades duraient quelques jours, puis tout rentrait dans l'ordre. Elle affirme en avoir discuté avec Madame R. M. à plusieurs reprises, mais que rien n'avait changé.

[14] Le 18 décembre 2015, l'employeuse, Madame R. M., s'est entretenue avec un agent de la Commission. Elle a fait savoir que la lettre de démission de l'appelante, datée le 21 septembre 2015, lui avait révélé pour la première fois les différends de l'appelante face à la directrice ainsi que les mauvais traitements qu'elle aurait subis de la part de cette dernière. Elle a indiqué que, lors de la dernière journée de travail de l'appelante, il y avait eu une discussion sur le tondage du gazon et sur son choix de chapeau. Après révision de la situation, rien ne lui avait indiqué que la directrice avait agi de façon inappropriée. Elle a fait remarquer que, dans le passé, l'appelante avait soulevé des questions au sujet des collègues, mais pas au sujet de la directrice. Elle rapporte que l'appelante avait démissionné précédemment, en juin 2015, à cause d'une odeur au sous-sol, mais que le problème avait été réglé. Elle a affirmé que rien dans les courriels ne permettait de soupçonner un malaise entre l'appelante et la directrice. Elle a ajouté que l'appelante faisait partie d'un syndicat et qu'aucun grief n'avait été déposé.

[15] Le 30 décembre 2015, l'appelante s'est entretenue avec un agent de la Commission : elle a affirmé avoir discuté de la situation avec Madame R. M. le 18 septembre 2015. Elle a déclaré avoir discuté de Madame K. C. avec sa supérieure immédiate, A, à plusieurs reprises, mais elle ne s'était pas adressée au syndicat ni aux ressources humaines puisqu'elle était « majeure et vaccinée » et qu'elle était capable de s'occuper de ses affaires par elle-même. Elle avait communiqué avec le syndicat le 21 septembre 2015 après avoir démissionné. Elle a présenté des renseignements additionnels au sujet de sa démission. Elle a expliqué que lorsque Madame K. C. lui avait demandé d'aller ramasser le gazon dans les jardins, ce n'était pas tant le contenu de sa demande que le ton de celle-ci qui l'avait affecté. Elle a affirmé qu'elle avait écrit son courriel de démission sous l'effet de l'émotion, mais qu'elle avait tenté de le reprendre quelques

jours plus tard. L'agent de la Commission lui a demandé si elle avait déjà posé un geste semblable dans le passé, à quoi elle a répondu qu'elle avait déjà démissionné et que c'était sa façon à elle de laisser savoir à son employeur que Madame K. C. ferait mieux de se réformer, sinon elle partirait.

[16] Dans son avis d'appel, daté le 17 janvier 2016, l'appelante déclare que son intention n'avait jamais été de démissionner de son poste de cuisinière et de préposé à l'entretien ménager. Dans un moment de frustration extrême, le 21 septembre 2015, elle avait envoyé un courriel, qui affirmait son intention de démissionner, à sa supérieure immédiate, Madame K. C., avec copie conforme à Madame R. M. aux ressources humaines. Elle déclare que, le 22 septembre 2015, elle avait appris par Madame K. C. que sa démission avait été acceptée. Elle en avait été stupéfaite et avait communiqué immédiatement avec son syndicat. Le 24 septembre 2015, elle avait envoyé un courriel qui affirmait que son intention n'avait pas été de démissionner et dans lequel elle demandait une rencontre pour clarifier ce malentendu. L'employeur avait refusé sa demande de rencontre. Elle a ajouté qu'elle n'avait pas eu l'intention de démissionner, mais de chercher l'aide de la direction afin de tenter de régler le problème des échanges inappropriés de la part de Madame K. C. sur les lieux de travail. L'appelante a fait valoir en plus que ses possibilités d'emploi étaient limitées. Elle a conclu en affirmant qu'elle vivait actuellement une situation financière difficile et qu'elle avait besoin des prestations d'AE pour subsister pendant son chômage.

OBSERVATIONS

[17] L'appelante a fait valoir les arguments suivants :

- a) On s'attendait à ce qu'elle effectue plus de travail que ne permettait le temps alloué;
- b) Elle n'avait pas eu l'intention de démissionner, mais de chercher l'aide de la direction afin de tenter de régler le problème des échanges inappropriés de la part de Madame K. C. sur les lieux de travail.

c) Elle vivait actuellement une situation financière difficile et qu'elle avait besoin des prestations d'AE pour subsister pendant son chômage.

d) Elle était retournée au travail après qu'elle eut envoyé ce courriel de démission, mais la directrice l'avait informé qu'elle en avait discuté avec madame R. M. et que l'appelante devait rendre ses clefs.

e) La directrice (Madame K. C.) lui criait après devant les autres, comme à d'autres membres du personnel, et elle dénigrait son travail et son apparence.

[18] L'intimée a fait valoir les arguments suivants :

a) Les éléments de preuve démontrent clairement que c'est l'appelante qui a amorcé la fin de la relation entre l'employée et l'employeur. Dans l'introduction de son courriel du 21 septembre 2015, l'appelante précise les raisons qui la poussent à démissionner; dans sa conclusion, elle déclare que l'employeur pouvait considérer ce courriel comme son préavis de démission.

b) L'appelante n'a pas pu fournir d'autres exemples de l'abus verbal dont elle aurait souffert de la part de Madame K. C. sur les lieux de travail. Les éléments de preuve fournis par l'appelante pour établir que l'atmosphère sur les lieux de travail étaient à ce point intolérables qu'elle n'avait d'autre solution raisonnable que de démissionner immédiatement, sont insuffisants.

c) Une solution raisonnable pour l'appelante aurait été de demeurer dans cet emploi au moins jusqu'à ce qu'elle ait pu obtenir un autre emploi afin d'éviter de se placer en situation de chômage.

d) L'appelante aurait pu demander un congé autorisé si elle avait désiré réfléchir et réévaluer la situation au lieu de décider de façon précipitée de démissionner dans un moment de frustration.

ANALYSE

[19] Le Tribunal doit décider si l'appelante était fondée à quitter volontairement son emploi aux termes des articles 29 et 30 de la Loi sur l'assurance-emploi (Loi).

[20] Le Tribunal constate que l'appelante a présenté une demande initiale de prestations d'assurance-emploi le 27 septembre 2015.

[21] Le Tribunal reconnaît que l'appelante travaillait comme cuisinière et préposée à l'entretien ménager pour les Services à l'enfance Andrew Fleck (*Andrew Fleck Child Care Centre*) jusqu'au 21 septembre 2015. Le Tribunal est conscient que l'appelante a indiqué qu'on avait mis fin à son emploi dans sa demande de prestations d'AE. Il n'en demeure pas moins que l'employeur a déposé la lettre de démission de l'appelante, envoyée par courriel, le 21 septembre 2015 (Preuve GD3-19). Dans ces circonstances, le Tribunal conclut que l'appelante a volontairement quitté son emploi.

[22] Le Tribunal reconnaît que l'appelante a fait valoir plusieurs arguments pour expliquer sa démission. Il abordera cet argumentaire sous peu. Pour l'instant, le Tribunal souhaite mettre en lumière le critère juridique pour un départ volontaire de son emploi. Premièrement, l'article 30 de la Loi sur l'AE prévoit que la personne qui perd un emploi en raison de son inconduite ou quitte volontairement un emploi sans justification est exclue du bénéfice des prestations à moins qu'elle ne puisse démontrer un motif valable d'avoir quitté l'emploi. L'alinéa 29c) précise que la personne est fondée à quitter volontairement son emploi si, compte tenu de toutes les circonstances, son départ constitue la seule solution raisonnable dans son cas; il se poursuit en dressant une liste non exhaustive des circonstances qui pourraient constituer un motif valable.

[23] Deuxièmement, la Cour d'appel fédérale (CAF) a explicité le sens lié au motif valable : il nécessite un examen à savoir si, compte tenu de toutes les circonstances et sur la prépondérance des probabilités, le prestataire n'avait aucune autre solution raisonnable que de quitter son emploi. La CAF a confirmé le principe selon lequel il incombe à un prestataire qui quitte

volontairement son emploi de prouver qu'il n'avait d'autre solution raisonnable que de quitter son emploi lorsqu'il l'a fait *cf. Patel c. Procureur général du Canada*, (2010) CAF 95; *White c. Procureur général du Canada*, (2011) CAF 190).

[24] Le Tribunal abordera maintenant les raisons qui ont poussé l'appelante à quitter son emploi. Premièrement, l'appelante a déclaré qu'elle n'avait pas eu l'intention de démissionner, mais de chercher l'aide de la direction afin de tenter de régler le problème des échanges inappropriés de la part de Madame K. C. sur les lieux de travail. Deuxièmement, l'appelante a affirmé qu'elle était retournée au travail après qu'elle eut envoyé ce courriel de démission, mais que la directrice l'avait informé qu'elle en avait discuté avec madame R. M. et que l'appelante devait rendre ses clefs. Troisièmement, elle poursuit en soulignant que la directrice, Madame K. C., lui criait après devant les autres, comme à d'autres membres du personnel, et qu'elle dénigrait son travail et son apparence. Quatrièmement, l'appelante a fait valoir qu'on s'attendait à ce qu'elle effectue plus de travail que ne le permettait le temps qui y était alloué.

[25] Le Tribunal comprend bien que l'appelante était mécontente de sa directrice au travail, Madame K. C. Le Tribunal reconnaît en outre que l'appelante se disait surchargée. Le Tribunal reconnaît également que l'appelante a invoqué son désir de porter ses problèmes face à Madame K. C. à l'attention de la direction pour que celle-ci trouve une solution.

[26] À ce stade, le Tribunal tient à mettre à nouveau l'accent sur le critère juridique pour un départ volontaire de son emploi. En bref, l'appelante n'avait-elle pas une autre solution raisonnable que de quitter volontairement son emploi compte tenu de toutes les circonstances ? Le Tribunal a examiné tous les éléments de preuve et conclut, selon la prépondérance des probabilités, que l'appelante avait des solutions raisonnables pour les raisons suivantes. Premièrement, l'appelante aurait pu déposer une plainte formelle contre Madame K. C. auprès des ressources humaines avant de prendre la décision de soumettre une lettre de démission. Deuxièmement, avant de démissionner, l'appelante aurait pu déposer un grief à son syndicat sur la situation qui prévalait au travail. Troisièmement, l'appelante aurait pu demander un congé autorisé afin d'évaluer la situation avant de démissionner. Quatrièmement, l'appelante aurait pu se trouver un autre emploi avant de quitter son poste.

[27] Comme il est mentionné plus haut, le Tribunal est conscient que l'appelante était contrariée par sa superviseure et mécontente de l'atmosphère de travail en général. Toutefois, le Tribunal estime que l'appelante a fait le choix personnel de démissionner de son emploi. Peut-être était-ce un bon choix personnel de la part de l'appelante. Toutefois, le Tribunal désire souligner qu'un bon choix personnel n'est pas synonyme de " motif valable " pour quitter son emploi aux termes des articles 29 et 30 de la Loi sur l'AE.

[28] Le Tribunal reconnaît également que l'appelante a affirmé avoir des difficultés financières actuellement et qu'elle avait besoin des prestations d'AE pour subsister pendant cette période de chômage. Toutefois, le Tribunal est tenu d'appliquer la Loi sur l'AE. Bref, le Tribunal ne peut rejeter, modifier, contourner ou réécrire la Loi sur l'AE même par compassion *cf. Knee c. Procureur général du Canada, (2011) CAF 301.*

[29] En dernière analyse, le Tribunal conclut que sur la prépondérance des probabilités, l'appelante n'était pas fondée à quitter son emploi en vertu des articles 29 et 30 de la Loi sur l'AE, pour les raisons mentionnées plus haut.

CONCLUSION

[30] L'appel est rejeté.

Gerry McCarthy

Membre de la division générale – Section de l'assurance-emploi