



Social Security
Tribunal of Canada

Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

Citation : *L. B. c. Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2017 TSSDGAE 44

Numéro de dossier du Tribunal : GE-16-3413

ENTRE :

L. B.

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 : Bernadette Syverin

DATE DE L'AUDIENCE : 9 mars 2017

DATE DE LA DÉCISION : 4 avril 2017

MOTIFS ET DÉCISION

COMPARUTIONS

L'appelante, L. B., a participé à l'audience. L'intimée, la Commission de l'assurance-emploi du Canada (la « Commission ») n'était pas présente.

INTRODUCTION

[1] L'appelante a déposé une demande de prestations d'assurance-emploi le 26 mai 2016. Sa demande fut refusée le 27 juin 2016 parce que la Commission a déterminé que l'appelante avait quitté volontairement son emploi sans justifications au sens de la *Loi sur l'assurance-emploi* (la Loi).

[2] L'appelante a demandé le réexamen de la décision rendue le 27 juin 2016. Une décision de révision rendue le 8 août 2016 a maintenu la décision rendue le 27 juin 2016.

[3] Le 8 septembre 2016, l'appelante a porté en appel, la décision en révision rendue à son endroit par la Commission le 8 août 2016.

[4] Le 19 septembre 2016, le Tribunal a informé l'employeur que s'il voulait être ajouté comme « personne mise en cause » dans le présent dossier, il devait déposer une demande à cet effet auprès du Tribunal, au plus tard le 4 octobre 2016. L'employeur n'a pas donné suite à cette demande.

[5] Conformément au paragraphe 10(1) du Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale, le Tribunal a déterminé que la décision n'intéressait pas directement l'employeur, ainsi ce dernier n'a pas été ajouté à titre de « personne mise en cause ».

[6] Cet appel a été instruit selon le mode d'audience Téléconférence pour la raison suivante : Ce mode d'audience est conforme à l'exigence du Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale selon laquelle l'instance doit se dérouler de la manière la plus informelle et expéditive que les circonstances, l'équité et la justice naturelle permettent.

QUESTION EN LITIGE

[7] Le Tribunal doit déterminer si l'appel de la décision de la Commission relativement à l'exclusion de l'appelante, du bénéfice des prestations d'assurance-emploi, parce qu'elle n'a pas prouvé qu'elle était justifiée de quitter son emploi, est fondé en vertu des articles 29 et 30 de la Loi.

PREUVE

[8] Un relevé d'emploi indique que l'appelante a travaillé du 10 août 2015 au 6 mai 2016, et qu'elle a cessé de travailler après avoir effectué un départ volontaire. (GD3-13)

[9] Dans une lettre datée du 26 mai 2016, l'appelante a expliqué qu'il existait des relations conflictuelles entre elle et le propriétaire de l'entreprise, Monsieur M. K., et qu'elle en avait discuté de la situation avec Monsieur M. K. ainsi que son supérieur immédiat à maintes reprises, mais en vain. (GD3-14 à GD3-17)

[10] L'appelante a fourni les éléments de preuve suivants à la Commission, à savoir :

- a) Le 15 juin 2016, lors d'une conversation téléphonique avec la Commission l'appelante a réitéré le contenu de sa lettre datée du 26 mai 2016. Par ailleurs, elle a de plus fait valoir que le fait qu'elle devait désormais poinçonner ses heures ne la dérangeait pas, sa seule préoccupation était relative au fait qu'elle devait souvent sortir faire des achats ou des dépôts à la banque et à demander comment cela allait fonctionner. Son départ a été motivé par la dernière discussion irrespectueuse ayant eu lieu entre l'appelante et le propriétaire, Monsieur M. K. Elle croyait que la situation allait s'améliorer avec le temps et c'est pour cela qu'elle n'a pas fait de recherches d'emploi avant de quitter son emploi. (GD3-21)(GD3-18)
- b) Dans sa demande de réexamen de la décision déposée le 7 juillet 2016, l'appelante a fourni des détails sur la nature de son travail et les tâches qu'elle devait effectuer. Elle a expliqué qu'elle a été embauchée à titre d'adjointe administrative et qu'elle effectuait également des tâches reliées à la comptabilité, telles que les comptes payables et recevables. Elle devait rendre compte à Monsieur G. P., mais ce dernier était rarement présent au bureau devant gérer les différents chantiers. L'appelante a

également relaté un évènement ayant eu lieu quelques jours avant son départ soit le 26 avril 2016 où Monsieur M. K. à exigé qu'un bilan financier soit modifié afin d'effacer les noms des deux associés. La comptable de l'entreprise n'a pas voulu modifier le bilan financier, cette tâche a donc été réassignée à la fille de Monsieur M. K. Ayant réalisé que les modifications n'avaient pas été faites, l'appelante a communiqué avec la comptable. L'appelante a déclaré que peu de temps après Monsieur M. K. est venue la voir « *comme un enragé et m'a menacée, il était agressif, il criait en me pointant du doigt que je ne comprenais rien; que je n'avais pas d'affaire à communiquer avec la comptable.* Finalement, l'appelante a déclaré avoir été à l'affut des offres d'emploi et elle mentionne quelques noms de compagnies qu'elle avait sollicitées pour des offres d'emploi. (GD3- 26).

- c) Le 8 août 2016, l'appelante a expliqué n'avoir pas attendu de trouver un autre emploi avant de quitter son emploi, car la situation était insoutenable. Elle dit avoir quitté son emploi précipitamment, car c'était la deuxième fois dans une semaine que Monsieur M. K. a crié en communiquant avec elle. Monsieur M. K. lui pointait du doigt en lui disant « *ça marcherait pas comme ça* ». L'appelante s'est sentie menacée. Cependant Monsieur M. K. n'a pas toujours crié, ce comportement de s'exprimer en criant s'est produit quelques fois durant son emploi. Bien que son bureau fût situé au deuxième étage loin de Monsieur M. K., ce dernier était au deuxième étage tous les jours durant l'hiver. L'appelante a déclaré avoir exprimé à Monsieur M. K. qu'elle n'aimait pas lorsqu'il criait et qu'elle n'aimait pas la manière dont il lui parlait, mais elle n'a pas tenté de trouver des solutions avec lui. (GD3-28)

[11] L'employeur pour sa part a fait les déclarations suivantes à la Commission :

- a) Le 15 juin 2016, la Commission a communiqué avec G. K., la fille du propriétaire qui travaille pour l'autre entreprise de Monsieur M. K., X Solution. G. K. a déclaré que quelques jours avant le départ de l'appelante, X GM avait instauré une nouvelle politique à l'effet que dorénavant tous les employés devaient poinçonner leurs heures. Selon G. K., l'appelante n'a pas apprécié cette nouvelle politique ayant été payée pour 40 heures et son horaire n'était pas vérifié alors elle pouvait peut-être en faire entre 35 ou 36 heures au lieu de 40 heures. L'appelante devait parfois sortir pour faire

des dépôts à la banque alors ses heures de travail n'étaient pas vérifiées. De plus, l'appelante côtoyait le propriétaire, Monsieur M. K., environ une ou deux heures par semaine, mais l'appelante avait un supérieur immédiat nommé G. P. L'appelante a démissionné en laissant un message sur la boîte vocale de son supérieur indiquant qu'elle avait démissionné. (GD3-19)

b) Le 15 juin 2016, le superviseur immédiat de l'appelante, Monsieur G. P. a confirmé que l'appelante lui avait parlé la veille de son départ d'une discussion ayant eu lieu avec le propriétaire de l'entreprise qu'elle n'avait pas apprécié. L'appelante lui avait dit qu'elle pensait quitter son emploi, mais pourrait rester le temps qu'il trouve une remplaçante. Le lendemain, l'appelante a laissé un message indiquant qu'elle avait démissionné. (GD3-19)

c) Le 8 août 2016, G. K. a affirmé qu'il existait un conflit de personnalités entre l'appelante et Monsieur M. K. L'appelante fut la conjointe du meilleur ami du propriétaire, M. K. pendant 20 ans. De plus, le propriétaire était au bureau environ trois heures par semaine. L'appelante se sentait surveiller dans tout ce qu'elle faisait. (GD3-27)

[12] Dans son avis d'appel au Tribunal l'appelante a déclaré que la Commission a rendu sa décision sur une version erronée des faits en considérant la version de l'employeur. (GD2-1 à GD2-11)

[13] Lors de l'audience, l'appelante a rappelé les circonstances ayant mené à la rupture du lien d'emploi qui existait entre elle et son ancien employeur et elle a de plus déclaré ce qui suit :

a) L'appelante a expliqué que son ancien employeur, X GM est une entreprise œuvrant dans le domaine de la construction. L'entreprise est spécialisée dans la réparation des bris d'aqueducs. L'entreprise est composée de quatre associés; dont le propriétaire, Monsieur M. K., le supérieur immédiat de l'appelante, Monsieur G. P. Les deux autres associés ne travaillaient pas au bureau et ils étaient responsables de la fabrication de la tuyauterie nécessaire pour la réparation des bris d'aqueducs. L'appelante a quitté volontairement son emploi parce que certaines pratiques de l'entreprise étaient malhonnêtes et contraires à ses valeurs, à titre d'exemples :

- 1) L'appelante a affirmé que durant l'exercice de ses fonctions d'adjointe administrative, le propriétaire M. K. lui défendait de divulguer des renseignements concernant les sommes détenues dans les comptes bancaires aux associés. Donc, elle devait souvent mentir aux associés lorsqu'ils exigeaient des renseignements.
 - 2) De surcroît, lors de son dernier jour de travail, le propriétaire, M. K. à exiger que des renseignements relatifs aux deux associés apparaissant sur les bilans financiers soient effacés dans le cadre d'une demande de cautionnement pour un prêt d'argent. La comptable ayant refusé d'effectuer cette tâche, Monsieur M. K. a exigé que l'appelante efface les renseignements. L'appelante a demandé à Monsieur de lui expliquer pourquoi il fallait que ça soit elle qui le fasse. Monsieur M. K. lui a tout simplement dit qu'il fallait qu'elle le fasse. L'appelante a refusé d'exécuter cette tâche, car elle trouvait cette pratique douteuse et craignait de se faire reprocher ce geste lors d'une éventuelle vérification par le gouvernement.
 - 3) De plus, afin de pouvoir travailler sur les chantiers de construction, G. P., le supérieur immédiat de l'appelante, avait besoin d'un permis de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Pour ce faire, G. P. avait besoin de réussir un examen pour évaluer ses compétences professionnelles. Toutefois, G. P. n'avait pas le temps pour passer l'examen. La RBQ exige qu'il y ait deux personnes présentes au sein de l'entreprise pour agir à titre de répondant pour une demande de permis. Or, dans le cadre de la demande de permis de son ancien employeur, un des répondants ne travaille pas pour l'entreprise. Le permis de la RBQ a été délivré et lorsque l'appelante recevait des appels pour la personne inscrite sur le permis de la RBQ, il fallait qu'elle mente en disant que la personne n'était pas là, mais sachant très bien que la personne ne travaille pas pour l'entreprise.
- b) L'appelante a précisé qu'elle n'a pas quitté son emploi à cause d'un conflit de personnalités comme le prétend l'employeur à la pièce GD3-18.

- c) Par ailleurs, la déclaration de l'employeur à la pièce GD3-19 à l'effet qu'elle a démissionné en laissant un message sur la boîte vocale est fausse, car l'appelante est rentrée au bureau la journée de son départ et a remis les clés à Mme G. K. tout en lui expliquant la raison de son départ.
- d) Quant à la déclaration de l'employeur à la pièce GD3-27 indiquant que le conjoint de l'appelante est le meilleur ami de Monsieur M. K., l'appelante ne trouve pas ce détail pertinent. Cependant, elle avoue avoir côtoyé Monsieur M. K. à quelques reprises durant les années précédant le début de son emploi, mais qu'elle ne le considérait pas comme un ami. De plus, contrairement à ce qui est indiqué par Mme G. K., Monsieur M. K. était au 2^e étage régulièrement et pas juste trois heures par semaine.
- e) Quant aux tentatives de se trouver un emploi avant de quitter volontairement son emploi, l'appelante a précisé qu'elle n'avait pas fait de recherche active d'emploi. Cependant, alors qu'elle était encore à l'emploi elle a envoyé son *curriculum vitae* à quelques entreprises. Elle espérait que la situation s'améliore, car elle ne voulait pas quitter son emploi.
- f) L'appelante a de plus réitéré avoir discuté de la situation avec son supérieur immédiat, G. P., à maintes reprises. Cependant, G. P. n'intervenait pas et lui disait de « *laisser faire* ». Elle a également tenté d'en discuter avec Monsieur M. K. mais ce fut un langage de sourd.
- g) Finalement, l'appelante a exprimé que le climat de travail était devenu invivable, elle était bouleversée mentalement. Physiquement, elle avait des palpitations au cœur. De plus, les jours précédant son départ volontaire, l'appelante avait peur de rentrer au bureau, car elle se demandait toujours qu'est-ce que son employeur allait lui reprocher aujourd'hui. Elle s'est sentie diminuée, incompétente et avait perdu toute confiance en elle-même.

ARGUMENTS DES PARTIES

[14] L'appelante a fait valoir qu'elle a quitté volontairement son emploi à cause des relations conflictuelles qui ont existé entre elle et le propriétaire de l'entreprise, Monsieur M. K. Elle a tenté à maintes reprises de régler la situation avec son supérieur immédiat, et Monsieur M. K., mais en vain. Son départ volontaire était la seule solution raisonnable dans les circonstances.

[15] L'appelante déclare avoir quitté son emploi parce que certaines pratiques de l'entreprise laissaient à désirer et l'on exigeait qu'elle exécute des tâches qui étaient contraires à ses valeurs, telle que la falsification de documents, et il fallait souvent mentir, car il lui était interdit de divulguer des renseignements à certaines personnes.

[16] L'appelante a déclaré qu'avant de quitter son emploi, elle a effectué des recherches d'emploi qui se sont avérées infructueuses.

[17] L'appelante maintient que la décision de la Commission a été prise en se basant sur les témoignages de la fille de la propriétaire qui ne travaille même pas pour la compagnie X GM. Ainsi la décision est basée sur une conclusion de faits erronés.

[18] La Commission estime que les faits au dossier ne démontrent pas que la situation de l'appelante était intolérable au point que le fait de quitter son emploi soit la seule solution raisonnable. Le fait qu'il y ait occasionnellement des frictions, une certaine animosité ou une situation conflictuelle n'est pas de nature certes à améliorer un climat de travail, mais ne justifie pas en soi une personne à quitter l'emploi. Dans la mesure où chacun y met du sien et fait des efforts raisonnables pour s'accommoder des différences et trouver un terrain d'entente, la situation ne devrait pas dégénérer en conflits interminables ou irrésolus.

[19] La Commission soutient que l'appelante n'était pas justifiée de quitter son emploi puisqu'elle n'a pas démontré avoir épuisé toutes les solutions raisonnables avant de quitter son emploi.

ANALYSE

[20] Les dispositions législatives pertinentes sont reproduites en annexe à la présente décision.

[21] Tel que nous l'enseigne la Cour suprême du Canada, l'objectif de la Loi est l'indemnisation des personnes dont l'emploi s'est involontairement terminé et qui se retrouvent sans travail (*Gagnon* 1988 (CSC), [1988] 2 R.C.S. 29. Ainsi, les prestataires qui quittent volontairement leur emploi ne sont pas admissibles aux prestations d'assurance-emploi à moins de prouver qu'ils étaient justifiés de le faire, en vertu des articles 29 et 30 de la Loi.

[22] Il incombe tout d'abord à la Commission de prouver que le départ était volontaire et il appartient, par la suite, au prestataire de démontrer que son départ volontaire était justifié. (*Green* 2012 FCA 313; *White* 2011 FCA 190; *Patel* 2010 FCA 95).

[23] En l'espèce, l'appelante a déclaré dans sa demande de prestations qu'elle a quitté volontairement son emploi. Ce fait est de plus corroboré par le relevé d'emploi délivré par l'employeur et ce dernier a également déclaré à la Commission que l'appelante a quitté volontairement son emploi.

[24] Le Tribunal conclut que l'appelante a quitté volontairement son emploi. Par conséquent, celle-ci doit prouver qu'elle n'avait aucune autre solution raisonnable que de quitter son emploi.

[25] Le critère visant à déterminer si le prestataire est fondé à quitter son emploi aux termes de l'article 29 de la Loi consiste à se demander si, eu égard à toutes les circonstances, selon la prépondérance des probabilités, le prestataire n'avait pas d'autre choix raisonnable que de quitter son emploi (*White* 2011 FCA 190; *Macleod* 2010 FCA 301; *Imran* 2008 FCA 17).

[26] Dans le cas présent, l'appelante a exposé deux facteurs qui ont contribué à sa décision de quitter volontairement son emploi. Plus particulièrement :

- a) Elle a fait valoir que certaines pratiques de l'employeur étaient malhonnêtes et contraires à ses valeurs;
- b) Les relations conflictuelles entre elle et son supérieur Monsieur M. K.

[27] Le Tribunal analysera chacun des facteurs ci-haut mentionnés afin de déterminer si eu égard à toutes les circonstances l'appelante n'avait aucune autre solution raisonnable que de quitter volontairement son emploi.

Les pratiques de l'employeur étaient malhonnêtes et contraires aux valeurs.

[28] L'appelante a fait valoir qu'une des circonstances qui a mené à son départ est le fait que certaines pratiques de l'employeur étaient malhonnêtes et contraires à ses valeurs. Le Tribunal souligne que bien que cette circonstance ne figure pas dans la liste des raisons énumérées à l'alinéa 29(c), un prestataire ne doit pas nécessairement répondre à un de ces critères pour qu'il y ait « justification ». (*Campeau 2006 FCA 376, Lessard 2002 FCA 469*). Ainsi, le Tribunal analysera cette circonstance afin de déterminer si compte tenu des circonstances, l'appelante n'avait nul autre choix que de quitter volontairement son emploi.

[29] De prime abord, le Tribunal signale que la Commission n'a pas présenté d'arguments à l'égard de cet aspect du dossier, et ce malgré le fait que l'appelante ait allégué ses faits lors du processus de révision administrative et dans son avis d'appel. De plus, la Commission ne semble pas avoir interrogé l'employeur sur les allégations de l'appelante portant sur les pratiques malhonnêtes. Ainsi, l'évaluation du Tribunal de la preuve et de sa valeur probante sera uniquement basée sur la version de l'appelante.

[30] L'appelante a témoigné en répondant aux questions de manière franche et directe. Le témoignage ne comportait ni incohérences ni contradictions par rapport aux autres éléments de preuve dont le tribunal est saisi. Ainsi, le Tribunal détermine que l'appelante fut un témoin crédible.

[31] Selon le témoignage de l'appelante, cette dernière était tenue au silence à l'égard des renseignements financiers pouvant être divulgués aux deux associés responsables de la fabrication de la tuyauterie. Ainsi lorsque ces associés demandaient des renseignements l'appelante n'avait nul autre de choix que de mentir aux associés afin d'obtempérer à l'ordre de son employeur de ne pas divulguer les renseignements.

[32] L'appelante a de plus fait valoir que le permis de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) que son supérieur immédiat, G. P. utilisait pour son travail sur les chantiers de

construction a été obtenu en violation des règles de la RBQ. En effet, la RBQ exige qu'il y ait deux personnes présentes au sein de l'entreprise pour agir à titre de répondant pour une demande de permis. Or, dans le cadre de la demande de permis de son ancien employeur, un des répondants ne travaille pas pour l'entreprise. Ainsi, l'appelante a été obligée de mentir lorsqu'elle recevait des appels demandant de parler au répondant signataire de la demande de permis, qui ne travaillait pas pour l'entreprise.

[33] Finalement, l'appelante maintient que son employeur a tenté de la forcer de falsifier les bilans financiers afin d'ôter les noms des associés. L'appelante a discuté de cette tâche avec son supérieur afin de savoir pour quelle raison la comptable ne pouvait accomplir cette tâche, mais cette discussion fut en vain. L'appelante a refusé d'exécuter cette tâche, car cela constituait de la falsification de documents. Elle a trouvé cette pratique douteuse et craignait que ce geste de falsifier des documents puisse avoir de conséquences néfastes pour elle dans le cadre d'une vérification gouvernementale.

[34] L'appelante a expliqué qu'elle ne sentait pas à l'aise à toujours devoir mentir, que c'était contre ses valeurs et son intégrité. Il devenait très difficile de travailler dans ce climat de travail. Mais est-ce que quitter volontairement son emploi était la seule solution raisonnable?

[35] Dans l'arrêt Landry (A-1210-92), la Cour d'appel fédérale a précisé qu'il ne suffit pas qu'un prestataire prouve qu'il a agi raisonnablement en quittant son emploi, car un motif raisonnable peut constituer une bonne raison, mais n'équivaut pas forcément à une justification. Il doit être établi que, compte tenu de toutes les circonstances du cas, le départ volontaire constituait pour le prestataire la seule solution raisonnable.

[36] Quant au fait que l'employeur ait demandé à l'appelante de falsifier le bilan financier, la preuve à cet égard ne démontre pas que l'appelante a quitté son emploi pour cette raison. En effet, selon le témoignage de l'appelante, cet incident a eu lieu durant son dernier jour de travail et n'était pas une pratique habituelle. Par ailleurs, selon le témoignage de l'appelante cette tâche a finalement été exécutée par une autre personne que l'appelante.

[37] À la lumière du témoignage de l'appelante, le Tribunal est convaincu que le fait de devoir mentir fréquemment a eu un impact sur l'exécution de ses tâches à titre d'adjointe

administrative. Cependant, le Tribunal détermine que dans ces circonstances, l'appelante avait d'autres solutions raisonnables que de quitter volontairement son emploi. Par exemple, l'appelante aurait pu attendre de se trouver un autre emploi répondant mieux à ses attentes avant de quitter volontairement son emploi.

Relations conflictuelles

[38] L'appelante a également fait valoir, que son départ volontaire était lié à une situation de travail devenu intolérable dû à la relation conflictuelle ayant existé entre elle et un de ses supérieurs, Monsieur M. K.. Par conséquent, le Tribunal a pris en considération l'alinéa 29c) x) de la Loi qui prévoit spécifiquement que : « c) *le prestataire est fondé à quitter volontairement son emploi ou à prendre congé si, compte tenu de toutes les circonstances, notamment de celles qui sont énumérées ci-après, son départ ou son congé constitue la seule solution raisonnable dans son cas : [...] (x) relations conflictuelles, dont la cause ne lui est pas essentiellement imputable, avec un supérieur, [...] ».*

[39] La jurisprudence nous enseigne que dans des cas de relations conflictuelles il doit s'agir de situations indépendantes de la volonté du prestataire ou de situations auxquelles le prestataire n'y est pour rien (*Smith A-875-96*). Ainsi, le Tribunal doit déterminer avant tout s'il y avait une relation conflictuelle entre les parties et si cette situation était la faute du supérieur, Monsieur M. K., et non celle de l'appelante.

[40] Le Tribunal détermine qu'une relation conflictuelle entre l'appelante et son supérieur, Monsieur M. K., a bel et bien existé et la cause de celle-ci n'est pas imputable à l'appelante.

[41] L'appelante a rendu un témoignage logique, cohérent et compatible avec toutes ses déclarations antérieures au dossier. Lorsqu'il y avait des incohérences dans les documents, celles-ci ont fait l'objet d'explications dans son témoignage. Il ne fait aucun doute dans l'esprit du Tribunal que le témoignage de l'appelante est crédible.

[42] Dans un témoignage détaillé, crédible et empreint d'émotions, l'appelante décrit avoir été bouleversée durant les événements qu'elle vivait au travail avec Monsieur M. K. Elle a témoigné que l'attitude dénigrante de Monsieur M. K., ses gestes empreints de violence et son acharnement à son égard la minaient excessivement. Elle a également affirmé avoir discuté

avec son supérieur immédiat, Monsieur G. P. de la situation, mais ce dernier ne voulait pas s'impliquer dans cette affaire. N'ayant pas le soutien de son supérieur immédiat l'appelante a de plus fait part de ses inquiétudes directement à Monsieur M. K., mais cette démarche fut en vain. L'appelante a également discuté avec la fille de Monsieur M. K., Madame G. K. Selon la preuve non contestée, Madame G. K. a plutôt profité de la situation pour faire part à l'appelante de ses propres doléances envers l'attitude de son père, M. K.

[43] Le Tribunal remarque qu'aucun des évènements relatés par l'appelante n'a été contesté ni contredit par l'employeur. En effet, l'employeur a déclaré que l'appelante était insatisfaite de certaines mesures prises à son insu, telles que la nouvelle politique de poinçonner les heures, et l'employeur a ajouté une seule phrase à l'effet qu'un conflit de personnalités existait entre le propriétaire Monsieur M. K. et l'appelante. Aucun détail quant à la nature de ce conflit de personnalités n'a été fourni par l'employeur. Il est à noter dans ce dossier que le répondant pour l'employeur était, Madame G. K. Cette dernière est non seulement la fille de M. K., mais elle est également une personne à laquelle l'appelante attribue ses rapports conflictuels, tel qu'en fait foi la pièce (GD3-14) où l'appelante écrit ce qui suit : « *la personne responsable de mon départ est M. K. et G. K. qui est son adjointe (sa fille) qui travaille pour X la Solution* ».

[44] Le Tribunal constate qu'en déclarant une exclusion pour cause de départ volontaire, la Commission a fait peu de cas des relations de travail difficiles et conflictuelles décrites par l'appelante et semble avoir favorisé la version de l'employeur voulant que l'appelante ait quitté son emploi pour d'autres raisons que les relations conflictuelles qui existaient entre elle et Monsieur M. K.. Cependant, la Commission a déclaré n'avoir aucun doute sur l'existence des conflits entre l'appelante et le propriétaire, Monsieur M. K., mais que l'appelante a par sa propre déclaration mentionnée que ce n'était qu'à quelques reprises qu'elle vécût des situations conflictuelles avec celui-ci, tel qu'il appert de la pièce GD3-28.

[45] Le Tribunal convient avec la Commission qu'il est indéniable d'après la preuve présentée par l'appelante qu'il y avait des relations conflictuelles entre l'appelante et son supérieur. Cependant, ce dont la pièce GD3-28 révèle est le fait que Monsieur M. K. ne criait pas tout le temps pour faire passer ses messages. Le Tribunal estime que le fait que Monsieur M. K. ne criait pas tout le temps ne veut pas dire pour autant que les relations conflictuelles n'ont pas persisté. Au contraire, l'appelante a décrit que pendant la durée de son emploi elle a fait l'objet de critiques non fondées, des remarques dégradantes, des menaces et Monsieur M. K. lui parlait constamment en la pointant du doigt. La situation était devenue intolérable à un point tel que l'appelante a déclaré qu'elle « *s'assurait d'aller à la toilette quand il (Monsieur M. K.) n'était pas là pour ne pas me faire poser des questions.* »

[46] Selon l'appelante, la goutte d'eau qui a fait déborder le vase fut le dernier incident qui a eu lieu quelques jours avant son départ où Monsieur M. K. est décrit par l'appelante comme ayant été « *un enragé et m'a menacé, il était agressif, il criait en me pointant du doigt que je ne comprenais rien* ». Or, l'employeur pour sa part a fourni très peu de détails sur le dernier incident ayant mené au départ volontaire de l'appelante. Madame G. K. s'est contentée de dire que l'appelante est partie sans donner de raison en laissant tout simplement un message sur la boîte vocale de son supérieur immédiat, G. P. Ce dernier pour sa part a tout simplement déclaré que l'appelante lui avait dit qu'il y a eu une discussion entre elle et Monsieur M. K. qu'elle n'avait pas apprécié et qu'elle réfléchissait à quitter son emploi. Ce fut ce sur quoi la Commission s'est basée pour déterminer que les faits au dossier ne démontrent pas que la situation de l'appelante était intolérable au point que le fait de quitter son emploi soit la seule solution raisonnable.

[47] Le Tribunal estime que la preuve au dossier démontre l'existence d'une relation conflictuelle entre l'appelante et son supérieur. Vraisemblablement, l'appelante n'y était pour rien dans cette situation (*Smith A-875-96*).

[48] En dépit du fait que les relations conflictuelles avec son supérieur ne lui étaient pas imputables, la Loi impose à l'appelante l'obligation de ne pas « *provoquer délibérément* » le risque de chômage. (*Tanguay A-1458-*)

[49] Le Tribunal doit appliquer le critère consistant à établir si l'appelante avait une autre solution raisonnable plutôt que de quitter son emploi au moment où elle l'a fait. Dans le cas présent, le Tribunal considère que la décision prise par l'appelante de quitter l'emploi qu'elle occupait doit être considérée comme la seule solution raisonnable dans sa situation.

[50] Selon la Commission l'appelante n'était pas justifiée de quitter son emploi puisqu'elle n'a pas démontré avoir épuisé toutes les solutions raisonnables avant de quitter son emploi. Compte tenu de toutes les circonstances, la Commission maintient qu'une solution raisonnable aurait été de tenter de discuter avec le supérieur en question et/ou un autre supérieur afin de trouver une solution. Le Tribunal estime donc que la Commission aurait voulu que l'appelante fasse part de ses doléances précisément à la personne même qui était à l'origine de tous ses problèmes, c'est-à-dire le propriétaire de l'entreprise, Monsieur M. K.

[51] La preuve non contestée démontre que l'appelante a non seulement discuté de la situation avec son supérieur immédiat Monsieur G. P. qui ne voulait pas intervenir, mais elle en a également discuté directement avec Monsieur M. K., mais ce dernier n'a pas changé son comportement. Ainsi, le Tribunal conclut que contrairement aux prétentions de la Commission, les mesures prises par l'appelante démontrent que cette dernière a fait précisément ce que la Commission aurait voulu qu'elle fasse dans la situation dans laquelle elle s'était retrouvée.

[52] Le Tribunal convient également avec la Commission qu'une autre solution raisonnable aurait été que l'appelante se cherche un autre emploi avant de quitter son emploi. Le Tribunal est convaincu que l'appelante espérait que la situation allait s'améliorer avec le temps et qu'elle a été à l'affût des offres d'emploi. Le Tribunal est convaincu qu'avant de quitter son emploi, l'appelante a recherché du travail à d'autres endroits pour éviter de se retrouver en situation de chômage, mais ses recherches ont été infructueuses.

[53] La Commission opine que les situations conflictuelles ne doivent pas dégénérer en conflits interminables ou irrésolus dans la mesure où chacun y met du sien et fait des efforts raisonnables pour s'accommoder des différences et trouver un terrain d'entente. Le Tribunal estime que cette opinion constitue une généralité et ne peut la partager, car chaque cas est un cas d'espèce et dans le cas de l'appelante, cette dernière avait atteint son seuil de tolérance en

prenant la décision de quitter volontairement son emploi. Ainsi le Tribunal fait siens les propos suivants d'un autre jugement rendu dans une situation semblable :

« En l'espèce, chaque cas est différent. Qu'une situation de travail devienne intolérable au point de miner la santé de la personne qui subit cette situation dépend le plus souvent du seuil de tolérance de cette personne, de son état de santé, de son équilibre, ... et aussi faut-il le préciser de la capacité de l'autre partie à gérer une situation avant qu'elle ne s'envenime. » F. S. c. Commission de l'assurance-emploi du Canada, 2015 TSSDGAE 150

[54] Le Tribunal accorde crédibilité au témoignage de l'appelante concernant la façon dont elle était traitée au travail et il est évident, que malgré ses tentatives répétées de régler la situation ces plaintes n'ont pas abouti à grand-chose. Quand les conditions de travail d'une personne sont aussi intolérables que l'étaient celles de l'appelante, la seule solution raisonnable est de quitter l'emploi en question et c'est la seule conclusion raisonnable à laquelle elle pouvait en venir.

CONCLUSION

[55] Le Tribunal conclut que l'appelante à quitter son emploi parce qu'il existait une relation conflictuelle entre elle et son supérieur dont la cause n'était pas imputable à l'appelante. L'appelante a tenté de discuter ouvertement avec son employeur afin de trouver une solution, mais ce fut en vain. La décision de quitter son emploi a été prise après avoir effectué des tentatives pour se trouver un autre emploi, mais elle a dû quitter son poste avant que ses recherches d'emploi puissent porter fruit. Le Tribunal conclut que l'appelante a prouvé qu'elle n'avait d'autre solution raisonnable que de quitter son emploi. Elle avait donc la justification requise par la Loi pour quitter volontairement son emploi.

[56] L'appel est accueilli.

Maître Bernadette Syverin
Membre, Division générale - Section de l'assurance-emploi

ANNEXE

DROIT APPLICABLE

Loi sur l'assurance-emploi

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.

(2) 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.

(3) Dans les cas où l'événement à l'origine de l'exclusion survient au cours de sa période de prestations, l'exclusion du prestataire ne comprend pas les semaines de la période de prestations qui précèdent celle où survient l'événement.

(4) Malgré le paragraphe (6), l'exclusion est suspendue pendant les semaines pour lesquelles le prestataire a autrement droit à des prestations spéciales.

(5) Dans les cas où le prestataire qui a perdu ou quitté un emploi dans les circonstances visées au paragraphe (1) formule une demande initiale de prestations, les heures d'emploi assurable provenant de cet emploi ou de tout autre emploi qui précèdent la perte de cet emploi ou le départ volontaire et les heures d'emploi assurable dans tout emploi que le prestataire perd ou quitte par la suite, dans les mêmes circonstances, n'entrent pas en ligne de compte pour l'application de l'article 7 ou 7.1.

(6) Les heures d'emploi assurable dans un emploi que le prestataire perd ou quitte dans les circonstances visées au paragraphe (1) n'entrent pas en ligne de compte pour déterminer le nombre maximal de semaines pendant lesquelles des prestations peuvent être versées, au titre du paragraphe 12(2), ou le taux de prestations, au titre de l'article 14.

(7) Sous réserve de l'alinéa (1)a), il demeure entendu qu'une exclusion peut être imposée pour une raison visée au paragraphe (1) même si l'emploi qui précède immédiatement la demande de prestations - qu'elle soit initiale ou non - n'est pas l'emploi perdu ou quitté au titre de ce paragraphe.

29 Pour l'application des articles 30 à 33 :

a) *emploi* s'entend de tout emploi exercé par le prestataire au cours de sa période de référence ou de sa période de prestations;

b) la suspension 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;

b.1) sont assimilés à un départ volontaire le refus :

(i) d'accepter un emploi offert comme solution de rechange à la perte prévisible de son emploi, auquel cas le départ volontaire a lieu au moment où son emploi prend fin,

(ii) de reprendre son emploi, auquel cas le départ volontaire a lieu au moment où il est censé le reprendre,

(iii) de continuer d'exercer son emploi lorsque celui-ci est visé par le transfert d'une activité, d'une entreprise ou d'un secteur à un autre employeur, auquel cas le départ volontaire a lieu au moment du transfert;

c) le prestataire est fondé à quitter volontairement son emploi ou à prendre congé si, compte tenu de toutes les circonstances, notamment de celles qui sont énumérées ci-après, son départ ou son congé constitue la seule solution raisonnable dans son cas :

(i) harcèlement, de nature sexuelle ou autre,

(ii) nécessité d'accompagner son époux ou conjoint de fait ou un enfant à charge vers un autre lieu de résidence,

(iii) discrimination fondée sur des motifs de distinction illicite, au sens de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*,

(iv) conditions de travail dangereuses pour sa santé ou sa sécurité,

(v) nécessité de prendre soin d'un enfant ou d'un proche parent,

(vi) assurance raisonnable d'un autre emploi dans un avenir immédiat,

(vii) modification importante de ses conditions de rémunération,

(viii) excès d'heures supplémentaires ou non-rémunération de celles-ci,

(ix) modification importante des fonctions,

(x) relations conflictuelles, dont la cause ne lui est pas essentiellement imputable, avec un supérieur,

(xi) pratiques de l'employeur contraires au droit,

(xii) discrimination relative à l'emploi en raison de l'appartenance à une association, une organisation ou un syndicat de travailleurs,

(xiii) incitation induite par l'employeur à l'égard du prestataire à quitter son emploi,

(xiv) toute autre circonstance raisonnable prévue par règlement.