



Social Security
Tribunal of Canada

Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

Citation : *D. G. c. Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2017 TSSDGAE 51

Numéro de dossier du Tribunal : GE-16-3861

ENTRE :

D. G.

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 : Angela Ryan Bourgeois

DATE DE L'AUDIENCE : Le 14 mars 2017

DATE DE LA DÉCISION : Le 18 avril 2017

MOTIFS ET DÉCISION

COMPARUTIONS

D. G., appelante

P. G., témoin

INTRODUCTION

[1] L'appelante a présenté une demande de prestations régulières de l'assurance-emploi (AE) le 28 avril 2016 après avoir cessé de travailler chez 1929811 Ontario Inc., relais routier qui opérait sous le nom de Watershed Car & Truck Stop (employeur), le 27 avril 2016. Une période de prestations a été établie à partir du 1^{er} mai 2016, mais l'intimée a conclu que l'appelante avait volontairement quitté son emploi chez l'employeur sans justification et elle lui a imposé une inadmissibilité en application des articles 29 et 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi* (Loi sur l'AE).

[2] L'appelante a demandé la révision de la décision de l'intimée, et celle-ci a maintenu sa décision initiale. L'appelante interjette maintenant appel de la décision découlant de la révision devant le Tribunal.

[3] Le Tribunal a décidé d'instruire l'appel par téléconférence après avoir tenu compte des facteurs suivants :

- a) la complexité de la question en litige;
- b) l'appelante devait être la seule partie à comparaître;
- c) l'exigence prévue dans le *Règlement du Tribunal de la sécurité sociale* de procéder de la manière la plus informelle et la plus expéditive que les circonstances et les facteurs d'équité et de justice naturelle le permettent.

QUESTION EN LITIGE

[4] La question en litige est celle de savoir si l'appelante a volontairement quitté son emploi chez l'employeur sans justification.

PREUVE

[5] Selon l'appelante, celle-ci a commencé à travailler chez l'employeur comme nettoyeuse en octobre 2014. Au début du printemps 2015, elle a été licenciée, mais elle n'a jamais reçu de relevé d'emploi (RE).

[6] Plus tard au cours du printemps, l'une des serveuses qui travaillait au restaurant a subi une blessure au pied, et l'appelante a remplacé cette serveuse pendant son congé de maladie.

[7] En janvier 2016, une réunion a été convoquée pour l'ensemble du personnel. Elle n'a pas été invitée à la réunion. Elle travaillait au restaurant au moment de la réunion. Selon sa compréhension, la réunion visait à annoncer aux employés l'arrivée d'un nouveau gérant (gérant). L'appelante n'a pas entendu ou compris que le gérant ferait ensuite l'acquisition du restaurant.

[8] Le 22 février 2016, l'appelante a passé à côté du gérant et du directeur du bureau, et le gérant a donné à l'appelant une carte de commentaires sur le service à la clientèle qui était remplie et signée. La carte (GD2-8) faisait état de ce qui suit :

[traduction]

Nom du serveur ou de la serveuse : D. G.

Qualité de la nourriture – Excellente

Propreté – Excellente

Qualité du service – Médiocre

Cordialité du personnel – Médiocre

Rapidité du service – Médiocre

Apparence du personnel – le gérant a créé une case inférieure à Médiocre et l'a cochée

Rapport qualité-prix – Moyen

Concept du restaurant – Excellent

Commentaires/suggestions de la clientèle : Tu es nulle.

[9] L'appelante a déclaré s'être sentie humiliée et dénigrée. Après son quart de travail, le gérant s'est rendu à son domicile. Il s'est excusé et il a dit que c'était une blague. Elle a déclaré qu'elle ne considérait pas cela comme une blague et qu'elle était très contrariée.

[10] À un moment donné en mars 2016, l'appelante a découvert que le gérant allait acheter le restaurant.

[11] En avril 2016 (GD3-25), l'appelante a reçu une lettre de licenciement datée du 30 mars 2016 de la part de l'employeur. Selon la lettre, en raison de la vente aux nouveaux propriétaires, l'emploi de l'appelante prendrait fin dès le 27 avril 2016. Dans la lettre, on a remercié l'appelante pour ses services et on lui a souhaité la meilleure des chances dans l'avenir. On ne mentionnait aucune possibilité d'emploi auprès des nouveaux propriétaires.

[12] La serveuse que l'appelante avait remplacée est retournée travailler. Elle a d'abord remplacé un cuisinier. Vers le 20 au 23 avril 2016, elle a informé l'appelant qu'elle reprenait ses quarts de serveuse (GD3-25). L'appelante a déclaré qu'aucun membre de la direction ne lui a dit que la serveuse revenait travailler et qu'il n'y a eu aucune discussion concernant le fait qu'elle reprenait ses quarts de travail.

[13] Selon la preuve de l'intimée à GD3-17, un agent a parlé avec le directeur de bureau le 22 juin 2016. Les notes faisaient état de ce qui suit :

- a) l'employeur avait [traduction] « compris » que tous les employés savaient qu'ils pouvaient conserver leur emploi;
- b) l'appelante a approché le directeur de bureau et elle a dit qu'elle allait accepter le licenciement;
- c) l'employeur a précisé à l'appelante qu'elle n'était pas congédiée et qu'il n'y avait aucune situation de licenciement et que son emploi serait conservé;
- d) selon l'employeur, l'appelante a été informée qu'elle n'était pas licenciée en raison d'une pénurie de travail, mais que les RE ont été produits pour démontrer le changement de propriétaires;

- e) l'employeur ne pouvait pas se souvenir de la date exacte de la conversation avec l'appelante;
- f) aucune offre écrite officielle n'a été donnée à un employé, mais tout le monde s'est fait offrir une offre verbale, et tous les employés ont encore un emploi à l'exception de l'appelante.

[14] Selon la preuve de l'intimée à GD3-18, un agent a discuté avec l'épouse du gérant (qui était également copropriétaire) le 22 juin 2016. Selon les notes, l'appelante a approché le gérant et elle lui a demandé d'être licenciée, mais le gérant a clairement fait savoir à l'appelante qu'il n'y aurait aucun licenciement parce qu'il y avait un besoin de personnel.

[15] À l'audience, l'appelante a déclaré qu'elle n'a jamais eu une conversation avec l'épouse du gérant / la copropriétaire.

[16] Selon les notes de l'intimée, lorsqu'on a demandé à l'appelante si elle avait eu des conversations au sujet de son emploi, celle-ci a répondu que personne ne l'a informée qu'elle pourrait continuer de travailler.

[17] À l'audience, l'appelante a déclaré qu'elle n'a pas eu de conversations avec l'employeur au sujet d'un licenciement et qu'il n'y a pas eu de conversations comme celles mentionnées dans les notes de l'intimée. Elle a déclaré qu'elle ne connaît pas l'emploi qui lui aurait été offert parce que la serveuse qu'elle avait remplacée a pris ses quarts de travail de serveuse.

[18] Selon les notes d'une conversation de l'intimée avec l'appelante le 22 juin 2016, l'appelante a déclaré qu'elle pensait qu'elle était la seule personne congédiée parce qu'elle avait été initialement embauchée afin de remplacer une serveuse qui était partie en congé et que cette dernière était retournée travailler deux semaines avant la lettre de licenciement. Elle pensait que le retour de la serveuse et les nouveaux propriétaires étaient la raison du licenciement.

[19] Dans une note datée du 5 juillet 2016, l'appelante a déclaré qu'elle venait d'apprendre que le gérant a offert des emplois à d'autres serveuses quelques semaines avant le réel achat de l'entreprise. Elle a affirmé que la serveuse qu'elle avait remplacée avait quitté l'employeur depuis et que le poste avait été doté sans qu'on lui offre. Elle a également déclaré qu'une autre

employée ne s'est pas fait offrir un emploi et qu'elle n'a pas reçu ses RE à la date où cette lettre a été rédigée, tout comme l'appelante.

[20] Selon les notes d'une conversation de l'intimée avec l'appelante le 23 septembre 2016, l'appelante a déclaré que personne ne lui a jamais offert un emploi; elle a reçu une lettre de licenciement, et aucune offre d'emploi à l'écrit ou de vive voix. Elle a affirmé ne pas se souvenir d'une discussion avec l'employeur au sujet d'un licenciement. Les notes de l'intimée font état de ce qui suit : [traduction] « Elle n'avait pas l'impression qu'elle devait de lécher des culs pour conserver un emploi. »

[21] L'appelante a déclaré qu'elle est âgée de plus de 60 ans; elle n'a jamais refusé de travailler et elle a toujours accepté un emploi offert, peu importe la nature de celui-ci. Elle a affirmé qu'elle vit dans un très petit endroit et que, si l'employeur lui avait offert un emploi, elle l'aurait accepté en raison du nombre limité d'entreprises à l'endroit où elle vit.

[22] À l'audience, l'appelante a déclaré qu'elle croyait avoir été congédiée en raison de la lettre de licenciement. Elle a expliqué que, lorsqu'elle a ramassé la lettre de licenciement, il s'agissait de la seule lettre dans la boîte.

[23] Dans sa demande de prestations, l'appelante a déclaré qu'elle ne travaillait plus en raison d'une pénurie de travail.

OBSERVATIONS

[24] L'appelante a soutenu qu'elle n'a pas quitté son emploi chez l'employeur. Elle a déclaré avoir été licenciée, conformément à la lettre de licenciement. Elle a soutenu que les nouveaux propriétaires ne lui ont pas offert un poste.

[25] L'appelante a soutenu que la carte de commentaires prouve que le gérant n'a jamais eu l'intention de l'embaucher.

[26] L'appelante a soutenu que son RE (GD3-15) ne comprend pas les heures accumulées dans le cadre du nettoyage d'octobre 2014 à mai 2015. Elle a présenté des talons de paye relativement à ces heures.

[27] L'intimée a soutenu que, conformément au sous-alinéa 29b.1)(iii), le départ volontaire comprend le refus 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.

[28] L'intimée a soutenu que l'appelante n'était pas fondée à quitter son emploi le 27 avril 2016, car elle n'a pas épuisé toutes les solutions raisonnables avant de quitter son emploi, notamment :

- a) continuer de travailler pour le nouveau propriétaire jusqu'à ce qu'elle trouve un autre emploi;
- b) confirmer son statut auprès de l'employeur afin de résoudre la situation.

[29] Selon l'intimée, l'employeur a été déclaré plus crédible et il a confirmé à deux occasions que l'appelante a été informée du fait qu'elle pouvait continuer d'occuper ses fonctions. L'intimée a également souligné que les autres membres du personnel ont conservé leur emploi.

[30] L'intimée a déclaré que le RE n'était pas une question en litige.

ANALYSE

[31] Les dispositions législatives pertinentes sont reproduites dans l'annexe de la présente décision.

[32] Il existe deux éléments concernant la question de savoir si l'appelante a volontairement quitté son emploi chez l'employeur sans justification. Le premier élément est la question de savoir si l'appelante a quitté volontairement son emploi. Le cas échéant, nous nous pencherons ensuite sur la question de savoir si le départ était justifié.

[33] En ce qui concerne le fardeau de la preuve relativement à ces questions, il incombe à l'intimée de prouver que le départ était volontaire, et ce n'est que lorsque ce fait est établi qu'il incombe à l'appelante de démontrer que son départ était *justifié*.

[34] La Cour d'appel fédérale a conclu ce qui suit au paragraphe 15 de l'arrêt *Canada (Procureur général) c. Peace*, 2004 CAF 56 :

En vertu du paragraphe 30(1), la question de savoir si un employé a quitté volontairement son emploi est une question simple. En vertu du paragraphe 30(1), la question de savoir si un employé a quitté La question qu'il faut se poser est la suivante : l'employé avait-il le choix de rester ou de quitter?

[35] La norme de preuve est selon la prépondérance des probabilités (*Canada (Procureur général) c. White*, 2011 CAF 190; *Canada (Procureur général) c. Imran*, 2008 CAF 17).

[36] Conformément au sous-alinéa 29*b.1*(iii) de la Loi sur l'AE, le départ volontaire comprend le refus 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.

[37] L'appelante prétend ne pas avoir quitté volontairement son emploi. Elle a déclaré qu'elle a été licenciée au moyen d'une lettre de licenciement et qu'aucun nouvel emploi ne lui a été offert. Elle a affirmé que, si on lui avait offert de rester, elle l'aurait fait en raison des possibilités limitées dans la région. Selon la preuve de l'intimée, il était possible pour elle de demeurer au service de l'employeur après la vente. Elle a refusé de le faire et elle a demandé d'être plutôt licenciée.

[38] Le Tribunal a conclu que le témoignage de l'appelante était crédible, car il était conforme à ses diverses déclarations versées au dossier. La preuve de l'appelante relativement à la raison pour laquelle elle pensait avoir été licenciée est demeurée la même. Elle a reçu une lettre de licenciement, et la serveuse qu'elle remplaçait est revenue travailler. Dans sa demande de prestations, elle a déclaré qu'elle ne travaillait pas en raison d'une pénurie de travail. Cela correspond à sa compréhension selon laquelle elle n'avait plus de travail parce que l'autre serveuse était retournée travailler.

[39] Le témoignage de l'appelante relativement à la question de savoir si on lui a offert un nouvel emploi ou si elle a demandé d'être licenciée est directement contredit par la preuve de l'intimée concernant les déclarations de l'employeur.

[40] Le Tribunal accorde plus d'importance au témoignage de l'appelante qu'aux notes de l'intimée sur les déclarations de l'épouse du gérant et du directeur du bureau, car les notes écrites de l'intimée ne constituent pas un élément de preuve directe de l'employeur. De plus, les notes relatives aux déclarations de l'épouse du gérant concernant ce que son époux a dit à l'appelante sont considérées comme étant non fiables, parce qu'elle ne se fiait que sur les dires de son époux. Elle n'a pas déclaré avoir eu des conversations directes avec l'appelante. De plus, l'appelante confirme qu'elle n'a jamais eu une conversation avec l'épouse du gérant.

[41] Le Tribunal souligne le libellé des notes de l'intimée concernant les déclarations du directeur du bureau. Elles font état qu'on [traduction] « comprenait » que tous les membres du personnel savaient qu'ils pouvaient conserver leur emploi. Les notes font également état que chaque personne a reçu une offre de vive voix. Le Tribunal estime que ces deux déclarations sont contradictoires. Si chaque personne a reçu une offre de vive voix, pourquoi est-ce qu'une personne dirait qu'il [traduction] « comprenait » que tous les membres du personnel savaient qu'ils pouvaient conserver leur emploi. Pour cette raison, le Tribunal préfère la preuve de l'appelante selon laquelle elle a découvert par la suite que des offres de vive voix avaient été faites aux autres membres du personnel, mais pas à elle. Il s'agit d'un témoignage direct qui est demeuré conforme au fil du temps.

[42] Les notes de l'intimée appuient le témoignage de l'appelante selon lequel aucune offre officielle à l'écrit n'a été présentée, mais qu'une lettre de licenciement officielle a été offerte.

[43] Le Tribunal a examiné l'ensemble de la preuve portée à sa connaissance et estime qu'il est plus probable que le contraire que l'appelante n'a pas quitté volontairement son emploi chez l'employeur pour les raisons suivantes :

- a) Un poids important est accordé à la carte de commentaires remplie par le gérant. Étant donné cet examen du rendement de l'appelante, qui était jugé médiocre ou en deçà, il est impossible de croire que l'employeur avait l'intention de conserver l'appelante à son poste après la vente. Le gérant s'est peut-être excusé, mais cela ne change pas le fait qu'il a rempli la carte et qu'il lui a donné de façon régulière durant son quart de travail sans avoir une conversation.

- b) En étant la seule serveuse qui n'a pas été convoquée à la réunion de janvier 2016, l'appelante n'a pas été tenue au courant des questions abordées à ce moment-là, qui pourrait également être le moment où les autres membres du personnel ont été informés qu'ils ne seraient pas licenciés.
- c) Pour les motifs susmentionnés, le Tribunal accepte la preuve de l'appelante selon laquelle elle n'a eu aucune conversation avec son employeur au sujet de son licenciement.
- d) Elle a reçu une lettre de licenciement officielle.
- e) Dans la lettre de licenciement, on lui souhaitait la meilleure des chances dans l'avenir, mais il n'était pas mentionné d'une manière quelconque que les nouveaux propriétaires lui offriraient un emploi.
- f) Le Tribunal estime que, à la suite du licenciement, aucun emploi n'a été offert à l'appelante, que ce soit de manière officielle ou non. Le Tribunal accepte la preuve de l'appelante à cet égard. La preuve ne donne pas à penser qu'il y a eu une réunion quelconque dans le cadre de laquelle l'appelante était présente et dans le cadre de laquelle des offres d'emploi ont été présentées.
- g) La serveuse que l'appelante remplaçait était retournée travailler et avait informé l'appelante qu'elle reprendrait ses quarts de travail. Étant donné que l'appelante n'a pas été informée du fait que cette serveuse retournait travailler et qu'elle a reçu un avis de licenciement, il est raisonnable de conclure que son licenciement était de nature définitive.
- h) Le commentaire de l'appelante selon lequel elle ne pensait pas qu'elle était obligée de [traduction] « lécher des culs » pour conserver un emploi a été formulé le 23 septembre 2016, soit des mois après son licenciement. Le Tribunal estime que ce commentaire démontre clairement que l'appelante croyait fermement avoir été licenciée et qu'aucune offre d'emploi n'avait été offerte. Si cela avait été le cas, elle n'aurait pas eu besoin de supplier le propriétaire pour conserver son emploi. Le Tribunal estime que

cette déclaration accorde une crédibilité supplémentaire à sa déclaration selon laquelle on ne lui a pas offert un emploi.

[44] Étant donné ces facteurs, le Tribunal estime qu'il est plus probable que le contraire que l'appelante n'ait pas eu le choix de conserver ou de quitter son emploi. Elle a reçu une lettre de licenciement, et aucun autre emploi ne lui a été offert.

[45] Étant donné que l'appelante a été licenciée et qu'on ne lui a pas offert un autre emploi, le sous-alinéa 29*b.1*(iii) ne s'applique pas. L'appelante n'a pas refusé de continuer d'exercer son emploi, car elle a été licenciée. Il est impossible de dire qu'elle a refusé de continuer d'exercer son emploi après le transfert de l'entreprise alors qu'on ne lui a pas offert l'option de rester. Elle n'a pas eu le choix de rester au sein de l'entreprise ou de la quitter.

[46] Le Tribunal reconnaît l'observation de l'appelante selon laquelle il lui manque des heures assurables relativement à ses tâches de nettoyage pour l'employeur. Il ne s'agit pas de la question que doit trancher le Tribunal, et celle-ci n'a pas fait l'objet d'un examen. La question des heures assurables relève entièrement de la compétence de l'Agence du revenu du Canada selon l'article 90 de la Loi sur l'AE, et, si l'appelante a besoin d'aide pour obtenir un RE, il existe des options qui s'offrent à elle auprès de l'intimée.

[47] Pour les motifs mentionnés ci-dessus et après avoir examiné et soupesé l'ensemble de la preuve versée au dossier, le Tribunal estime que l'intimée n'a pas prouvé qu'il est plus probable que le contraire que l'appelante a volontairement quitté son emploi. L'appelante n'est pas exclue du versement de prestations conformément au paragraphe 30(1) de la Loi sur l'AE.

CONCLUSION

[48] L'appel est accueilli.

Angela Ryan Bourgeois
Membre de la division générale – section de l'assurance-emploi

ANNEXE

DROIT APPLICABLE

Loi sur l'assurance-emploi

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.

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.