



Social Security  
Tribunal of Canada

Tribunal de la sécurité  
sociale du Canada

[TRADUCTION]

Citation : *M. G. c. Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2017 TSSDGAE 106

Numéro de dossier du Tribunal : GE-16-4411

ENTRE :

**M. 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 : Glen Johnson

DATE DE L'AUDIENCE : Le 20 juin 2017

DATE DE LA DÉCISION : Le 5 juillet 2017

## MOTIFS ET DÉCISION

### COMPARUTIONS

La prestataire, M. G., et sa mère et représentante, C. G..

### DÉCISION

[1] Le Tribunal conclut que la prestataire a prouvé qu'elle était fondée à quitter volontairement son emploi, en vertu des articles 29 et 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi* (Loi).

[2] L'appel est accueilli.

### INTRODUCTION

[3] La prestataire a travaillé pour un détaillant de vêtements (employeur) jusqu'au 29 juin 2016.

[4] Le 7 juillet 2016, le prestataire a présenté une demande de prestations d'assurance-emploi (prestations d'AE). Dans sa demande, la prestataire déclarait qu'elle avait quitté son emploi en raison d'un manque de travail.

[5] La Commission de l'assurance-emploi du Canada (Commission) a statué que la prestataire était exclue du bénéfice des prestations, au stade initial et après révision. La Commission avait conclu que la prestataire n'avait pas été fondée à quitter volontairement son emploi parce que son départ n'avait pas été la seule solution raisonnable dans son cas.

## **MODE D'AUDIENCE**

[6] L'audience a été tenue par téléconférence pour les motifs suivants, énoncés dans l'avis d'audience daté du 28 avril 2017 :

- a) La crédibilité ne devrait pas représenter un enjeu décisif;
- b) Le fait que l'appelante sera la seule partie présente;
- c) L'information au dossier, y compris la nécessité d'obtenir des renseignements supplémentaires;
- d) Le fait que plusieurs personnes, notamment des témoins, pourraient participer à l'audience;
- e) Le mode d'audience respecte l'exigence du *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale* selon laquelle l'instance se déroule de la manière la plus informelle et expéditive que les circonstances, l'équité et la justice naturelle permettent.

## **QUESTION EN LITIGE**

[7] La prestataire a-t-elle été fondée à quitter volontairement son emploi?

## **PREUVE**

[8] La prestataire a travaillé pour un détaillant de vêtements du 26 février 2013 au 29 juin 2016.

[9] Le 7 juillet 2016, le prestataire a présenté une demande de prestations d'AE. Dans sa demande, elle a déclaré qu'elle avait quitté son emploi en raison d'un manque de travail.

[10] Le 5 juillet 2016, l'employeur a émis le relevé d'emploi (RE) de la prestataire, indiquant le code E, soit « Départ volontaire » comme raison de l'émission du RE. Le 3 août 2016, l'employeur a émis un relevé modifié spécifiant que la raison de la cessation d'emploi était « Autre ».

[11] Le 16 juillet 2016, la prestataire a dit à la Commission que la boutique où elle travaillait allait fermer. Elle a dit qu'on lui avait offert un poste dans une autre boutique du même détaillant mais qu'elle avait refusé d'y être réaffectée parce qu'il lui aura fallu faire un long trajet pour s'y rendre. Elle a affirmé qu'elle aurait dû conduire pendant 45 minutes, alors qu'il ne lui fallait que 10 minutes pour se rendre à son ancienne boutique. Elle a dit que sa voiture était vieille et qu'elle avait peur qu'elle tombe en panne, et qu'il lui faudrait environ une heure pour se rendre à la nouvelle boutique en prenant le transport en commun.

[12] Le 20 juillet 2016, la Commission a informé la prestataire qu'elle avait conclu qu'elle était exclue du bénéfice des prestations d'AE parce qu'elle avait jugé qu'elle avait quitté volontairement son emploi sans justification, comme son départ n'avait pas été la seule solution raisonnable dans son cas.

[13] Le 20 juillet 2016, la prestataire a écrit à la Commission. Elle a déclaré que sa gérante régionale était un tyran et qu'elle était agressive et intimidait les employés, et que d'autres employés avaient démissionné en raison de son comportement. Elle a affirmé qu'elle ne croyait pas avoir la maturité ni l'expérience nécessaire, à 19 ans, pour faire partie de l'équipe de gestion de la nouvelle boutique, mais sa gérante régionale n'avait pas écouté ses préoccupations et elle était sa seule supérieure. Elle a témoigné que sa gérante régionale l'avait humiliée devant des clients, y allant d'une tirade, lançant des choses et l'agressant verbalement.

[14] Le 4 août 2016, la prestataire a présenté une demande de révision relativement à la décision rendue le 20 juillet 2016 par la Commission.

[15] Le 10 juillet 2014, la prestataire a dit à la Commission que son employeur lui avait remis une [traduction] « Lettre de préavis de travail » datée du 5 mai 2016 pour l'informer que la boutique à laquelle elle travaillait allait être fermée le 30 juin 2016. Elle a affirmé qu'elle avait été mise à pied d'un poste convenable. La prestataire a dit que, trois semaines après avoir reçu la lettre du 5 mai 2016, son employeur lui avait offert un emploi à l'autre boutique, mais qu'elle avait refusé cette offre vu son manque d'expérience pour gérer un magasin, son état de santé et ses capacités physiques. Elle a affirmé qu'elle avait été de plus

en plus harcelée par son employeur durant ses dernières semaines de travail et que sa santé en avait pris un coup à cause de son anxiété.

[16] La prestataire a déposé le contrat de travail proposé par son employeur indiquant un poste de gérante de magasin commençant le 1<sup>er</sup> juillet 2016 à l'autre boutique. Elle a également déposé une note datée du 28 juillet 2016 du docteur Barkley, son médecin de famille, spécifiant qu'elle était et est incapable de travailler en raison d'une dépression et d'un stress relatif à la situation.

[17] La prestataire a témoigné qu'elle avait fait deux ou trois quarts de travail à la nouvelle boutique en juin, mais qu'elle était partie en raison de soucis de santé et du harcèlement dont elle était victime de la part de sa gérante régionale, et parce qu'elle ne jugeait pas avoir l'expérience nécessaire pour gérer le nouveau magasin principal.

[18] Le 21 septembre 2016, la prestataire a dit à la Commission qu'elle était traitée pour une dépression depuis environ cinq ans, mais qu'on lui avait prescrit plus de médicaments au cours de derniers mois. Elle a dit que son médecin ne lui avait pas conseillé de quitter son emploi mais de faire ce qu'elle était capable de faire, et de ne pas prendre un emploi lui causant des problèmes de santé.

[19] Le 22 septembre 2016, la Commission a parlé avec l'employeur de la prestataire. L'employeur a fait savoir que la prestataire avait travaillé quelques quarts à la nouvelle boutique, qui était plus grande et plus achalandée, et la propriétaire a dit qu'elle était au courant de quelques [traduction] « histoires » impliquant la prestataire et la gérante et d'autres employés. La propriétaire a affirmé que la prestataire n'avait pas dit que le trajet plus long pour se rendre au nouveau magasin était une raison pour laquelle elle n'avait pas accepté le nouveau poste.

[20] La prestataire a déposé une note de son médecin de famille datée du 14 octobre 2016. Le docteur Barkley affirmait qu'il traitait l'appelante pour une dépression depuis 2012 et que son anxiété et sa dépression avaient été exacerbées par le stress lié à son emploi et le fait qu'elle s'était sentie dépassée par les responsabilités du poste de gérante et les demandes excessives de sa patronne à son endroit. Il a affirmé que la prestataire ne se

portait pas suffisamment bien pour accepter le nouveau poste que son employeur lui avait offert. Il a écrit que la prestataire ne devrait plus travailler dans un magasin de détail ni dans un poste de gestion.

## **OBSERVATIONS**

[21] La prestataire a fait valoir ce qui suit :

- a) Elle a été licenciée en raison de la fermeture de la boutique où elle travaillait;
- b) Son employeur lui avait offert un poste de gérante dans une autre boutique;
- c) Elle ne se portait pas assez bien pour accepter le nouveau poste en raison de son anxiété et de sa dépression, exacerbées par ses conditions de travail et le comportement d'intimidation de la gérante régionale;
- d) Elle avait également décliné le nouveau poste offert du fait qu'il lui faudrait beaucoup plus de temps pour se rendre au travail.

[22] L'intimée a fait valoir ce qui suit :

- a) L'employeur de la prestataire lui avait offert un poste où elle entrerait en fonction à la fermeture de la boutique existante, et la relation de travail entre la prestataire et l'employeur aurait pu continuer sans interruption;
- b) Le départ de la prestataire n'avait pas constitué la seule solution raisonnable dans son cas;
- c) Les tâches et le salaire du nouveau poste offert à la prestataire étaient équivalents à ceux de son ancien poste, et le lieu de travail de la prestataire était le seul changement proposé par l'employeur;
- d) L'état de santé de la prestataire ne l'obligeait pas à quitter son emploi, et elle n'avait pas essayé de parler de ses problèmes de santé à son employeur dans le but qu'il en tienne compte;

- e) La prestataire aurait pu accepter le nouveau poste pour déterminer quelle en aurait véritablement été l'incidence sur elle et, si des problèmes étaient survenus, discuter d'autres options avec son employeur;
- f) La prestataire aurait pu demander un congé de maladie pour avoir le temps de considérer d'autres emplois;
- g) La prestataire n'a pas démontré qu'elle avait été fondée à quitter volontairement son emploi et il convient donc de lui imposer une exclusion pour une période indéfinie à compter du 3 juillet 2016 en vertu des articles 29 et 30 de la Loi.

## ANALYSE

[23] L'objectif de la Loi est l'indemnisation des personnes dont l'emploi s'est involontairement terminé et qui se retrouvent sans travail (*Canada (Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada) c. Gagnon*, [1988] 2 R.C.S. 29).

[24] Aux termes du paragraphe 30(1) de la Loi, un prestataire est exclu du bénéfice des prestations pour une période indéfinie s'il quitte volontairement un emploi sans justification. La Commission doit d'abord déterminer si la prestataire a quitté volontairement son emploi, puis déterminer si elle a été fondée à le faire (*Canada (Procureur général) c. Peace*, 2004 CAF 56). C'est à la Commission qu'il incombe de démontrer qu'elle a quitté volontairement son emploi, mais à la prestataire qu'il incombe de démontrer qu'elle a été fondée à le faire (*Green c. Canada (Procureur général)*, 2012 CAF 313). Comme la prestataire admet qu'elle a démissionné, la Commission s'est acquittée du fardeau relatif au départ volontaire.

[25] Conformément à l'article 29 de la Loi, pour savoir si un prestataire est fondé à quitter volontairement son emploi, le critère à appliquer consiste à déterminer si, selon la prépondérance des probabilités et compte tenu de toutes les circonstances, son départ constitue la seule solution raisonnable dans son cas (*Canada (Procureur général) c. White*, 2011 CAF 190).

[26] L'alinéa 29c) de la Loi dresse une liste non exhaustive de circonstances qui doivent être prises en considération pour déterminer si un prestataire est fondé à quitter volontairement son emploi. Le harcèlement, de nature sexuelle ou autre, est répertorié au sous-alinéa 29c)(i) de la Loi.

[27] La Cour d'appel fédérale a réaffirmé le principe voulant que, lorsqu'un prestataire quitte volontairement son emploi, il appartient au prestataire de prouver que son départ constituait la seule solution raisonnable dans son cas (*Canada (Procureur général) c. White*, 2011 CAF 190).

[28] Dans ses observations écrites et durant l'audience, la prestataire a confirmé que la boutique où elle travaillait allait être fermée et qu'on lui avait offert un poste de gérante à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2016 à la boutique principale, plus grande et plus achalandée. Elle avait travaillé quelques quarts dans la nouvelle boutique avant de quitter son emploi le 29 juin 2016, mais elle n'avait pas accepté le nouveau poste.

[29] Le Tribunal estime que la prestataire était fondée à quitter son emploi en juin 2016 parce que son départ constituait sa seule solution raisonnable.

[30] Le Tribunal juge que la prestataire était crédible à l'audience, car elle a donné des réponses et des commentaires sincères et cohérents en témoignant sous serment. Sa preuve cadre avec l'opinion médicale formulée par le docteur Barkley.

[31] La longueur du trajet pour se rendre à la nouvelle boutique, son manque d'expérience comme gérante et l'intimidation et le comportement violent et agressif de sa gérante régionale à son endroit avaient exacerbé l'anxiété et la dépression dont elle souffrait déjà, ce qui soutient sa décision de refuser le nouveau poste.

[32] La prestataire avait seulement 19 ans au moment où on lui avait un nouveau poste qui supposait davantage de tâches, de responsabilités et d'autorité; la prestataire s'était sentie dépassée par les événements, ce qui n'avait qu'aggravé son anxiété.

[33] Le Tribunal estime que la prestataire a démontré qu'elle faisait l'objet de harcèlement au travail. La gérante régionale était la source du harcèlement.

[34] La conduite de la gérante régionale envers la prestataire constitue un abus de la relation entre l'employeur et l'employé se manifestant par une conduite irrespectueuse, notamment par l'humiliation de la prestataire devant des clients, lorsque la gérante a lancé une tirade dans le magasin.

[35] La Commission soutient que l'état de santé de la prestataire ne l'obligeait pas à quitter son emploi, et qu'elle n'avait pas essayé de discuter de ses problèmes de santé avec son employeur dans le but qu'il en tienne compte. Cela dit, la gérante régionale de la prestataire n'était pas à l'écoute de ses préoccupations, et elle était sa seule supérieure et faisait preuve de violence et d'agressivité à son endroit.

[36] Le docteur Barkley confirme une aggravation notable de la dépression de la prestataire, qu'il traitait depuis 2012. Le Tribunal admet son opinion voulant l'aggravation de son anxiété et de sa dépression était attribuable au nouveau poste qui lui avait été offert. Elle avait travaillé quelques quarts à la nouvelle boutique et avait ressenti du stress au travail et s'était sentie dépassée par les responsabilités de gestionnaire et les demandes excessives de sa patronne envers elle. Il a affirmé que la prestataire ne se portait pas suffisamment bien pour accepter le nouveau poste que son employeur lui avait offert. Il a dit que la prestataire ne devrait plus travailler dans un magasin de détail ni dans un poste de gestion.

[37] La Commission soutient que les responsabilités et le salaire du nouveau poste offert à la prestataire étaient équivalents à ceux de son ancien poste, et que le seul changement proposé par l'employeur était le lieu de travail. Par contre, le Tribunal estime que l'employeur avait désormais des attentes plus élevées envers la prestataire compte tenu de son âge et de cette promotion au poste de gérante, ainsi que de la nouvelle boutique qui était grande et plus achalandée.

[38] La Commission soutient que la prestataire aurait pu accepter le nouveau poste pour voir les effets qu'il aurait véritablement eus sur elle, et qu'elle aurait pu discuter d'autres solutions avec son employeur, si des problèmes étaient survenus. Le Tribunal constate que la prestataire a effectivement essayé de travailler comme gérante à la nouvelle boutique,

mais qu'elle s'était sentie dépassée par le poste, provoquant une aggravation notable de sa dépression et de son anxiété, et sa patronne avait un comportement violent à son endroit.

[39] La Commission soutient que la prestataire aurait pu demander un congé de maladie à son employeur pour avoir le temps de considérer d'autres options d'emploi. Cependant, selon le docteur Barkley, la prestataire n'était plus capable, d'un point de vue médical, d'occuper un poste de gestion. Il n'avait pas dit qu'un autre emploi convenable était hors de sa portée.

[40] Le Tribunal conclut que la prestataire était fondée à quitter son emploi parce que, compte tenu de toutes les circonstances, son départ constituait la seule solution raisonnable dans son cas en vertu des articles 29 et 30 de la Loi.

## **CONCLUSION**

[41] L'appel est accueilli.

Glen Johnson  
Membre de la division générale, 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.