



Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

Social Security
Tribunal of Canada

Citation: *Z. W. c. Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2017 TSSDGAE 195

Numéro de dossier du Tribunal : GE-16-3048

ENTRE :

Z. W.

Appelant

et

Commission de l'assurance-emploi du Canada

Intimée

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

DECISION RENDUE PAR : Teresa M. Day

APPEL ENTENDU LE : 30 mars 2017

DATE DE LA DÉCISION : 30 août 2017

MOTIFS ET DÉCISION

COMPARUTIONS

L'appelant a comparu à l'audition de son appel par vidéoconférence à partir d'Edmonton. Il était assisté par une interprète, Janet Zhu (Madame Zhu), dont les services ont été retenus par le Tribunal de la sécurité sociale et qui a fourni des services de traduction de l'anglais au mandarin.

INTRODUCTION

[1] L'appelant a présenté une demande initiale de prestations régulières d'assurance-emploi (prestations d'AE) le 16 février 2016. L'intimée, la Commission de l'assurance-emploi du Canada (la « Commission »), a enquêté sur le motif de la cessation d'emploi de l'appelant et a déterminé que l'appelant avait volontairement quitté, sans y être fondé (sans justification), l'emploi qu'il occupait chez X le 13 février 2016. Le 14 mars 2016, la Commission a informé l'appelant qu'il était exclu du bénéfice des prestations d'AE au motif qu'il avait volontairement quitté son emploi sans y être fondé.

[2] Le 10 mai 2016, l'appelant a demandé à la Commission de réexaminer sa décision en déclarant qu'il n'avait [traduction] « jamais quitté son travail » chez X. La Commission a maintenu sa décision initiale et, le 5 août 2016, l'appelant a interjeté appel de cette décision devant la division générale du Tribunal de la sécurité sociale du Canada (le « Tribunal »).

[3] L'audience a été tenue par vidéoconférence en raison du fait que la présence d'une interprète serait nécessaire et parce que mode d'audience était conforme à l'exigence du *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale* voulant que l'instance se déroule de la façon la plus informelle et expéditive que le permettent les circonstances, l'équité et la justice naturelle.

QUESTION EN LITIGE

[4] Il s'agit de déterminer si une exclusion d'une durée indéterminée du bénéfice des prestations d'AE devrait être imposée à l'appelant au motif qu'il a volontairement quitté sans justification (sans y être fondé) l'emploi qu'il occupait chez X le 13 février 2016.

PREUVE

[5] L'appelant a présenté une demande initiale de prestation d'AE le 16 février 2016 (pièces GD3-4 à GD3-16). Dans sa demande, l'appelant a déclaré qu'il a travaillé chez X du 30 mars 2014 au 13 février 2016 et a indiqué « congédié » comme raison de la cessation de son emploi (pièce GD3-7). Dans le « Questionnaire : Renvoyé (congédié) » rempli dans le cadre de sa demande (pièces GD3-8 et GD3-9), l'appelant a indiqué qu'il ignorait pourquoi on l'avait congédié. L'appelant a décrit en ces termes un cas antérieur d'inconduite datant de janvier 2016 :

[traduction]

« Mon collègue de travail m'a demandé de nettoyer son endroit. Je lui ai demandé pourquoi, parce que cela ne faisait pas partie de mes tâches. Il m'a répondu que le patron lui avait demandé de travailler à un autre endroit. J'ai travaillé aux deux endroits, le mien et le sien. J'ai fait cela. Le lendemain, mon patron m'a dit que je n'avais pas à demander pourquoi je dois faire quelque chose. Je dois simplement le faire. Mais je lui ai répondu que je devais le demander parce que c'est mon droit de savoir pourquoi je fais du travail supplémentaire. Après cela, je crois qu'il a commencé à me détester. » (pièce GD3-8)

[6] Dans un relevé d'emploi (RE) produit par X le 17 février 2016 (pièce GD3-17), il est indiqué que le dernier jour de travail de l'appelant était le 13 février 2016, et que l'appelant avait « démissionné ».

[7] Dans un RE modifié qu'X a émis le 4 mars 2016 (pièce GD3-18), il est maintenu que l'appelant « a démissionné », mais il y a une modification pour indiquer le versement à l'appelant d'une indemnité de départ de 915,00 \$ qui est décrite comme étant une [traduction] « indemnité tenant lieu de préavis ».

[8] Le 8 mars 2016, un agent de la Commission a parlé à l'employeure au sujet de la cessation d'emploi de l'appelant (voir le formulaire Renseignements supplémentaires concernant la demande de prestation à la pièce GD3-19) et a documenté comme suit l'entretien téléphonique :

[traduction]

« L'employeure déclare que le client a été congédié parce qu'il ne suivait pas les consignes. Il était un préposé à l'entretien ménager et devait nettoyer les aires communes, les aires extérieures et autour de la piscine. Dès qu'il en avait terminé avec ces aires, il était censé aller vérifier à la réception s'il pouvait entrer dans des chambres pour y effectuer des réparations. Il n'arrêtait pas d'entrer dans les chambres sans vérifier auparavant à la réception si ces chambres étaient occupées. Il n'a reçu que des

avertissements verbaux. Chaque fois que son employeuse lui donnait un avertissement, il répondait « si vous voulez que je parte, je partirai ». La dernière fois qu'un tel écart s'est produit, l'employeuse s'est rendu compte que le client était entré dans une chambre sans permission, alors que l'aire de la piscine n'était pas encore nettoyée. Le client lui a dit qu'il ferait cela plus tard et que, si elle voulait, il partirait. L'employeuse a accepté son départ parce qu'il n'exécutait pas ses tâches conformément à ce que mentionnait sa description de travail. »

[9] L'employeuse a fourni à la Commission les documents suivants :

- a) la description de travail de préposé à l'entretien, lue et signée par l'appelant (qu'on appelait « J. W. ») (pièces GD3-20 et GD3-21);
- b) les entrées concernant l'appelant dans le registre des tâches quotidiennes des préposés à l'entretien pour les diverses dates auxquelles l'appelant a travaillé, ces entrées étant non remplies ou incomplètes entre le 18 janvier et le 13 février 2016 (pièces GD3-22 à GD3-28). Dans ce registre, l'entrée du 13 février 2016 – dernier jour de travail de l'appelant – comporte une interrogation sur la raison de la présence de l'appelant dans la chambre 308 ainsi qu'une note disant « Veuillez ne pas entrer dans les chambres dans lesquelles vous n'êtes pas censé entrer. »

[10] L'agent a tenté un certain nombre de fois de prendre contact avec l'appelant pour discuter du motif de la cessation de son emploi (voir le formulaire Renseignements supplémentaires concernant une demande de prestations, pièce GD3-29), mais l'appelant n'a jamais retourné les appels de l'agent.

[11] Par lettre datée du 14 mars 2016 (pièces GD3-30 et GD3-31), l'appelant a été informé qu'on ne lui verserait pas de prestations d'AE au motif qu'il avait volontairement quitté l'emploi qu'il occupait chez X le 13 février 2016 sans y être fondé (sans justification) au sens de la *Loi sur l'assurance-emploi* (la « Loi »).

[12] L'appelant a présenté une demande de révision (pièces GD3-32 et GD3-33), dans laquelle il demandait à la Commission de réexaminer sa décision et affirmait n'avoir jamais démissionné de l'emploi qu'il occupait chez X.

[13] Le 9 juin 2016, une autre agente de la Commission a parlé à l'appelant, qui avait l'aide d'une traductrice, au sujet d'une demande de révision (voir le formulaire Renseignements supplémentaires concernant une demande de prestations à la pièce GD3-38). L'agente a lu à l'appelant les déclarations que l'employeur avait faites, et elle a noté comme suit la description des événements que l'appelant a faite en réponse à cela :

[Traduction]

« Le prestataire a déclaré que, le 12 février 2016, sa supérieure, Z. L., a fait le tour du motel avec lui pour qu'ils vérifient ensemble trois chambres, et elle lui a demandé de nettoyer les lits dans les chambres, entre le matelas et la tête de lit. Sa tâche était de retirer le matelas afin de nettoyer l'espace au niveau de la tête de lit. Le reste du nettoyage était la responsabilité du personnel d'entretien ménager. Il a déclaré que sa supérieure ne lui avait pas précisé d'heure particulière pour exécuter cette tâche.

Le prestataire a déclaré qu'à sa dernière journée de travail, le 13 février 2016, il avait beaucoup de tâches à accomplir et qu'il avait consacré une heure et demie le matin à effectuer ses tâches régulières. Il a nettoyé la cour, les fenêtres, les couloirs et la porte d'entrée. Il a déclaré qu'il ne se souvenait pas s'il avait nettoyé l'aire de la piscine, car cela n'avait pas d'importance, car il aurait pu faire cette tâche n'importe quand durant le reste de la matinée. Il a déclaré qu'il a alors décidé de faire la chambre avant l'arrivée de la femme de ménage pour effectuer le reste du nettoyage.

Il a déclaré qu'avant d'entrer dans la chambre, il a parlé à la chef d'équipe de l'entretien ménager. Il a déclaré que cette dernière et lui-même sont entrés ensemble dans la chambre et qu'il lui a montré la situation. Il a déclaré qu'il ne connaissait pas le nom de la chef et qu'elle était une immigrante d'Inde. Lorsque la chef de l'entretien ménager est sortie de la chambre, il a continué de faire son travail et, dix minutes plus tard, il a été convoqué au bureau de la directrice.

Il a déclaré qu'il était en train de nettoyer la chambre lorsque la directrice générale l'a convoqué à son bureau. Au moment où on l'a appelé, il était en train d'essayer de réparer un cadre de lit qui était brisé. Il a déclaré que sa supérieure lui a posé deux ou trois questions, mais qu'il ne se souvenait pas des questions. Il a déclaré qu'il a dit à la directrice générale qu'il était en train d'essayer de réparer le cadre de lit. À ce moment-là, sa gestionnaire, Z. L. l'a prié de sortir.

Il a déclaré qu'il ne se souvenait pas de la teneur de la conversation. Il n'a aucune idée de la raison pour laquelle on l'a congédié. Elle lui a demandé de sortir à deux reprises durant cette conversation. Il a indiqué qu'il n'a pas dit qu'il sortirait si elle voulait qu'il sorte. La chef d'équipe de l'entretien ménager se trouvait dans la pièce, et elle peut attester de la conversation. Il a dit avoir pensé qu'il n'y avait pas suffisamment de travail en raison de la conjoncture économique. Deux mois auparavant, huit préposés à l'entretien ménager avaient été licenciés en raison du ralentissement des activités et, à présent, il en restait 7 sur 14. Il a déclaré qu'on avait réduit ses heures de travail, en les faisant passer de 8 à

6 heures par jour. Le prestataire a déclaré qu'il pense qu'on l'a licencié en raison d'une pénurie de travail. Il n'a connaissance d'aucune autre raison pour son congédiement. »

[14] L'agente de la Commission s'est ensuite entretenue avec la supérieure de l'appelant chez X, Z. L. (voir le formulaire Renseignements supplémentaires concernant une demande de prestations aux pièces GD3-40 et GD3-41), puis a documenté comme suit les dires de la supérieure :

[Traduction]

« L'employeur a appelé et a déclaré que Z. W. avait été embauché comme homme à tout faire. Ses principales tâches étaient de travailler à l'extérieur, et on lui avait remis sa liste de tâches à effectuer. Le prestataire devait accomplir toutes ses tâches régulières en premier, puis, vers 11 heures, il devait se présenter à la directrice générale ou au comptoir du gestionnaire des services des clients pour s'enquérir des travaux qu'ils lui resteraient à effectuer pour la journée. L'employeur a déclaré que, les fins de semaine, une liste des tâches à effectuer par le prestataire après qu'il aurait terminé ses tâches principales, était toujours laissée à la chef de l'entretien ménager. Lorsque le prestataire prenait possession de sa liste des tâches suivantes à effectuer, il se présentait alors à la réception pour vérifier que les chambres dans lesquelles il devait entrer n'étaient pas occupées.

L'employeur a déclaré que le plus gros problème que leur causait Z. W. était qu'il entraît dans des chambres qui étaient occupées ou qu'il entraît dans les chambres lorsque le personnel de l'entretien ménager y travaillait déjà. Le prestataire s'est fait dire à maintes reprises d'aller vérifier à la réception avant d'entrer dans les chambres.

L'employeur a déclaré que les réservations de chambre changeaient régulièrement. La réponse que le prestataire faisait à cela était qu'il savait comment faire son travail, mais on lui a rappelé qu'il ne devait pas tout simplement entrer dans les chambres sans avoir d'abord vérifié leur occupation. Le prestataire en faisait simplement à sa guise.

L'employeur a déclaré que, le 12 février 2016, elle a fait le tour des chambres avec le prestataire et lui a demandé d'effectuer un nettoyage en profondeur entre les matelas et la tête de lit. La préposée à l'entretien ménager était responsable du reste du nettoyage. Elle a rappelé au prestataire de vérifier d'abord à la réception ainsi qu'auprès de la chef d'équipe de l'entretien ménager pour les chambres dans lesquelles il y aurait des travaux à faire la prochaine fois.

L'employeur a déclaré qu'elle est venue au motel un samedi, qui était son jour de congé. Lorsqu'elle est arrivée, elle a constaté que l'extérieur n'était pas nettoyé et qu'il y avait encore des saletés. Elle a déclaré qu'elle a demandé à ce qu'on appelle Z. W. sur son téléavertisseur pour le faire venir à son bureau. La chef de l'entretien ménager l'a localisé; il se trouvait dans une chambre occupée.

L'employeur a indiqué qu'elle a demandé au prestataire pourquoi il se trouvait déjà dans la chambre alors que ses tâches principales de nettoyage à l'extérieur n'étaient pas encore

terminées. On a dit au prestataire qu'il devait se concentrer sur les travaux pour lesquels on l'a embauché, c'est-à-dire de nettoyer d'abord l'extérieur du motel et les aires communes, et qu'il vérifie ensuite à la réception et auprès de la chef de l'entretien ménager les chambres dans lesquelles il pouvait entrer pour y effectuer des travaux. L'employeuse a déclaré que le prestataire cochant comme faites les tâches de sa liste de tâches à effectuer, mais que ses tâches n'étaient pas faites. Elle a indiqué que le prestataire lui a dit qu'il savait comment faire son travail et que, si elle voulait qu'il s'en aille, il partirait. Elle a indiqué qu'elle a dit au prestataire que ce qu'elle lui demandait était de savoir pourquoi il était entré dans les chambres alors que son travail d'extérieur n'était pas terminé. La réponse du prestataire a été [traduction] « je sais ce que j'ai à faire et si vous voulez que je m'en aille, alors je partirai. ». L'employeuse a indiqué qu'elle lui a alors dit que c'était sa décision à lui. Le prestataire lui a alors remis les clés et est parti.

L'employeuse a déclaré qu'il y a toujours eu un malentendu avec lui, qu'il ne suivait pas les consignes qu'on lui donnait. À plusieurs reprises, elle a porté ce problème verbalement à l'attention du prestataire, mais elle ne se souvient pas des dates. Elle a déclaré que la réponse du prestataire était toujours [traduction] « si vous voulez que je m'en aille, je partirai. » Le prestataire était parfaitement au courant des procédures en place, mais il a décidé de ne pas les suivre.

L'employeuse a déclaré que la chef d'équipe de l'entretien ménager était présente durant la conversation et qu'elle lui a dit qu'elle pouvait lui parler n'importe quand. L'employeuse a indiqué que la chef de l'entretien ménager s'appelle H. J. (téléphone : X), qu'elle est en vacances et qu'elle sera au retour au travail le 25 juin 2016. Elle a déclaré qu'elle lui laisserait un message pour qu'elle la rappelle et qu'elle rappellera samedi.

L'employeuse a déclaré que c'était une période calme au motel, mais qu'il y avait du travail à faire pour le prestataire et qu'il n'allait pas être licencié. Les heures de travail du prestataire ont bel et bien été réduites, passant de 8 à 6 heures par jour. Elle a déclaré qu'elle n'avait pas licencié 6 préposés à l'entretien ménager et qu'elle ignorait où le prestataire avait trouvé de tels chiffres. Elle a déclaré que le prestataire s'est présenté à son bureau, car il ne suivait pas les consignes qu'on lui avait données. Elle a déclaré qu'elle n'avait aucune intention de le congédier. »

[15] L'agente a ensuite parlé à la chef d'équipe de l'entretien ménager à X, H. J. (voir le formulaire Renseignements supplémentaires concernant une demande de prestations à la pièce GD3-42), et a documenté comme suit les déclarations de la chef de l'entretien ménager :

[traduction]

« La chef de l'entretien ménager a déclaré que les tâches principales du prestataire étaient de nettoyer l'extérieur. Les fins de semaine, il était censé vérifier auprès d'elle la liste de

tâches qu'il avait à faire. Puis le prestataire était censé aller à la réception pour s'assurer que la chambre dans laquelle il devait entrer pour faire le travail n'était pas occupée.

La chef de l'entretien a déclaré que la veille du dernier jour de travail du prestataire, elle lui a dit que du nettoyage en profondeur avait besoin d'être fait dans les chambres. Le prestataire était seulement responsable de faire le nettoyage en profondeur des chambres et de laver les moquettes. Elle avait une autre employée pour faire le travail d'entretien.

La chef a déclaré qu'elle n'a pas parlé au prestataire le samedi, soit le dernier jour de travail du prestataire. Lorsque la directrice générale est arrivée et a constaté que rien du travail d'extérieur n'avait été fait, elle a demandé à la chef d'appeler le prestataire sur son téléavertisseur. Cette dernière a essayé deux ou trois fois d'appeler le prestataire sur son téléavertisseur, mais il n'avait pas son téléavertisseur sur lui. Elle a alors fait le tour de chaque étage pour chercher le prestataire, et elle l'a trouvé dans la chambre alors qu'il était en train de réparer quelque chose. Le prestataire se trouvait dans une chambre occupée; il n'avait pas préalablement vérifié à la réception si cette chambre était libre. La chef a déclaré qu'elle a demandé au prestataire de cesser son travail, car quelqu'un allait prendre possession de la chambre et que la directrice générale voulait lui parler. Le prestataire lui a répondu qu'il avait vérifié la veille et que la chambre n'était pas réservée. La chef lui a répondu que les réservations de chambre changent toutes les heures et qu'il lui fallait faire cette vérification le jour même pour la chambre en question.

La chef de l'entretien ménager a indiqué qu'elle a amené le prestataire au bureau de la directrice générale. La directrice générale s'est adressée au prestataire et lui a demandé pourquoi il n'avait pas terminé ses tâches régulières avant d'aller dans la chambre et pourquoi il se trouvait dans une chambre occupée. La chef a déclaré que le prestataire a répondu qu'il pensait qu'il devait d'abord s'occuper des chambres. La chef a déclaré que la directrice générale a dit au prestataire [traduction] « vous devez commencer par exécuter vos tâches principales et, ensuite, vérifier la disponibilité des chambres à la réception. Pourquoi n'en faites-vous qu'à votre tête? » La directrice générale a rappelé au prestataire qu'on lui avait déjà signalé toutes ces préoccupations auparavant et qu'il ne devait pas entrer dans les chambres avant d'avoir préalablement vérifié leur occupation à la réception. Le prestataire a déclaré qu'il savait comment faire son travail. La directrice générale a demandé au prestataire [traduction] « Vous voulez garder votre emploi ou non? » Le prestataire a répondu [traduction] « Vous voulez que je m'en aille? » La directrice générale lui a dit [traduction] « Ce que je vous demande, c'est si vous voulez garder votre emploi ou non. » La chef a déclaré que le prestataire a alors posé ses clés devant la directrice générale puis est parti.

La chef a déclaré que la même situation s'est produite de nombreuses fois avec le prestataire et qu'on lui donnait des avertissements verbaux. Le prestataire devait suivre le protocole. Ses tâches principales n'étaient pas terminées ce jour-là. La chef a déclaré avoir été témoin de toute la conversation et a indiqué que la directrice générale ne faisait que porter des problèmes à l'attention du prestataire et qu'elle ne congédiait pas. La chef a déclaré que le prestataire a remis ses clés puis est parti. »

[16] L'agente a eu une dernière conversation avec l'appelant (voir le document Renseignements supplémentaires concernant la demande de prestations à la pièce GD3-43) et a noté que la déclaration de l'appelant sur laquelle la directrice générale et la chef d'équipe de l'entretien ménager mentaient toutes les deux. L'agente a aussi noté que l'appelant était catégorique sur le fait qu'il n'avait pas démissionné mais qu'on l'avait congédié et que l'appelant a indiqué qu'il avait dû adresser aux Normes du travail pour demander une semaine de salaire et que l'employeur devait lui verser une semaine de salaire tenant lieu de préavis.

[17] Le 8 juillet 2016, la Commission a informé l'appelant qu'elle maintenait sa décision initiale de l'exclure du bénéfice des prestations (voir pièces GD3-44 et GD3-45 à GD3-46).

[18] L'appelant a présenté une deuxième demande de réexamen (pièces GD3-48 à GD3-51), dans laquelle il a réitéré qu'il n'avait pas volontairement quitté l'emploi qu'il occupait chez X. L'appelant y a joint une lettre (pièces GD3-50 et GD3-51), dans laquelle il décrivait un désaccord qu'il avait eu avec la directrice générale au sujet de l'un de ses chèques de paye où il manquait sept heures qu'il avait travaillées, et il se plaignait que l'employeur ne lui avait pas donné [traduction] « un avis écrit de cessation d'emploi, un RE, la paye de vacances et une indemnité de cessation d'emploi. »

[19] Dans son avis d'appel, l'appelant a exposé les motifs suivants pour son appel :

[Traduction]

« On m'a refusé les prestations d'AE parce qu'on pensait initialement que j'avais volontairement quitté mon emploi, ce qui n'est pas vrai. À mon dernier jour de travail, j'ai eu un désaccord avec ma gestionnaire, après qu'elle m'eut crié plusieurs fois « Rentrez chez- vous! » Compte tenu de l'intensité de la réaction de la gestionnaire, de ma barrière linguistique et du fait que cela s'est produit au milieu d'une journée de travail, j'ai interprété les demandes de ma gestionnaire de « rentrer chez-vous! » comme signifiant que je perdais mon emploi. Je ne comprenais pas pourquoi, si bien que je suis repassé voir ma gestionnaire quelques jours plus tard pour lui demander une lettre expliquant mon licenciement. Elle a refusé de me donner une lettre, mais a accepté de me donner une indemnité de cessation d'emploi. Je n'ai appris que j'avais démissionné que lorsque j'ai été en contact avec Service Canada et que j'ai lu sur mon RE la mention « démission ». Toutefois, cette même semaine, j'ai reçu un RE modifié qui indiquait maintenant « congédié » au lieu de « démission ».

Je ne crois pas que mon congédiement était motivé par de l'inconduite. La lettre de décision concernant la demande de révision que j'ai reçue indiquait aussi que « la

décision concluant à de l'inconduite a été retirée de votre demande de prestations, mais elle a été remplacée par une conclusion de départ volontaire d'un emploi sans y être fondé (sans justification). »

J'affirme que je n'ai ni démissionné ni été renvoyé pour quelque inconduite que ce soit. » (pièce GD2-3)

[20] L'appelant a déposé, avant la tenue de l'audience, une lettre de 16 pages (pièce GD6) dans laquelle il exposait les faits sur lesquels la Commission s'est appuyée et qui, selon lui, étaient des déclarations « fausses » et « trompeuses ». L'appelant a conclu la lettre en ces termes :

[Traduction]

« En conclusion, je n'ai pas quitté volontairement mon emploi. On m'a dit de « rentrer chez-vous ». Également, il n'y a aucune inconduite de ma part, puisque j'ai fait la vérification et que la chambre dans laquelle je me trouvais était une chambre « souillée et inoccupée ». Les clients avaient déjà libéré la chambre. » (pièce GD6-2)

À l'audience

[21] L'appelant a déclaré ce qui suit :

- a) Le samedi 3 février 2016, il a effectué son travail le matin « comme d'habitude ». Ses tâches de routine étaient de nettoyer l'extérieur du bâtiment et de nettoyer l'ascenseur, les escaliers et les couloirs dans les principales aires de passage à l'intérieur.
- b) Il n'a pas démissionné de son emploi. C'est la directrice générale, Z. L., qui lui a demandé de quitter son emploi. L'appelant a déclaré :

[Traduction]

« Elle m'a crié à deux reprises – Rentrez chez-vous. Rentrez chez-vous! Je ne suis pas parti sur-le-champ, si bien que quelques minutes plus tard, Z. L. m'a crié à nouveau – Rentrez chez-vous! Rentrez chez-vous! »

- c) Les déclarations que l'employeur a faites à la Commission (pièce GD3-19) sont « entièrement fausses, complètement inventées ».

- (i) l'appelant nie être entré dans des chambres sans en avoir préalablement vérifié le statut à la réception. L'appelant a déclaré :

[Traduction]

« Prouvez-le! Prouvez que j'ai reçu d'autres avertissements. »

- (ii) À sa dernière journée de travail, la piscine n'était pas propre, mais il a eu la permission de la femme de ménage et de la chef de l'entretien ménager d'entrer dans cette chambre. Il n'a pas terminé de nettoyer la piscine parce qu'il avait eu une discussion avec la chef de l'entretien ménager dans laquelle on lui avait dit que du nettoyage devait être effectué avant que la femme de ménage n'aille nettoyer la chambre.

- (iii) Il n'a jamais dit la phrase : [traduction] « si vous voulez que je m'en aille, je partirai. »

d) Il n'a jamais voulu quitter cet emploi.

e) Les déclarations de l'employeur à la Commission qui sont reproduites à la pièce GD3-38 sont « exactes pour l'essentiel », mais renferment quand même [traduction] « quelques fausses déclarations ».

- (i) Ce n'était pas trois chambres, mais deux qu'il était censé nettoyer.

- (ii) Ses tâches ne comprenaient pas le nettoyage de la chambre. Sa tâche n'était que d'enlever le matelas. Il n'était pas responsable du nettoyage.

f) Les déclarations de l'employeur à la Commission qui figurent à la pièce GD3-40 contiennent des faussetés.

- (i) Le deuxième paragraphe – les deux dernières phrases – [traduction] « pas vrai du tout ».

- (ii) Le quatrième paragraphe – dernière phrase – [traduction] « pas vrai ». Cette chambre n'était pas occupée. C'était une [traduction] « chambre

salle » qui était prête à être nettoyée ce jour-là. L'appelant a obtenu la liste de vérification à la réception et a obtenu de la femme de ménage la confirmation que la prochaine chambre qu'elle allait nettoyer était celle-là, la chambre 308. Même la chef de l'entretien ménager est entrée dans cette chambre. C'est dans cette chambre-là que j'ai eu, avec la chef de l'entretien ménager, la discussion sur la façon de nettoyer [traduction] « la zone de la tête de lit ». L'appelant a déclaré :

[Traduction]

« J'ai alors dit à la chef de l'entretien ménager que, puisque la directrice générale n'était pas de service, j'allais aider la femme de ménage à nettoyer l'endroit parce que je n'avais pas beaucoup de travail à faire à l'extérieur. »

- (iii) Le cinquième paragraphe – [traduction] « faux ». Il n'a jamais dit [traduction] « Si vous voulez que je quitte, je le ferai. »
 - (iv) La dernière phrase dans la pièce GD3-40 « est fausse ». Le RE qu'il a en sa possession dit « congédié ». L'employeur a produit un RE modifié le 5 août 2016 et a donné comme raison de l'émission de ce RE modifié la mention « congédiement ». Il avait le document avec lui à l'audience et en a remis une copie au Tribunal immédiatement après l'audience.
 - (v) L'employeur lui a aussi versé une [traduction] « indemnité de cessation d'emploi ».
- g) Les déclarations de l'employeur à la Commission qui figurent dans la pièce GD3-42 sont [traduction] « complètement fausses, un tissu de mensonges ».
- (i) La chef de l'entretien ménager était sur place lorsque l'incident s'est produit et [traduction] « la vérité est complètement différente de ce qu'elle a dit. »
- h) L'appelant ignore pourquoi il a été congédié. Il n'y a pas eu d'inconduite de sa part, mais il se souvient d'une « petite dispute » avec la directrice générale environ 10 jours avant son dernier jour de travail.

[22] Lorsqu'on lui a demandé s'il avait remis ses clés à la directrice générale à sa dernière journée de travail, l'appelant a répondu ce qui suit :

[Traduction]

« Non! La chef de l'entretien ménager m'a suivi jusqu'au sous-sol, où se trouvaient mes effets personnels. J'ai pris mes affaires et la chef de l'entretien ménager a reçu l'instruction de la directrice générale de me suivre au sous-sol, puis elle a pris les clés. Pendant qu'on descendait au sous-sol, je lui ai dit qu'il y avait encore des réparations à faire dans la chambre 308. Je lui ai demandé « Est-ce qu'il faut que je finisse cela? » Elle a répondu « non » Elle a dit que la directrice générale m'avait déjà congédié et qu'il fallait que je parte. »

Documents produits par l'appelant après l'audience

[23] L'appelant a déposé les documents suivants au Tribunal après l'audience :

- a) RE modifié émis par X le 5 août 2016, avec les mentions « Congédiement » et « Indemnité tenant lieu de préavis » de 915,00 \$ comme raison d'émission de ce RE (pièce GD7);
- b) copie papier d'une page de Mon dossier, Service Canada de l'appelant avec un message daté du 4 août 2016 (pièce GD8). Cela comprend l'énoncé suivant :

[Traduction]

« Aucune prestation d'assurance-emploi ne peut vous être versée à compter du 7 février 2016 parce que vous avez perdu votre emploi en raison de votre propre inconduite. » (pièce GD8-2).

L'appelant a inclus une page de couverture dans laquelle on peut lire ce qui suit :

[Traduction]

« Ce document provient de l'agence d'AE (Service Canada); il est daté du 7 février 2016. L'employeur a déjà envoyé la lettre à l'AE en mentionnant que je me suis rendu coupable d'inconduite; pour l'instant, je travaille encore chez X. Cela porte à croire qu'elle veut me licencier. Est-ce que c'est prémédité? » (pièce GD8-1).

- c) copie d'une lettre datée du 9 février 2017 qu'X a envoyée à un commis des prestations du programme albertain des Normes du travail (pièce GD9), dans laquelle l'employeur disait ceci :

[Traduction]

« Suite à notre conversation, vous trouverez ci-joint l'information demandée.

Pour la période de paye du 14 au 27 février 2016, le talon de paye indique :
« \$\$ inconduite – pour 915,00 \$ », ce qui désigne une indemnité de départ.

J'espère que cela explique tout. (pièce GD9-1)

L'appelant a inclus une page couverture indiquant [traduction] « Énoncé très clair » de [traduction] « l'agence des Normes du Travail du gouvernement de l'Alberta » au sujet de son droit à une indemnité de cessation d'emploi et qui indique qu'il y avait [traduction] « un dossier d'enquête et une conclusion » (pièce GD9-2).

OBSERVATIONS

[24] L'appelant a affirmé ce qui suit :

- a) Il n'a pas démissionné; il a été congédié.
- b) Il ne sait pas pourquoi on l'a congédié.
- c) Son congédiement n'est lié à aucune inconduite de sa part.
- d) La décision de l'exclure du bénéfice des prestations d'AE [traduction] « repose entièrement sur un faux témoignage ». Tout le témoignage de l'employeur [traduction] « est une histoire fautive, inventée ».
- e) La preuve de l'employeur n'est pas fiable parce qu'elle a modifié le RE en changeant la mention de « démission » à « congédiement » et qu'elle lui a versé une « indemnité de départ ».

[25] La Commission a fait les observations suivantes :

- a) Les faits au dossier sont [traduction] « peu clairs ou contradictoires » quant à la question de savoir s'il y a effectivement eu un départ volontaire sans justification ou un congédiement pour inconduite, mais elle ajoute que, de toute façon, les conséquences pour l'appelant sont les mêmes, à savoir qu'il est exclu du bénéfice des prestations d'AE.
- b) L'appelant, [traduction] « plus que selon la simple prépondérance des probabilités », a volontairement quitté son emploi selon la preuve cohérente de l'employeur, et l'appelant n'a pas démontré qu'il était fondé ou justifié dans sa décision hâtive de quitter son emploi.
- c) L'inconduite a été prouvée parce que l'appelant avait déjà reçu des avertissements pour vérifier avec la réception avant d'entrer dans les chambres. En bout de ligne, c'est en raison de ses propres actes que l'appelant s'est retrouvé sans emploi et, par conséquent, il est exclu du bénéfice des prestations d'AE.

ANALYSE

[26] Les dispositions législatives pertinentes sont reproduites en annexe de la présente décision.

[27] L'article 30 de la Loi stipule qu'un prestataire qui quitte volontairement son emploi est exclu du bénéfice des prestations, sauf s'il peut établir qu'il était « fondé » à quitter son emploi, c'est-à-dire qu'il avait une « justification » pour cela.

[28] Il est bien établi en droit qu'il y a « justification », c'est-à-dire que le prestataire « est fondé » à quitter son emploi lorsque, compte tenu de toutes les circonstances et selon la prépondérance des probabilités, le prestataire n'avait pas d'autre choix raisonnable que de quitter son emploi (*White*, 2011 CAF 190; *Macleod*, 2010 CAF 301; *Imram*, 2008 CAF 17; *Astronomo*, A-141-97; *Tanguay*, A-1458-84). La liste des circonstances énumérées à l'alinéa 29(c) pour indiquer qu'un prestataire serait « fondé » à quitter son emploi n'est ni restrictive ni exhaustive, mais elle délimite le type de circonstances qui doivent être prises en compte (*Campeau*, 2006 CAF 376; *Lessard*, 2002 CAF 469).

[29] Le fardeau initiale de la preuve repose sur la Commission, à qui il incombe de démontrer que l'appelant a quitté son emploi volontairement; une fois qu'il a été satisfait à cette charge initiale, le fardeau de la preuve passe à l'appelant, à qui il incombe de démontrer qu'il était « fondé » à quitter son emploi, c'est-à-dire qu'il a quitté son emploi avec « justification » (*White*, (précité); *Patel*, A-274-09).

Pour qu'il y ait « justification », l'appelant doit prouver qu'il n'avait d'autre choix raisonnable que de quitter son emploi quand il l'a fait (*White*, (précité); *Patel*, (précité)).

[30] Le Tribunal doit d'abord déterminer si la Commission a prouvé que l'appelant avait quitté son emploi volontairement.

[31] Le Tribunal a tenu compte de la preuve que la Commission a obtenue de l'employeure et a pris note des descriptions cohérentes et détaillées que la directrice générale (à la pièce GD3-19 – avant la décision initiale; et à la pièce GD3-40 – lors du processus de réexamen de la décision) et la chef de l'entretien ménager (à la pièce GD3-42 – lors du processus de réexamen de la décision) ont données de l'incident final. Les deux représentantes de l'employeure ont décrit de façon crédible comment, lorsque la directrice générale a parlé à l'appelant au sujet de son entrée dans une chambre sans permission et au sujet de son travail non terminé qu'il était censé avoir fini au début de la journée, l'appelant a répondu en disant qu'il s'en irait si c'est ce que voulait la directrice générale, puis a remis ses clés à la directrice et a quitté l'établissement. La directrice générale a déclaré qu'elle avait « accepté » la démission de l'appelant parce qu'il ne remplissait pas ses tâches, conformément à sa description de travail, ce qui est abondamment corroboré par la description de travail et par les entrées concernant l'appelant dans le registre des tâches quotidiennes des préposés pour les 7, 11 et 10 janvier et le 13 février 2016 que l'employeure a fournies (pièces GD3-20 à GD3-28).

[32] En revanche, bien que l'appelant ait toujours maintenu qu'il n'a jamais quitté l'emploi qu'il occupait chez X, sa version des événements a sensiblement changé au fil des enquêtes de la Commission et du traitement de son appel :

- a) Dans sa demande de prestations d'AE présentée le 16 février 2016 (pièces GD3-3 à GD3-16), l'appelant a inscrit comme motif de cessation d'emploi « congédié » et :

- i) l'appelant a été incapable de décrire l'incident final pour lequel il a été congédié et a déclaré qu'il ignorait pourquoi on l'avait congédié, indiquant simplement que l'employeur lui a dit [traduction] « Si vous ne voulez pas écouter, alors partez » (pièce GD3-8);
 - ii) l'appelant a ajouté qu'il pensait que sa supérieure [traduction] « me déteste » en raison d'un incident survenu en janvier 2016 lors duquel l'appelant a posé des questions sur la raison pour laquelle il devait nettoyer à la fois l'endroit qu'on lui avait assigné et celui d'un collègue de travail (pièce GD3-8);
 - iii) l'appelant n'avait pas d'autre information qu'il souhaitait ajouter au sujet des circonstances liées à son congédiement ou à l'incident final.
- b) Après quoi, *après qu'on l'eut exclu du bénéfice des prestations d'AE*, lors de son premier entretien avec la Commission (le 30 mai 2016) dans le cadre du processus de révision de la décision initiale :
- i) l'appelant a déclaré qu'il ne parlait pas très bien l'anglais et qu'il rappellerait avec une traductrice (pièce GD3-34).

Toutefois, le Tribunal note que dans la description de travail que l'appelant a signée il a accepté la condition d'emploi selon laquelle [traduction] « il doit parler, lire et écrire l'anglais » (pièce GD3-21), et que l'employeuse n'a pas une seule fois mentionné que l'appelant avait quelque difficulté que ce soit à communiquer en anglais au travail. De plus, l'appelant avait rempli sa demande de prestations d'AE en anglais sans l'assistance d'un tiers (pièce GD3-10).

- c) Dans son deuxième entretien avec la Commission (le 9 juin 2016) :
- i) l'appelant a dit qu'il comprenait *effectivement* l'anglais mais qu'il lui était difficile de s'expliquer, de sorte qu'il avait quand même besoin d'obtenir les services d'une traductrice (pièce GD3-37).
- d) Dans sa troisième discussion avec la Commission (le 9 juin 2016), *après qu'on lui eut fait lecture des déclarations de l'employeuse* :
- i) l'appelant a fourni une version détaillée des événements du 13 février 2016, quoi qu'il ait plusieurs fois déclaré qu'il ne se souvenait pas s'il avait nettoyé ou non la piscine (ce qui, selon ses dires, n'était pas important) ni ne se souvenait de la

conversation qu'il avait eue avec la directrice générale et ayant mené à son congédiement – il se souvenait simplement qu'elle lui avait demandé de s'en aller à deux reprises durant cette conversation (pièce GD3-38);

- ii) l'appelant a nié avoir dit qu'il s'en irait si la directrice générale voulait qu'il s'en aille;
- iii) l'appelant a alors déclaré qu'il avait été licencié en raison d'une pénurie de travail, citant une réduction de ses heures de travail et le licenciement de huit préposés à l'entretien ménager deux mois auparavant; il a déclaré qu'il n'avait connaissance d'aucune autre raison pouvant expliquer son congédiement (pièce GD3-38).

e) Dans sa quatrième discussion avec la Commission (le 28 juin 2016) **après qu'on lui eut fait lecture de la deuxième déclaration de la directrice générale et de la déclaration de la chef de l'entretien ménager :**

- i) l'appelant a déclaré que les deux représentantes de l'employeure mentaient;
- ii) l'appelant a indiqué qu'il s'était adressé aux « Normes du travail » et que l'employeure devait lui payer une indemnité tenant lieu de préavis équivalant à une semaine de salaire;
- iii) durant l'entretien téléphonique avec l'agente de la Commission, l'appelant a pris le combiné des mains de la traductrice parce qu'il voulait expliquer lui-même la situation; l'agente de la Commission n'a eu aucune difficulté à comprendre l'anglais parlé par l'appelant, notant ce qui suit :

[Traduction]

« Le prestataire a pris la ligne et s'est répété de nombreuses fois, déclarant qu'il n'avait jamais dit qu'il partirait si on voulait qu'il s'en aille. Le prestataire a déclaré qu'il avait déjà dit [traduction] « Si vous voulez que je m'en aille, je partirai » dans le passé, mais qu'il n'avait pas dit cela à son dernier jour de travail, lorsqu'on lui a demandé de quitter. Il a déclaré qu'il pense que sa lettre indique une démission et que c'est la raison pour laquelle il n'a pas été admissible à des prestations, mais il a affirmé qu'on l'avait congédié et a indiqué qu'il voulait que ce soit bien clair. » (pièce GD3-43)

f) Puis, **après le maintien de son exclusion du bénéfice des prestations lors du réexamen de la décision initiale**, l'appelant a déposé une deuxième demande de révision (le 5 août 2016):

i) L'appelant a décrit un désaccord qu'il avait eu antérieurement avec la directrice générale au sujet d'un chèque de paye dans lequel, selon l'appelant, il manquait la rémunération de 7 heures qu'il avait travaillées, et il a déclaré que la directrice générale lui a alors qu'il n'il ne travaillerait plus chez X (pièces GD3-50 et GD3-51).

g) Dans son avis d'appel (déposé le 5 août 2016) :

i) l'appelant décrit à présent une mésentente qu'il a eue avec la directrice générale à sa dernière journée de travail, durant laquelle elle lui a crié plusieurs fois [traduction] « Rentrez chez-vous! » (pièce GD2-3);

ii) l'appelant a cité [traduction] « l'intensité de la réaction de la directrice générale, ma barrière linguistique et le fait que cela s'était produit au milieu d'une journée de travail » comme étant les raisons pour lesquelles il avait interprété la déclaration [traduction] « Rentrez chez-vous! » de la directrice générale comme voulant dire qu'elle mettait fin à son emploi (pièce GD2-3);

iii) il dit à présent qu'il est retourné voir la directrice générale [traduction] « quelques jours après pour lui demander une lettre expliquant mon congédiement », mais qu'elle a refusé de lui faire une telle lettre [traduction] « mais a accepté de me verser une indemnité de départ ».

Toutefois, le Tribunal note qu'en disant cela le prestataire a contredit sa précédente déclaration selon laquelle il s'était adressé aux Normes du travail et que c'est ce qui avait incité l'employeure à lui verser une indemnité tenant lieu de préavis équivalent à une semaine de salaire.

iv) l'appelant a déclaré avoir reçu un RE mis à jour qui indiquait « congédié » au lieu de « démission ».

h) Avant l'audition de son appel, l'appelant a déposé (le 21 mars 2017) une lettre de 16 pages, presque entièrement manuscrite et rédigée en anglais, dans laquelle il décrit en détail les nombreux faits allégués dans les déclarations de l'employeure qu'il conteste et expose ses propres faits (pièce GD6).

i) À l'audition de son appel, le 30 mars 2017 :

- i) l'appelant a déclaré que la directrice générale lui a crié par deux fois [traduction] « Rentrez chez-vous! »;
- ii) l'appelant s'est souvenu alors de nouveaux détails sur ses activités du 13 février 2016, et il a nié avoir remis ses clés à la directrice générale, déclarant plutôt que la chef de l'entretien ménager l'a suivi jusqu'au sous-sol, où il a fait le ménage de ses effets personnels et elle (la chef de l'entretien ménager) a pris ses clés;
- iii) l'appelant s'est alors souvenu d'une dernière conversation qu'il avait eue avec la chef de l'entretien ménager et lors de laquelle elle lui a dit qu'il était renvoyé et qu'il devait rentrer chez lui;
- iv) l'appelant avait une interprète avec lui à l'audience, mais le Tribunal a observé que l'appelant faisait lecture à haute voix et en anglais de documents qui étaient rédigés en anglais. Le Tribunal a aussi observé que l'appelant ne cessait d'interrompre l'interprète et d'argumenter avec elle, alors qu'elle était en train de traduire les questions et déclarations en anglais de la membre du Tribunal et a noté les déclarations que l'appelant a faites au Tribunal selon lesquelles les traductions données par l'interprète [traduction] « ne sont pas précises » et a noté que l'appelant a déclaré qu'il préférerait s'adresser lui-même au Tribunal en anglais.

[33] Le Tribunal préfère la preuve de l'employeur à celle de l'appelant. Bien que l'appelant ait maintes fois soutenu que les déclarations de la directrice générale et de la chef de l'entretien ménager sont fausses, le Tribunal estime plutôt que c'est le témoignage de l'appelant qui n'est pas crédible. Comme on l'explique en détail dans le paragraphe 32 ci-dessus, les versions des événements fournies par l'appelant sont contradictoires, ne sont pas fiables et ne sont pas plausibles dans les circonstances. Le Tribunal est particulièrement troublé par le fait que le témoignage de l'appelant est devenu plus détaillé après les décisions défavorables rendues à l'égard de sa demande de prestations et, incidemment, pendant toute la durée de l'instruction de son appel – y compris à l'audition de son appel, qui a eu lieu plus d'un an après l'incident final du 13 février 2016. Au début, l'appelant déclarait n'avoir aucune idée de la raison pour laquelle on l'avait « congédié » lorsqu'il a présenté une demande de prestations d'AE, puis il a fini par se souvenir de nombreux différends qu'il avait eus avec la directrice générale et par exposer un certain nombre de théories quant aux raisons expliquant son congédiement.

[34] Le Tribunal nourrit de semblables préoccupations eu égard aux déclarations que l'appelant a faites à la Commission quant à sa capacité à communiquer en anglais, ainsi qu'à la

déclaration de l'appelant selon laquelle [traduction] « ma barrière linguistique » lui a fait interpréter les événements du 13 février 2016 comme signifiant son congédiement. Il aurait été tout simplement impossible à l'appelant de travailler comme préposé à l'entretien chez X s'il n'avait pas compris les consignes et instructions données – en anglais – par l'employeur concernant le travail à effectuer et les précautions à prendre pour protéger l'intimité des clients de l'hôtel. À l'évidence, il lui fallait lire et comprendre les tâches inscrites dans les registres des tâches quotidiennes des préposés à l'entretien ménager, puis cocher ces tâches à mesure qu'elles étaient effectuées. L'appelant a lui-même admis qu'il lui fallait aussi communiquer en anglais avec le personnel de la réception, les femmes de ménage et la chef de l'entretien ménager au sujet des chambres qui étaient libérées. On peut remettre encore plus en doute les dires de l'appelant concernant son incapacité à communiquer en anglais au vu de la façon dont il s'est conduit à l'audience. Le Tribunal est demeuré interdit en observant à maintes reprises l'appelant répondre – en anglais – aux questions posées par la membre avant même que l'interprète ne les traduise de l'anglais au mandarin pour lui, et corriger les traductions anglaises de ses réponses par l'interprète.

[35] Par contre, la preuve de l'employeur est cohérente, est étayée par les entrées du registre des tâches quotidiennes des préposés, a été corroborée par deux employées (la directrice générale et la chef de l'entretien ménager) et est logique dans les circonstances. Le Tribunal note que l'employeur et l'appelant ont déclaré que l'appelant avait déjà dit [traduction] « si vous voulez que je m'en aille, je partirai » lorsque l'employeur a soulevé des problèmes concernant la qualité de son travail en d'autres occasions (voir la déclaration de l'appelant à la pièce GD3-43 et les déclarations de l'employeur aux pièces GD3-40 et GD3-42). Le Tribunal accorde beaucoup de poids aux déclarations que la chef de l'entretien ménager a faites à la Commission :

[Traduction]

« Elle a déclaré qu'elle a emmené le prestataire au bureau de la directrice générale. La directrice générale a parlé au prestataire et lui a demandé pourquoi il n'avait pas d'abord terminé ses tâches assignées avant d'entrer dans la chambre et pourquoi il se trouvait dans une chambre occupée. La chef a déclaré que le prestataire a répondu qu'il pensait qu'il devait d'abord s'occuper des chambres. Elle a déclaré que la directrice générale a dit au prestataire [traduction] « Vous devez d'abord accomplir vos tâches principales, puis vérifier ensuite l'occupation des chambres à la réception. Pourquoi n'en faites-vous qu'à votre tête? ». La directrice générale a rappelé au prestataire qu'on avait déjà porté à

l'attention de ce dernier toutes ces préoccupations et qu'il ne devait pas entrer dans les chambres avant d'en avoir préalablement vérifié le statut d'occupation à la réception. Le prestataire a déclaré qu'il savait comment faire son travail. La directrice générale a demandé au prestataire [traduction] « Voulez-vous garder votre emploi ou non? », ce à quoi le prestataire a répondu [traduction] « Vous voulez que je m'en aille? » La directrice générale lui a dit [traduction] « Ce que je vous demande, c'est si vous voulez garder cet emploi ou non. » La chef a indiqué que le prestataire a alors déposé ses clés devant la directrice générale puis est parti.

La chef a déclaré que cette même situation avec le prestataire s'est produite à maintes reprises et que le prestataire a reçu à chaque fois des avertissements verbaux. Le prestataire devait suivre le protocole. Ses tâches principales n'étaient pas accomplies ce jour-là. La chef a déclaré avoir été témoin de toute la conversation et que la directrice générale ne faisait que porter des problèmes à l'attention du prestataire et qu'elle ne le congédiait pas. Le prestataire a remis ses clés puis est parti. » (pièce GD3-42)

Il n'y a aucune raison de croire que l'appelant aurait réagi différemment lorsque la directrice générale l'a confronté au sujet des problèmes concernant son travail et son entrée dans une chambre occupée le 13 février 2016.

[36] Le Tribunal retient le témoignage crédible de l'employeur selon lequel les affaires tournaient au ralenti durant cette période à X, il y avait du travail pour l'appelant et l'employeur n'avait aucune intention de le congédier (pièces GD3-40 et GD3-42). Le Tribunal retient aussi le témoignage crédible de l'employeur concernant les événements du 13 février 2016, et, en particulier, le témoignage concernant le comportement de l'appelant lorsqu'il a laissé ses clés à la directrice générale, a quitté les lieux et n'est pas retourné travailler par la suite. Cette preuve est étayée par le RE initial produit par l'employeur le 17 février 2016 dans lequel était indiqué « démission » (pièce GD3-17), et par le premier RE modifié émis le 4 mars 2016 qui maintenait la mention « démission » mais ajoutait une indemnité de départ de 915,00 \$ appelée [traduction] « indemnité tenant lieu de préavis » (pièce GD3-18). Bien que l'appelant ait beaucoup insisté sur le RE modifié suivant émis le 5 août 2016 et indiquant un « congédiement », le Tribunal ne trouve pas cet argument convaincant. On sait que lorsque les employeurs modifient des RE, c'est habituellement pour éviter d'avoir à consacrer temps et efforts à répondre à une enquête d'un organisme provincial des Normes du travail. En l'espèce, la preuve confirme clairement le RE initial émis par X avec la mention « démission » (pièce GD3-17), et le Tribunal accorde le plus grand poids à ce RE.

[37] Le Tribunal estime que l'appelant a déclenché la rupture de son lien d'emploi avec l'employeure et a volontairement quitté l'emploi qu'il occupait chez X le 13 février 2016, durant une période où l'employeur avait du travail pour lui.

[38] Ayant conclu que l'appelant a quitté son emploi volontairement, le Tribunal doit maintenant répondre à la question de savoir si l'appelant était fondé à faire cela, c'est-à-dire si son départ volontaire avec une justification.

[39] L'appelant a nié avoir quitté son emploi chez X et n'a fourni aucune déclaration ni information concernant les raisons de son départ. Il ressort de cette preuve, acceptée par le Tribunal, que l'appelant a pris une décision hâtive et impulsive lorsqu'il a quitté son emploi après que sa directrice générale lui eut posé des questions sur le fait qu'il n'avait pas fini son travail et qu'il était entré dans une chambre occupée ce jour-là. Au lieu de calmement discuter de la situation avec sa directrice générale et d'obtenir des précisions sur l'exécution de ses tâches et la bonne marche à suivre pour ce qui est d'entrer dans des chambres occupées par des clients, l'appelant a envenimé la discussion en disant [traduction] « Si vous voulez que je m'en aille, je partirai », puis il a laissé ses clés à la directrice générale, a quitté les lieux et n'est pas retourné travailler ni n'a fait d'efforts pour sauver son emploi. Au lieu de cela, il a présenté une demande de prestations d'AE trois jours plus tard. Une réponse irritée ou émotionnelle de la part d'une gestionnaire au sujet de problèmes liés au travail pendant l'emploi ne constitue pas une « justification » pour quitter un emploi.

[40] Bien que l'appelant ait pu vouloir quitter l'emploi qu'il occupait chez X pour des raisons personnelles, comme celle de s'établir dans une autre province (voir la déclaration de l'appelant à la pièce GD3-38), la décision de quitter un emploi pour des raisons purement personnelles ne constitue pas une « justification ». La Cour d'appel fédérale a clairement statué qu'une bonne raison de quitter un emploi n'est pas la même chose qu'un « motif valable » (*Laughland*, 203 CAF 129), et qu'il est possible, pour un prestataire, d'avoir une bonne raison de quitter son emploi sans pour autant être « fondé » à le faire, au sens de l'article 29 de la Loi, ou avoir une « justification » pour cela, au sens de l'article 30 de la Loi (voir *Vairamuthu*, 2009 CAF 277). La Cour d'appel fédérale a aussi clairement statué que le fait de quitter son emploi pour améliorer sa situation – qu'il s'agisse de la nature du travail, de la rémunération ou d'autres facteurs liés au

style de vie – ne constitue pas une justification au sens de la Loi (*Langevin*, 2011 CAF 163; *Astronomo*, A-141-97; *Tremblay*, A-50-94; *Martel*, A-169-92; *Graham*, 2011 CAF 311; *Lapointe*, 2009 CAF 147; *Langlois*, 2008 CAF 18).

[41] Le Tribunal estime que plutôt que de quitter l'emploi qu'il occupait chez X le 13 février 2016, une solution de rechange raisonnable aurait été, pour l'appelant, d'engager un dialogue avec l'employeur afin de résoudre les problèmes touchant le travail et concernant le moment auquel il peut entrer dans une chambre pour effectuer des travaux. Une autre solution raisonnable aurait été de conserver son emploi jusqu'à ce qu'il trouve un autre emploi convenable. N'ayant exploré ni l'une ni l'autre de ces solutions de rechange raisonnables, l'appelant n'a pas prouvé qu'il était « fondé » à quitter volontairement l'emploi qu'il occupait chez X le 13 février 2016.

[42] Le Tribunal ayant conclu que l'appelant a quitté volontairement l'emploi qu'il occupait chez X, il ne lui est pas nécessaire de se pencher sur l'argument subsidiaire de la Commission, soit la question de savoir si l'appelant a été congédié en raison d'une inconduite de sa part. Le Tribunal ne tire donc aucune conclusion sur la question de savoir si l'inconduite a été prouvée dans le cas de l'appelant. Cela dit, le Tribunal souligne qu'il n'y a aucun fondement à l'allégation de l'appelant figurant à la pièce GD8-1 selon laquelle son congédiement par l'employeur était « prémédité », puisque le document auquel il renvoie utilise la date du 7 février 2016, ce qui aurait été la date de prise d'effet de sa demande de prestations d'AE s'il n'avait pas été exclu du bénéfice des prestations et que ce n'est pas parce que l'employeur l'a informé d'un congédiement le 7 février 2016.

CONCLUSION

[43] Le Tribunal conclut que l'appelant a quitté volontairement l'emploi qu'il occupait chez X le 13 février 2016 lorsqu'il a déclenché la rupture du lien d'emploi et a quitté son emploi à un moment où l'employeur avait toujours du travail à lui offrir.

[44] Compte tenu de l'ensemble des circonstances mentionnées précédemment, le Tribunal a conclu que l'appelant avait des solutions de rechange raisonnables au départ de son emploi le 13 février 2016, en l'occurrence il aurait pu résoudre les problèmes entourant son entrée dans les

chambres de clients et la qualité de son travail directement avec l'employeure, ou encore il aurait pu conserver son emploi jusqu'à ce qu'il obtienne un autre emploi convenable. L'appelant n'a pas exploré l'une ou l'autre de ces solutions de rechange raisonnables et, par conséquent, n'a pas prouvé qu'il n'avait pas d'autres solution raisonnable que de quitter son emploi. Le Tribunal conclut donc que l'appelant n'a pas démontré qu'il était fondé à quitter volontairement son emploi et, pour cette raison, qu'il est exclu du bénéfice des prestations d'AE aux termes de l'article 30 de la Loi.

[45] L'appel est rejeté.

Teresa M. Day

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

ANNEXE

DROIT APPLICABLE

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.