



Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

Social Security
Tribunal of Canada

Citation : CG c Commission de l'assurance-emploi du Canada, 2017 TSSDGAE 204

Numéro de dossier du Tribunal : GE-16-4794

ENTRE :

C. 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 : Lucie Leduc

DATE DE L'AUDIENCE : 22 juin 2017

DATE DE LA DÉCISION : 12 octobre 2017

MOTIFS ET DÉCISION

COMPARUTIONS

C. G., appelante

INTRODUCTION

[1] L'appelante a présenté une demande initiale de prestations de maladie de l'assurance-emploi le 27 septembre 2016. La Commission de l'assurance-emploi du Canada (la Commission) a exclu la prestataire du bénéfice des prestations à partir du 25 septembre 2016 parce qu'elle aurait perdu son emploi chez X en raison de sa propre inconduite dans une décision rendue le 3 novembre 2016. Le 7 novembre 2016, la Commission a reçu la demande de révision de décision de l'appelante. Celle-ci a maintenu sa décision initiale le 25 novembre 2016 et l'appelante a interjeté appel de la décision de révision au Tribunal de la sécurité sociale (le Tribunal) le 20 décembre 2016.

[2] Cet appel a été instruit selon le mode d'audience Vidéoconférence pour les raisons suivantes :

- a) La complexité de la ou des questions en litige.
- b) Le fait que la crédibilité puisse être une question déterminante.
- c) La disponibilité de la vidéoconférence dans la localité où habite l'appelant.
- d) Ce mode d'audience est conforme à l'exigence du Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale selon laquelle l'instance doit se dérouler de la manière la plus informelle et expéditive que les circonstances, l'équité et la justice naturelle permettent.

QUESTIONS EN LITIGE

[3] Le Tribunal doit déterminer si la prestataire a perdu son emploi en raison de sa propre inconduite et s'il y a lieu de lui imposer une exclusion en vertu des articles 29 et 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi* (Loi).

PREUVE

[4] Le Tribunal a révisé tous les documents au dossier d'appel. Voici un résumé des éléments de preuve que le Tribunal a jugé les plus pertinents pour sa décision.

[5] Dans sa demande initiale de prestations d'assurance-emploi, datée du 27 septembre 2016, l'appelante indique qu'elle a travaillé pour X entre le 20 juin 2016 et le 28 juillet 2016 et qu'elle a cessé de travailler en raison de congédiement. Elle précise que l'employeur l'a accusé d'absentéisme. L'appelante indique qu'elle a demandé et obtenu la permission de son employeur de s'absenter. Elle indique de plus qu'elle était malade, mais qu'elle n'a pu fournir une note médicale dans les délais demandés. L'appelante note avoir également demandé de travailler à temps partiel. Elle affirme que l'employeur lui a remis une déclaration écrite concernant la politique d'absence, mais qu'elle ne l'a pas lu et compris. Elle affirme cependant avoir respecté la politique de l'employeur concernant les absences. L'appelante a déclaré que son employeur lui demandait un billet médical autre que celui qu'elle lui avait fourni et de ne pas retourner travailler avant de l'obtenir. La semaine suivante, une lettre de congédiement lui a été envoyée par l'employeur en invoquant la politique de 3 jours d'absence.

[6] Un relevé d'emploi de X, daté du 14 septembre 2016, indique que l'appelante a travaillé au service à la clientèle du 17 juillet 2016 au 22 juillet 2016 et la raison de l'arrêt de travail est un congédiement durant sa période de probation.

[7] La Commission a contacté l'appelante le 17 octobre 2016 à propos de son congédiement. Elle affirme avoir été congédiée pour avoir été absente plus de 3 jours. Elle indique qu'elle éprouvait des problèmes de santé et qu'elle avait des procédures médicales de prévues. Elle arrivait parfois en retard au travail et le 28 juillet 2016, elle a eu un retard de 3 heures. L'appelante affirme avoir eu une discussion avec son gérant au sujet de ses retards et lui avoir fait part de sa condition médicale et de son intervention médicale à venir. Elle affirme que son gérant lui a dit de ne pas retourner au travail jusqu'à ce qu'elle ait un billet médical indiquant qu'elle pouvait travailler. L'appelante affirme avoir répondu à son gérant qu'elle ne reverrait son médecin qu'à la fin du mois d'août. Elle indique que le 1^{er} août 2016, elle a envoyé un courriel à son employeur pour lui mentionner qu'elle n'avait toujours pas son billet médical. Le mercredi 3

août, l'employeur a envoyé sa lettre de congédiement indiquant que la raison du congédiement était son absence de 3 jours.

[8] Le 25 juillet 2016, l'appelante a envoyé un courriel à son employeur l'informant de son absence du 25 juillet et possiblement du 26 juillet 2016. Elle indique qu'elle est malade, qu'elle subira une intervention médicale dans les semaines à venir et qu'elle a récemment fait une crise d'anxiété. L'appelante écrit de plus qu'elle a besoin de quelques jours pour faire de la planification, incluant sa planification financière. Elle termine son courriel en demandant de travailler à temps partiel (entre 7-8pm et 11h30pm).

[9] Le 27 juillet 2016, l'appelante a fait suivre directement à l'agence de personnel son courriel du 25 juillet 2016 envoyé à l'employeur dans lequel elle demande de passer au statut temps partiel pour le reste du mois de juillet et pour le mois d'août 2016. Le même jour, M. M. du département des ressources humaines a répondu qu'elle n'était pas impliquée dans les horaires de personnel et qu'elle devait contacter les opérations afin de voir si sa demande pouvait être accommodée. M. M. ajoute que l'appelante devrait fournir des billets médicaux pour ses absences passées et futures et que si elle nécessite un horaire modifié en raison de sa condition médicale, elle devra remplir les formulaires d'invalidité et les retourner avec un billet de médecin.

[10] L'appelante a répondu au courriel de M. M. en affirmant qu'elle avait bel et bien une condition médicale et qu'elle avait manqué le travail lundi parce qu'elle ne se sentait pas bien. Elle indique avoir fait la moitié de son quart de travail la veille. Elle indique de plus que son désir de travailler à temps partiel n'était pas en raison de sa condition médicale, mais bien pour lui permettre de déterminer ses plans de carrière avec l'employeur.

[11] M. M. des ressources humaines de l'agence X a écrit dans un courriel à l'appelante le 27 juillet 2016 qu'elle était désolée d'apprendre que l'appelante envisageait de démissionner. Elle indique que si X ne peut accommoder sa demande de travailler à temps partiel, elle ne pourra pas intervenir et faire quoi que ce soit puisqu'il est le client et c'est lui qui détermine le fonctionnement de son centre d'appel. M. M. informe l'appelante qu'elle n'a pas d'autre emploi

disponible pour elle et qu'elle devrait savoir que les autres emplois bilingues ne paient pas autant que X.

[12] Dans la soirée du 27 juillet 2016, l'appelante écrit à M. M. pour l'aviser que si un changement à une tâche à temps partiel n'est pas possible, qu'il lui sera impossible de travailler au contrat de X. Elle lui demande aussi des éclaircissements sur la procédure de démission et la possibilité de rester employée de X si elle quitte le contrat chez X.

[13] Le 28 juillet 2016, l'appelante a encore une fois envoyé un courriel à M. M. de l'agence X et s'en est suivi un échange de quelques courriels. L'appelante a d'abord informé M. M. qu'au travail, elle était questionnée par M. O. bien qu'elle lui ait dit qu'elle lui était malade et qu'elle lui remettrait une note médicale. Elle note qu'elle devient inconfortable de transiger avec l'insistance de M. O. à discuter ses informations personnelles. M. M. plus tard clarifie auprès de l'appelante qu'elle est en droit de remettre sa démission par courriel si elle ne va pas bien. Elle lui indique que les opérations ont avisé ne pas pouvoir acquiescer à sa demande de travail à temps partiel pour le moment et qu'elle continuera d'être cédulée à temps plein avec l'expectative que l'appelante se présente à ses quarts complets de travail. Elle l'informe de plus que si elle ne peut pas travailler tous ses quarts de travail, elle devra remettre sa démission jusqu'à ce qu'un autre emploi adéquat s'offre à elle dans le futur. L'appelante a répondu à M. M. qu'elle était malade cette semaine, qu'elle ne démissionnait pas tout de suite et qu'elle allait confirmer la semaine suivante si elle pouvait ou non travailler à temps plein chez X. M. M. réitère par la suite que l'appelante doit fournir une note médicale pour motiver ses absences passées ainsi qu'une note médicale confirmant qu'elle est apte à travailler sans quoi elle ne peut réintégrer son travail.

[14] Une copie de confirmation de rendez-vous indique que l'appelante est convoquée pour une résonance magnétique le 4 septembre 2016.

[15] Le 1^{er} août 2016, l'appelante a envoyé un courriel à M. M. lui faisant part de sa décision de fournir les notes médicales demandées. Elle mentionne toutefois qu'elle ne verra son médecin qu'à la fin du mois et que jusqu'à ce moment-là, elle ne se présenterait pas au travail tel que

demandé par M. M. . M. M. a répondu qu'une telle demande devait être traitée par son superviseur M. O. et la gérante de programme N. I.. Elle lui demande de communiquer avec eux.

[16] Une copie d'une carte de rendez-vous indique que l'appelante a une rencontre avec le Dr. Ernst le 17 août 2016.

[17] Le 24 novembre 2016, la Commission a contacté M. M. Cette dernière affirme que l'appelante travaillait dans un centre d'appel sur le quart de 15h à minuit. Elle note que l'appelante a complété sa formation de 4 semaines avec des absences diverses et qu'elle a ensuite commencé à se pointer au travail vers 10h ou 21h. L'appelante aurait été avertie d'arriver à l'heure, soit 15h. M. M. mentionne que l'appelante a alors fait part de ses ennuis de santé, disant qu'elle ne se sentait pas bien. L'employeur lui aurait demandé de présenter un billet médical et de prendre un congé de maladie si nécessaire. M. M. indique que le 28 juillet 2016, elle a rencontré l'appelante avec le superviseur de celle-ci M. O., à la demande de celle-ci. Durant la rencontre, l'appelante a fait part de ses questionnements par rapport à son cheminement professionnel. L'employeur lui a dit que tout ce qu'elle nécessitait était un billet médical et qu'elle serait mise en arrêt de travail maladie. L'employeur ajoute qu'elle a même accepté de défrayer le coût du billet médical. M. M. affirme que l'appelante a répondu qu'elle ne démissionnait pas immédiatement, mais qu'elle allait prendre la journée du lendemain en congé pour y réfléchir et décider si elle allait ou non obtenir une note médicale. Elle affirme de plus que le 1^{er} août 2016, elle a reçu un courriel de l'appelante lui disant qu'elle avait décidé d'obtenir une note médicale, mais qu'elle verrait son médecin à la fin du mois seulement et qu'entre temps, elle n'irait pas travailler chez X tel que demandé. M. M. a dit qu'elle a alors avisé l'appelante qu'une telle demande devait être acheminée à son superviseur et lui a demandé de le contacter. M. M. affirme que l'appelante n'a jamais contacté qui que ce soit, mais que l'employeur de son côté a tenté de joindre et laissé des messages à l'appelante deux fois par jour les 2, 3 et 4 août 2016, sans réponse. M. M. mentionne qu'ils ont ensuite appliqué la politique voulant qu'un employé soit considéré comme ayant abandonné son emploi s'il ne s'est pas présenté ou n'a pas contacté son employeur pour 3 jours consécutifs. Le 5 août 2016, l'employeur a envoyé une lettre d'abandon à l'appelante. M. M. a tenté de joindre l'appelante de son côté en lui demandant de rapporter sa carte d'accès à l'édifice, mais n'a eu aucune nouvelle de l'appelante depuis.

[18] La Commission a communiqué avec l'appelante le 24 novembre 2016 pour avoir sa version des faits et la confronter aux déclarations de l'employeur. L'appelante a affirmé qu'elle était malade, qu'elle a été en retard 2-3 fois en raison de sa maladie et qu'elle ne pouvait fournir de note médicale exigée par l'employeur avant environ 2 semaines. L'appelante affirme qu'elle faisait de son mieux pour aller travailler et qu'elle voulait travailler sauf que son patron ne voulait pas lui permettre de retourner travail tant qu'elle obtiendrait une note médicale. Il est écrit au rapport de conversation que l'appelante contredit la version de l'employeur en affirmant qu'elle a bel et bien appelé son superviseur pour discuter du délai d'obtention de sa note médicale. L'appelant a déclaré que M. O., son superviseur ne supportait pas du tout ses absences et qu'il est clair que l'employeur ne voulait plus d'elle. L'appelante insiste sur le fait qu'elle a tenté de contacter M. O. suite au courriel de M. M. le 1^{er} août 2016, mais qu'il ne l'a jamais rappelé. Elle avoue ne pas avoir laissé de message, mais qu'il aurait très bien pu lui-même tenter de la contacter. Elle ajoute que la rencontre du 28 juillet était plutôt une rencontre de renvoi et que leur idée était déjà faite de se débarrasser d'elle.

[19] Une note médicale au nom de l'appelante et datée du 30 décembre 2012 indique qu'elle souffre d'anémie falciforme.

[20] Une copie de courriel indique que le 8 août 2016, l'appelante a écrit à M. O. confirmant qu'elle avait reçu son message vocal et qu'elle allait lui poster sa carte d'accès quand elle en aurait la chance.

Preuve testimoniale

[21] L'appelante ne croit pas avoir perdu son emploi en raison de son inconduite et souligne qu'elle croit que la décision atteint sa réputation. Elle affirme qu'elle a essayé de communiquer avec son employeur le mieux possible et qu'elle a fait tout son possible pour l'informer de ses absences. Elle croit s'être fait renvoyer pour une autre raison que son inconduite, mais bien parce que l'employeur savait qu'elle avait un handicap.

[22] L'appelante note être atteinte d'anémie falciforme, une maladie qui lui cause des crises et qui a progressé avec l'âge. Elle indique c'est une condition changeante. Elle peut être sans symptômes durant 2 ou 3 mois et ensuite avoir une crise. L'appelante indique que ses ennuis de

santé ont été plus difficiles durant les 6 dernières années. Elle voit son médecin environ tous les 6 mois sur une base régulière. Elle affirme qu'elle s'est affolée vers le mois de décembre 2015 lorsqu'elle ses crises d'intensifiaient et qu'elle éprouvait plusieurs symptômes. Elle dit avoir eu des discussions avec son médecin lors de rendez-vous en hématologie vers le mois de décembre et davantage à un second rendez-vous en février-mars. Elle précise que son médecin voulait vérifier et faire des tests de son cerveau. L'appelante indique que lorsqu'elle a des crises de symptômes, elle prend des médicaments antidouleurs tels que Dilaudid, morphine, etc. Si les symptômes persistent plusieurs jours, elle doit aller à l'hôpital pour recevoir des traitements.

[23] L'appelante explique qu'elle travaillait pour X, mais via une tierce partie, la compagnie X de qui elle était formellement l'employée. C'est X qui la payait et elle faisait toujours affaire avec les gens de X. Elle affirme avoir vu une annonce sur internet et passé une entrevue pour X vers la fin mai 2016 suite à laquelle on lui a dit qu'ils avaient besoin de personnel chez X. Elle a été embauchée, a participé à une formation et a commencé son travail chez X à X. Elle souligne qu'elle était une employée très performante.

[24] L'appelante affirme qu'au mois de juillet 2016 elle a informé le superviseur qu'elle avait une crise et que son prochain rendez-vous était le 4 août 2016. Elle précise qu'elle avait un rendez-vous avant d'avoir sa crise. Elle confirme que sa première absence était le lundi 25 juillet 2016 parce qu'elle ne se sentait pas bien. Elle dit que le mardi 26 juillet elle est entrée au travail à 19h30 alors qu'elle était cédulée pour 15h30. Elle affirme que son retard n'a pas causé de problème. Cependant, le mercredi 27 juillet, alors qu'elle a accusé un retard équivalent à la veille, son employeur (M. O., son superviseur chez X) lui a fait part qu'il avait besoin qu'elle arrive à l'heure.

[25] Elle avoue qu'étant donné les exigences de l'emploi, l'appelante doutait de pouvoir tenir la cadence avec sa condition médicale. Elle mentionne avoir eu entre temps une autre offre d'emploi pour un emploi moins stressant. Elle explique avoir alors demandé à M. O. si elle pouvait travailler à temps partiel sans lui faire part de son autre offre d'emploi. M. O. a répondu qu'il allait voir ce qu'il pouvait faire, mais qu'il ne croyait pas avoir besoin de personnel à temps partiel à ce moment.

[26] L'appelante note que M. O. était un peu frustré et que la communication entre elle et lui était devenue plus difficile, entre autres parce qu'il avait beaucoup de travail. Elle explique qu'elle n'aime pas parler de sa condition médicale et qu'elle a de la difficulté à en parler. Elle dit que M. O. lui a posé beaucoup de questions. Elle a alors gardé une distance et communiqué avec lui par écrit plutôt qu'oralement. Leurs conversations sont devenues plus systématiques. Comme elle est arrivée en retard le lendemain aussi et comme elle ne voulait plus lui parler beaucoup, elle a vu la déception dans son visage. Il insistait à obtenir plus d'info sur sa maladie et elle se renfermait. Elle lui a présenté un billet de médecin, mais il n'était pas récent, c'était un résumé et des explications sur sa condition. Comme elle ne se sentait plus à l'aise avec M. O., l'appelante dit avoir communiqué avec la dame des ressources humaines (M. A.) afin de discuter de sa situation. Elle a demandé à M. A. de la rencontrer et donc que le jeudi suivant (le 28 juillet 2016), il y a eu une réunion avec M. O. et M. A.. Ils lui ont demandé si elle allait continuer à arriver en retard et ont discuté du fait qu'elle avait demandé du temps partiel, mais que cela n'était pas possible. La réunion s'est soldée par la M. A. lui disant que ou bien elle arrêterait de s'absenter ou bien elle amenait un billet de médecin. L'appelante dit avoir expliqué qu'elle avait besoin d'un peu de temps pour avoir un billet de médecin. Elle explique qu'elle aurait les billets plus tard au mois d'août. L'appelante a indiqué qu'elle avait des tests de prévus le 4 août suivant et que les résultats seraient disponibles vers le 17 août 2016. Elle a montré sa convocation du 4 août 2016 pour aviser de son absence future. Elle dit avoir expliqué sa maladie et de son besoin d'avoir une numérisation du cerveau. L'appelante dit qu'elle avait déjà des billets médicaux concernant sa condition qu'elle pouvait les montrer, mais que M. A. lui a dit qu'elle voulait un billet de médecin spécifiquement pour les absences récentes. L'appelante affirme avoir expliqué qu'il lui était impossible de voir son médecin avant le 17 août 2016. M. A. aurait de plus demandé un billet médical disant que l'appelante était capable de travailler pour éviter un accident. Selon l'appelante, c'était clair qu'elle ne voulait pas la ravoir au travail avant d'avoir un billet de médecin. Elle ajoute avoir tenté d'expliquer qu'elle n'allait pas manquer des jours, mais qu'elle allait avoir quelques retards suite à la prise de médicament.

[27] Lorsqu'interrogée sur la procédure au travail en cas de retard et d'absence, l'appelante indique que si elle doit arriver en retard, elle doit appeler à un numéro et parler à un superviseur.

Elle indique que quand c'est arrivé dans le passé, son superviseur n'était pas content, mais il était au moins avisé.

[28] Lorsque questionnée sur le fait qu'elle a écrit dans un courriel que si elle voulait travailler à temps partiel ce n'était pas en raison de sa condition médicale (GD3-24), l'appelante explique qu'elle voulait dire que ce n'était pas seulement à cause de sa maladie, mais pour plusieurs autres raisons, comme le stress, les rendez-vous médicaux et son autre emploi.

[29] L'appelante indique qu'au moment où l'employeur exigeait un billet médical, il n'était pas possible pour elle d'en obtenir un, mais qu'elle avait l'intention de fournir un billet suite à ses consultations avec son spécialiste. Elle affirme que M. A. s'est empressée d'utiliser la clause de 3 jours d'absence lui permettant de la congédier parce qu'elle ne voulait pas devoir gérer avec sa condition médicale.

[30] À la question «pourquoi n'êtes-vous pas allé chez un médecin afin de motiver vos absences et retards en attendant de voir votre médecin spécialiste?», l'appelante a répondu que c'est parce que le seul médecin qui la suit est un spécialiste. Elle ajoute qu'elle n'y a pas pensé non plus.

[31] L'appelante affirme avoir accepté sa nouvelle offre d'emploi afin de voir si cette option était plus convenable à ses conditions. Son nouveau travail était de jour et elle terminait vers 14h ou 15h alors qu'elle travaillait généralement en soirée pour X. Cela aurait parfois pu entrer en conflit avec l'autre travail, mais elle était flexible et aurait toujours pu s'organiser selon elle. L'appelante indique que le nouveau travail consistait à répondre au téléphone et qu'elle avait le temps de s'assoupir un peu. Elle a commencé à y travailler un mardi le 25 juillet 2016 parce que même si elle avait des douleurs ou prenait des médicaments, elle pouvait répondre au téléphone et faire son travail, contrairement à chez X. L'appelante soutient avoir été forcée de trouver quelque chose d'autre à cause de sa maladie.

[32] Elle affirme qu'elle ne voulait pas quitter X, mais qu'elle avait par contre besoin de plus de flexibilité. Elle affirme de plus qu'elle voulait rester chez X plus qu'à l'autre. Elle dit qu'elle voulait avoir un peu de temps pour s'ajuster. Elle dit qu'elle n'était pas prête à démissionner, mais elle avait déjà deux retards et qu'elle essayait encore de coordonner deux horaires. Son

premier but était d'avoir du temps partiel chez X pour le mois d'août, mais cela lui a été refusé. L'appelante affirme que gérer ses deux emplois devenait plus compliqué, mais qu'elle allait graduellement mieux physiquement.

ARGUMENTS DES PARTIES

[33] L'appelante a fait valoir que :

- a) Elle a été honnête et respectueuse avec son employeur. L'employeur l'a congédié parce qu'elle était malade et qu'il ne la voulait pas sur les lieux du travail sans avis du médecin alors qu'elle était en attente de recevoir l'avis du médecin.
- b) Elle a fait tous les efforts pour maintenir la conversation ouverte avec son employeur, mais la dame des ressources humaines a utilisé toutes les informations qu'elle lui avait données et a retourné cela contre elle en utilisant la politique du 3 jours, sachant très bien qu'elle n'obtiendrait pas de billet de médecin dans 3 jours. L'employeur n'a pas voulu coopérer avec sa condition médicale.
- c) Elle a donné un vieux billet médical en tentant de démontrer sa bonne foi pour démontrer qu'elle était réellement malade en attendant d'en obtenir un autre.
- d) Malgré qu'elle avait des douleurs, elle est entrée travailler.
- e) L'employeur l'a congédié en sachant qu'elle ne pouvait pas obtenir de billet médical avant le 17 août. Ils lui ont clairement dit de ne pas entrer avant d'avoir le billet de médecin. Elle n'a eu aucun choix de ne pas entrer.
- f) La vraie raison de son désir d'obtenir un travail à temps partiel n'était pas son autre emploi, mais sa condition médicale. Elle avait d'ailleurs demandé du temps partiel avant même d'avoir son nouvel emploi.
- g) La vraie raison de son congédiement est que l'employeur savait qu'elle était malade et qu'elle allait être un fardeau pour eux.

- h) Sa conduite en tant que personne n'était pas mauvaise. Elle dit qu'elle ne croyait pas du tout être congédiée de cette façon. Elle croyait qu'elle allait avoir la chance d'amener un billet du médecin à son employeur.

[34] L'intimée a soutenu que:

- a) La Commission a conclu que les absences du travail pendant trois jours consécutifs sans contacter l'employeur ou demander la permission de s'absenter constituaient des gestes d'inconduite au sens de la *Loi* parce que tout employeur a le droit de s'attendre à ce qu'un employé se présente à son travail de façon assidue. Il est nécessaire pour tout employé qui désire s'absenter ou prévoit s'absenter d'en informer l'employeur au préalable et lui demander la permission de le faire.
- b) Dans le cas qui nous concerne, l'appelante a été congédiée, car elle s'est absentée pendant plus de trois jours (GD3-18). Elle éprouvait des difficultés physiques et elle devait subir certaines procédures. L'appelante arrivait au travail en retard de temps en temps. Le 28 juillet 2016, elle était en retard de trois heures et elle ne se souvient pas si elle avait avisé l'employeur. Son gérant lui en a parlé ce jour-là. La prestataire a expliqué à l'employeur ses difficultés physiques et qu'elle devait subir certaines procédures. L'employeur lui a dit de ne pas retourner au travail jusqu'à ce qu'elle ait eu l'autorisation médicale. La prestataire avait un rendez-vous avec le médecin à la fin du mois d'août (GD3-18).
- c) D'après les renseignements obtenus de l'employeur l'appelante « dropped off the face of the earth » (GD3-44). Elle travaillait dans un centre d'appel pour le quart de 15 h à minuit. La prestataire a complété 4 semaines de formation avec des diverses absences et ensuite elle a commencé à se présenter au travail à 20 h ou 21h 15. L'employeur a avisé l'appelante que ces retards n'étaient pas acceptables et qu'elle devait se présenter au travail pour son quart de 15 h. Après avoir été informé que l'appelante était malade et ne se sentait pas bien, l'employeur a avisé cette dernière que si elle était malade elle devrait fournir un certificat médical et prendre un congé médical si nécessaire. L'appelante n'a jamais apporté de certificat médical. Seulement une fois, l'employeur a reçu, par

télécopieur, un formulaire de congé des services d'urgence sans aucune information pour justifier ses absences.

- d) L'appelante avait une obligation de protéger son emploi en prenant les dispositions nécessaires pour s'assurer d'être au travail au moment convenu et aussi fournir les documents demandés par son employeur pour justifier ses absences.
- e) Lors d'une rencontre le 28 juillet 2016 avec le superviseur M. O. et M. A. des ressources humaines, la prestataire a dit qu'elle pensait à sa carrière et elle devait déterminer ce qu'il fallait faire. Cela a amené l'employeur à s'interroger sur la maladie de la prestataire. L'employeur lui a dit qu'elle devait seulement leur apporter un certificat médical et l'employeur l'a considéré en congé de maladie. L'employeur avait offert de payer pour un certificat médical, car l'appelante disait que les certificats médicaux coutaient cher. L'appelante a décidé de prendre le 29 juillet pour se reposer et réfléchir sur sa carrière et décider si elle allait obtenir une note médicale (GD3-50).
- f) L'employeur ne pouvait pas à ce moment-là accorder du travail à temps partiel à l'appelante tel qu'elle l'avait demandé. L'employeur lui a fait savoir que si son médecin a recommandé qu'elle reste à la maison pour se reposer, alors elle devrait faire cela, mais que si elle choisissait de revenir au travail, elle aurait besoin d'une note du médecin excusant ses absences du travail pour les jours qu'elle a manqués. Un employé a l'obligation de se conformer aux règles de travail raisonnables de son employeur. L'employeur avait même offert de payer pour une note médicale pour l'appelante. Justifier l'absence avec une note médicale ou être en congé de maladie constitue une règle raisonnable que l'appelante n'a pas respectée.
- g) L'employeur a laissé des messages à l'appelante deux fois par jour au début de son quart et la fin de son quart pour le 2, 3 et 4 août 2016 et celle-ci n'a jamais rappelé l'employeur. Le 5 août l'employeur a envoyé une lettre d'abandon d'emploi à l'appelante par Purolator.
- h) L'appelante avait une obligation de contacter l'employeur et leur faire savoir de son retard ou son absence et aussi fournir la raison pour l'absence ou le retard et demander la

permission en ce sens. Elle aurait dû faire le nécessaire pour protéger son emploi notamment après la réunion du 28 juillet où son employeur lui a expliqué ce dont il avait besoin si elle était malade et ne pouvait pas travailler. L'employeur a indiqué que l'appelante allait y penser pour obtenir une note médicale. L'absence du travail depuis le 2 août 2016 est le résultat d'un comportement volontaire ou délibéré de la part de l'appelante, car elle aurait dû savoir qu'en agissant de la sorte elle serait congédiée. Aussi, elle était au courant de la politique de l'employeur en ce qui concerne le cas d'absences et le fait que l'employeur n'excuse pas ce type d'absences. (GD3-8).

- i) Dans ce cas, l'omission de l'appelante de communiquer avec l'employeur ou de prendre des dispositions pour un congé pour ses absences, comme le démontrent les déclarations de l'appelante et de l'employeur constitue de l'inconduite. Tout employeur a le droit de s'attendre à ce qu'un employé se présente à son travail de façon assidue et y demeure en poste jusqu'à la fin de son horaire de travail. L'assiduité au travail constitue indiscutablement un facteur déterminant de la productivité d'une entreprise. Cependant, il est nécessaire pour tout employé qui désire ou prévoit s'absenter d'en informer l'employeur au préalable et lui demande la permission de le faire.
- j) La Commission soumet que l'appelante ne s'est pas conformée aux dispositions de l'alinéa 20(1)(a) du Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale (Règlement) lorsqu'elle a soulevé l'argument fondé sur la Charte Canadienne des droits et libertés (Charte) dans le cadre de cet appel, car elle n'a pas signifié un avis de question constitutionnelle. Afin de saisir le Tribunal d'une question d'ordre constitutionnel, l'appelante doit, tel que prescrit par l'alinéa 20(1)(a) du Règlement, déposer auprès du Tribunal un avis qui identifie toute disposition contestée de même que toutes observations à l'appui de la/des question(s) soulevée(s). Advenant que l'appelante dépose l'avis requis, la Commission réserve le droit de déposer des documents et observations tel que prévu par le paragraphe 20(3) du Règlement.
- k) La Commission soumet que sa décision est appuyée par la jurisprudence. La Cour d'appel fédérale a confirmé le principe selon lequel il y a inconduite lorsque le comportement du prestataire était délibéré, dans le sens où les gestes ayant mené au

congédiement étaient conscients, délibérés ou intentionnels (*Mishibinijima* 2007 CAF 36).

- 1) La Cour d'appel fédérale a défini la notion juridique d'inconduite au sens du paragraphe 30(1) de la *Loi* comme une inconduite délibérée dont le prestataire savait ou aurait dû savoir qu'elle était de nature à entraîner son congédiement. Pour déterminer si l'inconduite pourrait mener à un congédiement, il doit exister un lien de causalité entre l'inconduite reprochée au prestataire et son emploi; l'inconduite doit donc constituer un manquement à une obligation résultant expressément ou implicitement du contrat de travail (*Lemire* 2010 CAF 314).

ANALYSE

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

[36] Le Tribunal doit déterminer si l'on devrait exclure l'appelante du bénéfice des prestations pour une période indéfinie, en application des articles 29 et 30 de la *Loi*, au motif qu'elle a perdu son emploi en raison de sa propre inconduite.

[37] Dans les cas d'inconduite, le Tribunal doit d'abord se demander si les gestes reprochés à l'appelante étaient la véritable cause de son congédiement (*Davlut A-241-82*). Le cas échéant, l'appelante soutient que l'employeur a trouvé un prétexte pour la congédier et que la véritable raison est qu'il voulait se débarrasser d'elle en raison de sa condition médicale. Le Tribunal ne dispose malheureusement pas de la lettre de congédiement. La preuve relève donc des conversations obtenues par la Commission avec l'employeur ainsi que le témoignage de l'appelante. L'employeur soutient que suite à un échange de courriels dans lequel l'appelante a signifié qu'elle n'obtiendrait une note médicale deux semaines plus tard, l'employeur a demandé à l'appelante de contacter son superviseur et la gérante de programme pour en discuter. L'employeur soutient de plus qu'à partir de ce moment, l'appelante n'a donné aucune nouvelle à quiconque chez l'employeur et que le 5 août 2016, il a donc appliqué sa politique de considérer un employé comme ayant abandonné son emploi après 3 jours consécutifs sans se présenter au travail ou contacter son employeur. L'employeur a rapporté avoir tenté de joindre l'appelante deux fois par jour les 2, 3 et 4 août 2016. L'appelante nie avoir reçu les appels de son employeur

et affirme qu'elle a appelé son superviseur suite au courriel de M. M. le 1^{er} août 2016 sans toutefois lui laisser de message. Bien que le Tribunal accepte que les relations entre l'appelante et l'employeur étaient tendues suite à ses retards, absences et demande de modification de son horaire de travail, l'appelante n'a pas convaincu le Tribunal que sa fin d'emploi émanerait d'autres raisons ou que la conduite reprochée serait un prétexte pour la congédier. Le Tribunal accorde plus de poids à la version de l'employeur qui est supporté par la copie de courriels échangés entre M. M. et l'appelante. À la lecture de ces courriels, le Tribunal constate que suite à l'indication par l'appelante le 1^{er} août à l'effet qu'elle ne fournirait un billet médical que plus tard au courant du mois d'août, M. M. lui a demandé de communiquer directement avec son superviseur et sa gérante de programme, ce qu'elle n'a pas fait. L'appelante ne conteste pas l'existence de la politique voulant qu'après trois jours d'absence sans avis un employé est considéré comme ayant abandonné son emploi. Si elle a tenté d'appeler l'employeur comme elle devait le faire dans les jours suivants le 1^{er} août 2016, l'appelante a cependant admis qu'elle n'avait pas laissé de message vocal. Le Tribunal est d'avis que d'appeler sans laisser de message a le même effet que de ne pas appeler. Il serait déraisonnable de s'attendre à ce que l'employeur devine les agissements de l'appelante. Dans ce cas-ci, à la lumière de la preuve présentée, le Tribunal conclut sur la balance des probabilités que l'appelante a été congédiée pour s'être absentée plus de trois jours sans justification en application de la politique de l'employeur. Bien que l'appelante se soit sentie persécutée depuis sa rencontre du 28 juillet 2016 avec son employeur, la preuve ne permet pas de démontrer au Tribunal qu'une autre raison serait derrière sa perte d'emploi.

[38] Ensuite, le Tribunal doit décider si les gestes reprochés à l'appelante constituent de l'inconduite au sens de la Loi. Le mot « inconduite » n'est pas défini comme tel dans la Loi, mais les Tribunaux ont établi au fil de la jurisprudence des principes servant de guide aux décideurs. Il s'agit largement d'une question de circonstances (*Gauthier* A-6-98; *Bedell* A-1716-83). Dans l'affaire *Tucker* A-381-85, la Cour précise ce qui constitue de l'inconduite. Ainsi la Cour a établi que pour « (...) constituer de l'inconduite, l'acte reproché doit avoir été volontaire ou du moins procéder d'une telle insouciance ou négligence que l'on pourrait dire que l'employé a volontairement décidé de ne pas tenir compte des répercussions que ses actes auraient sur son rendement. »

[39] Le fardeau de preuve repose sur la Commission qui doit démontrer selon la prépondérance des probabilités que le congédiement de l'appelante résulte d'une inconduite selon la Loi. Pour prouver une inconduite de la part de l'employée, il faut que soit établi que l'employée n'aurait pas dû agir comme elle l'a fait. Il n'est pas suffisant de montrer que l'employeur a jugé répréhensible la conduite de l'employée. Le Tribunal doit lui-même analyser les faits et en arriver à la conclusion que le manquement reproché est d'une telle portée que son auteur pouvait normalement prévoir qu'il serait susceptible de provoquer son congédiement (*Locke* 2003 CAF 262; *Cartier* 2001 CAF 274; *Gauthier*, A-6-98). Le cas échéant, le Tribunal est d'avis que la Commission et l'employeur se sont déchargés de ce fardeau.

[40] Le Tribunal note de plus que la question n'est pas à savoir si la sanction était justifiée (*Fakhari* A-732-95). Il se peut que l'employeur ait une raison tout à fait valable de mettre fin à l'emploi d'un individu sans que pour autant il y ait présence d'inconduite en matière d'assurance-emploi.

[41] La décision *Larivée* 2007 CAF 132 a établi que pour décider si les agissements de l'appelante constituent de l'inconduite au sens de la Loi, il faut essentiellement examiner les faits.

[42] Dans la présente affaire, il est admis que l'appelante ne s'est pas présentée au travail durant plus de trois jours et qu'une politique de l'employeur lui permet de considérer un employé comme ayant abandonné son emploi si celui-ci ne contacte pas son employeur ou ne se présente pas au travail durant plus de trois jours consécutifs. Il y a cependant divergence quant à la raison pour laquelle l'appelante ne s'est pas présentée au travail. L'appelante affirme que c'est l'employeur qui lui a clairement défendu de se présenter au travail sans billet médical et qu'elle allait obtenir un tel billet plus tard au cours du mois d'août. L'employeur de son côté affirme que l'appelante devait fournir un billet médical le plus tôt possible pour motiver ses absences et confirme que si elle voulait réintégrer le travail, l'appelante devait aussi fournir un billet médical afin de démontrer qu'elle était apte à travailler. L'employeur affirme de plus que lorsque l'appelante l'a informé que son billet médical viendrait quelques semaines plus tard, elle a demandé à l'appelante de contacter son superviseur puisqu'une telle situation devait être gérée par lui directement, ce qu'elle n'a pas fait en plus de ne pas être joignable.

[43] Le Tribunal accorde un poids significatif à la version de l'employeur en raison des courriels au dossier démontrant les échanges entre l'appelante et M. M. les 28 juillet et 1^{er} août 2016. Le Tribunal estime que ces courriels corroborent la version de l'employeur et démontrent objectivement que la consigne de l'employeur était claire. L'appelante devait ramener une note médicale si elle voulait réintégrer le travail et comme elle a avisé qu'elle n'obtiendrait cette note que quelques semaines plus tard, elle devait communiquer avec son superviseur pour en discuter. Bien que l'appelante affirme avoir téléphoné à son superviseur une fois, elle admet ne pas avoir laissé de message. Le fait qu'elle ait appelé son superviseur indique qu'elle savait qu'elle devait le faire. Le Tribunal conclut de la preuve que l'appelante a choisi de façon consciente de ne pas suivre la consigne de communiquer avec son superviseur afin d'avoir l'autorisation d'amener son billet médical après sa visite chez son spécialiste. Malgré l'empathie sincère du Tribunal pour la condition médicale de l'appelante, le Tribunal estime que cette dernière s'est montrée nonchalante et a manqué de diligence dans sa conduite envers son employeur. Tout ce qu'elle devait faire était de consulter un médecin, dans n'importe quelle clinique et obtenir une note médicale afin de justifier ses absences ainsi que de confirmer ou non qu'elle était apte à travailler. Elle ne l'a pas fait.

[44] Le Tribunal estime donc que la conduite de l'appelante était répréhensible. Cependant, une conduite répréhensible ne mène pas automatiquement à une conclusion d'inconduite (*Locke* 2003 FCA 262). La conduite répréhensible doit constituer un manquement d'une portée telle que son auteur pouvait normalement prévoir qu'il serait susceptible de provoquer son congédiement (*Meunier*, A-130-96). Dans l'affaire *Hastings* 2007 CAF 372, la Cour réaffirme les principes de *Tucker* sur la notion d'inconduite et la nécessité que l'élément psychologique soit présent. Ainsi la Cour a établi qu'il « (...) y a inconduite lorsque la conduite du prestataire est délibérée, c'est-à-dire que les actes qui ont mené au congédiement sont conscients, voulus ou intentionnels. Autrement dit, il y a inconduite lorsque le prestataire savait ou aurait dû savoir que sa conduite était de nature à entraver l'exécution de ses obligations envers son employeur et que, de ce fait, il était réellement possible qu'il soit congédié». Or, le Tribunal est d'avis que dans les circonstances de l'appelante, elle aurait dû savoir que son inaction serait susceptible de provoquer sa perte d'emploi. Pour en arriver à une telle conclusion, le Tribunal se base sur le fait que l'appelante en était à ses premières semaines à l'emploi, qu'elle avait déjà accusé des retards

allant jusqu'à 3 heures de son horaire prévu, qu'elle avait des absences non motivées, qu'elle avait eu des avertissements et qu'elle avait déjà signifié à son employeur, qu'elle n'était pas certaine de vouloir ou pouvoir continuer à travailler pour eux et qu'elle révisait ses plans de carrière. Dans des circonstances aussi délicates, il semble évident que l'appelante savait ou aurait dû savoir que de ne pas communiquer avec l'employeur durant plus de 3 jours alors qu'il lui avait demandé de le faire serait lourd de conséquences.

[45] Le Tribunal constate que l'appelante a plutôt choisi délibérément d'attendre son rendez-vous chez le médecin spécialiste sans avoir d'entente à cet effet avec son employeur et ce bien que l'employeur lui ait demandé de contacter son superviseur et le fait que M. M. ait offert de défrayer le coût d'un billet médical qu'elle aurait pu obtenir plus tôt. L'appelante a répété à plusieurs reprises qu'elle avait besoin de temps et qu'elle devait évaluer ses options professionnelles. Le Tribunal estime que l'appelante aurait très bien pu obtenir un congé de maladie pour accommoder ses besoins tout en répondant aux exigences de son employeur en allant immédiatement se chercher une note médicale. Au contraire, elle a choisi de s'offrir elle-même du temps de sa propre initiative sans collaborer avec son employeur.

[46] Il appert également du témoignage de l'appelante qu'elle était plutôt occupée à faire l'essai de son nouvel emploi. Cela indique au Tribunal qu'elle tentait «d'acheter du temps». Le Tribunal estime donc que l'appelante a volontairement décidé de ne pas tenir compte des répercussions que ses actes auraient sur son rendement. Ce type de comportement constitue de l'inconduite au sens de la Loi. Malgré la condition médicale sérieuse de l'appelante à laquelle le Tribunal est sensible, il demeure que cette dernière a agi de façon insouciant et négligente frôlant le caractère délibéré. Le Tribunal s'explique d'ailleurs mal pourquoi l'appelante a résisté à la demande d'obtenir une note médicale jusqu'à mettre en jeu son emploi. Le Tribunal estime qu'elle a elle-même provoqué le risque de se retrouver en situation de chômage.

[47] En se basant sur la totalité de la preuve présentée, le Tribunal conclut que l'appelante a perdu son emploi en raison de sa propre inconduite au sens de la Loi. Ainsi, une exclusion s'applique en vertu des articles 29 et 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

CONCLUSION

[48] L'appel est rejeté.

Lucie Leduc
Membre, 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.

Règlement sur l'assurance-emploi