



Social Security
Tribunal of Canada

Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

[TRADUCTION]

Citation : *L. N. c. Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2018 TSS 316

Numéro de dossier du Tribunal : GE-17-3230

ENTRE :

L. N.

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 : Raelene Thomas

DATE DE L'AUDIENCE : Le 22 février 2018

DATE DE LA DÉCISION : Le 26 mars 2018

DÉCISION ET MOTIFS

DÉCISION

[1] L'appel est rejeté. Le Tribunal a conclu que l'appelante avait volontairement quitté son emploi sans justification, car, compte tenu de toutes les circonstances, elle n'a pas démontré que son départ était la seule solution raisonnable.

APERÇU

[2] L'appelante a travaillé pendant environ cinq mois dans une maison privée de soins infirmiers où des soins de niveau 1 étaient prodigués à 27 personnes âgées. Les fonctions de l'appelante comprenaient la préparation des repas et les soins prodigués aux résidents. Dans sa lettre de démission, l'appelante a affirmé qu'elle se faisait harceler et rabaisser par un certain résident. L'employeur n'a pas répondu à la lettre, et deux semaines plus tard, l'appelante a quitté son poste. L'intimée a rejeté la demande de prestations de l'appelante, affirmant qu'elle avait volontairement quitté son emploi alors qu'il y avait d'autres solutions raisonnables plutôt que de quitter son emploi. Le Tribunal doit déterminer si l'appelante a volontairement quitté son emploi et si tel est le cas, si elle avait été fondée à le faire.

QUESTIONS EN LITIGE

1. L'appelante a-t-elle volontairement quitté son emploi?
2. Si tel est le cas, l'appelante était-elle fondée à volontairement quitter son emploi?

ANALYSE

[3] Le paragraphe 30(1) de la *Loi sur l'assurance-emploi* (Loi sur l'AE) prévoit qu'un prestataire doit être exclu du bénéfice des prestations d'assurance-emploi (AE) s'il quitte volontairement tout emploi sans justification.

[4] L'intimée a le fardeau de prouver que l'appelante avait volontairement quitté son emploi, et une fois que cela est établi, le fardeau revient à l'appelante de démontrer qu'elle avait été fondée à quitter son emploi. Afin d'établir qu'elle avait une justification, l'appelante doit démontrer que sa seule option raisonnable avait été de quitter son emploi, compte tenu de toutes

les circonstances (*Canada (Procureur général) c. White*, 2011 CAF 190; *Canada (Procureur général) c. Imran*, 2008 CAF 17). Le « fardeau » est employé pour décrire quelle partie doit fournir suffisamment d'éléments de preuve de sa position afin de satisfaire au critère juridique. Le fardeau de la preuve, en l'espèce, est selon la prépondérance des probabilités, ce qui signifie ce qui suit : est-il « plus probable que non » que les événements se soient produits tels que décrits?

Question en litige n° 1 : L'appelante a-t-elle volontairement quitté son emploi?

[5] Oui. Le Tribunal estime que l'intimée a prouvé que l'appelante avait volontairement quitté son emploi, conformément à l'article 30 de la Loi sur l'AE.

[6] Afin de déterminer si l'appelante avait volontairement quitté son emploi, la question que l'on doit se poser est à savoir si l'appelante avait eu le choix de quitter ou de conserver son emploi (*Canada (Procureur général) c. Peace*, 2004 CAF 56).

[7] L'appelante a discuté avec son époux des problèmes qu'elle avait avec le comportement de l'un des résidents. Comme le lui avait suggéré son époux, l'appelante a pris l'initiative de mettre fin à sa relation d'emploi lorsqu'elle a présenté sa lettre de démission avec un préavis de deux semaines. L'appelante a témoigné que dans sa lettre de démission, elle avait affirmé que bien qu'elle aimait son emploi, elle se faisait harceler par un résident dont elle a mentionné le nom dans sa lettre, et qu'elle se sentait [traduction] « stressée » par ce comportement.

[8] L'appelante a affirmé qu'elle a choisi de démissionner, et le relevé d'emploi soumis par son employeur précédent mentionne qu'elle avait quitté son emploi. Par conséquent, le Tribunal estime que l'appelante avait eu le choix de conserver son emploi et qu'elle a volontairement quitté son emploi.

Question en litige n° 2 : Si tel est le cas, l'appelante était-elle fondée à volontairement quitter son emploi?

[9] Le critère visant à déterminer si un prestataire est fondé à quitter son emploi aux termes de l'article 29 de la Loi sur l'AE consiste à se demander si, compte tenu de toutes les circonstances et selon la prépondérance des probabilités, ce prestataire n'avait pas d'autre choix raisonnable que de quitter son emploi (*Canada (Procureur général) c. White*, 2011 CAF 190).

[10] Le Tribunal estime que conformément à l'article 30 de la Loi sur l'AE, l'appelante n'avait pas été fondée à volontairement quitter son emploi, compte tenu de toutes les circonstances et selon la prépondérance des probabilités, car il y avait d'autres solutions raisonnables que de quitter son emploi au moment où elle l'a fait.

L'appelante se faisait-elle harceler?

[11] Le sous-alinéa 29c)(i) de la Loi sur l'AE prévoit qu'un prestataire est fondé à quitter volontairement son emploi si, compte tenu de toutes les circonstances, y compris le harcèlement de nature sexuelle ou autre, son départ constituait la seule solution raisonnable.

[12] La Loi sur l'AE ne définit pas le harcèlement. La définition de harcèlement fournie par le *Oxford Reference Dictionary* est la suivante : [traduction] « continuellement poser problème à une personne et embêter cette personne; faire de multiples attaques contre (un ennemi) » (Oxford University Press, 1986). Des décisions antérieures de Tribunal ont évalué le harcèlement en termes de conditions de travail qui étaient intolérables au point que la seule option d'un appelant est de démissionner immédiatement (*E.P. c. Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2016 TSSDAAE 388).

[13] Le Tribunal estime que l'appelante n'a pas prouvé que le comportement du résident était à tel point systématique que cela posait problème à l'appelante et l'embêtait, ou que cela rendait ses conditions de travail à tel point intolérable que la seule solution qui lui restait était de démissionner.

[14] L'appelante a affirmé qu'elle avait quitté son emploi en raison du traitement qu'elle a reçu de la part de l'un des résidents, et elle a inscrit dans sa demande de prestations qu'elle avait quitté son emploi en raison de harcèlement. Elle a affirmé que le résident toussait constamment dans sa face. Le résident rabaissait l'appelante en lui disant qu'elle devrait [traduction] « retourner d'où elle vient ».

[15] L'appelante travaillait de nuit de 19 h à 7 h. Elle a mentionné que la cuisine fermait à 21 h, et qu'elle restait dans la cuisine afin de préparer la nourriture pour la journée suivante. À une reprise, le résident est entré dans la cuisine, demandant de la nourriture. L'appelante lui a dit qu'elle ne pouvait pas lui donner de nourriture, car la cuisine était fermée. Le résident a ensuite

téléphoné au propriétaire de la maison de retraite, qui à son tour a téléphoné à l'autre employé qui travaillait pour lui dire de donner de la nourriture au résident. À une autre reprise, le résident est entré dans la cuisine après sa fermeture, il criait et il a pris l'appelante au piège dans un coin. L'appelante a affirmé qu'elle avait eu peur du résident et qu'elle avait quitté la cuisine.

[16] L'appelante a occupé cet emploi pendant cinq mois. Elle a témoigné dans le cadre de deux incidents au cours desquels le résident était devenu agité et agressif lorsqu'il a demandé de la nourriture. L'appelante a affirmé qu'elle était provoquée par le résident qui toussait dans sa face et qu'elle se sentait stressée parce qu'il était impoli avec elle. L'appelante n'a pas affirmé que le comportement était continu ou qu'il se produisait au cours de tous ses quarts de travail. Il n'est pas possible pour le résident de passer tout son temps en présence de l'appelante alors qu'elle travaille. Le nombre limité d'incidents lié à sa recherche de nourriture dans la cuisine ne démontre pas, selon le Tribunal, que le comportement du résident était continu. Le fait que le résident toussait devant l'appelante ou près d'elle ne constitue pas non plus une condition de travail intolérable.

La santé et la sécurité de l'appelante étaient-elles à risque?

[17] Le sous-alinéa 29c)(iv) de la Loi sur l'AE prévoit qu'un prestataire est fondé à quitter volontairement son emploi s'il s'agit de la seule option raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances, y compris l'existence de conditions de travail dangereuses pour sa santé ou sa sécurité.

[18] Le Tribunal estime que l'appelante n'a pas prouvé que ses conditions de travail constituaient un danger pour sa santé et sa sécurité puisque l'appelante n'a pas prouvé que le fait que le résident avait crié après elle à une reprise et avait toussé devant elle constituait un danger à sa santé et à sa sécurité.

[19] L'appelante a témoigné qu'elle était [traduction] « stressée » par le comportement du résident. Cependant, l'appelante n'a pas demandé d'avis ou de conseils médicaux afin de traiter son niveau de stress et elle n'a pas reçu d'avis médical selon lequel elle devrait quitter son emploi. L'appelante ne travaillait pas seule dans la maison de retraite, et elle pouvait consulter d'autres membres du personnel au cours de ses quarts de travail. Le Tribunal estime que le

comportement du résident, c'est-à-dire le fait qu'il a crié après l'appelante à une reprise et qu'il a toussé devant elle, ne constitue pas un danger à la santé et à la sécurité de l'appelante.

L'appelante avait-elle d'autres solutions raisonnables plutôt que de quitter son emploi?

[20] Le Tribunal doit maintenant trancher la question à savoir si d'autres solutions raisonnables s'offraient à l'appelante plutôt que de quitter son emploi.

[21] L'appelante n'a pas l'obligation de tenter de résoudre les conflits de travail avec l'employeur ou de démontrer qu'elle a fait des efforts pour trouver un autre emploi avant de prendre la décision unilatérale de quitter son emploi (*Canada (Procureur général) c. White*, 2011 CAF 190).

[22] Le Tribunal estime que l'appelante n'a pas fait d'efforts pour résoudre les problèmes qu'elle éprouvait dans son milieu de travail, car l'appelante n'a pas avisé son employeur des problèmes qu'elle éprouvait avec le résident, mis à part le fait qu'elle a mentionné que ces problèmes étaient la cause de sa démission. Afin d'appuyer cette conclusion, le Tribunal note, après avoir avisé son employeur qu'elle démissionnait, l'appelante a travaillé pendant sa période de préavis de deux semaines et n'a reçu aucune réponse à sa lettre de la part de l'employeur. Cependant, l'appelante n'a pas fait d'efforts avant de donner sa démission ou au cours des deux semaines de préavis pour parler avec l'employeur. Elle a parlé avec un collègue au sujet de ses problèmes, mais ce collègue n'était pas le superviseur de l'appelante. L'appelante a témoigné que le gestionnaire n'était généralement pas à la maison de retraite, mais qu'il venait sur le lieu de travail au cours des périodes de paie. Le Tribunal estime que dans de telles circonstances, il aurait été raisonnable de la part de l'appelante d'essayer de rencontrer le gestionnaire afin de discuter du comportement du résident en question en raison au travail après la fin de son quart de travail de nuit. L'appelante aurait également pu laisser un message téléphonique ou écrit au gestionnaire pour lui signaler que le comportement de ce résident causait des difficultés à l'appelante. L'appelante savait qui étaient les propriétaires de la maison de retraite et aurait pu avoir communiqué avec les propriétaires au sujet de ce résident. Elle n'a fait aucune de ces choses.

[23] Lorsque l'agent de Service Canada a questionné l'employeur au sujet du comportement du résident en question, ce dernier a répondu qu'il [traduction] « crie bel et bien et qu'il donne du fil à retordre au personnel; cependant, cela n'est pas rare de la part des résidents plus âgés, surtout de la part de ceux souffrant de démence ». L'employeur a affirmé que dans des cas où un résident présente un comportement difficile, la gestion va parler avec ce résident. Si le comportement difficile perdure, il communique alors avec un travailleur social afin d'aider à régler la situation. L'employeur a affirmé que l'appelante avait quitté son emploi sans les aviser de toute situation nécessitant une conversation avec le résident ou l'implication de travailleurs sociaux.

[24] La question ne consiste pas à déterminer s'il était raisonnable pour l'appelante de quitter son emploi, mais bien à déterminer si la seule solution raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances, était qu'elle quitte son emploi (*Canada (Procureur général) c. Laughland*, 2003 CAF 129).

[25] Le Tribunal estime que plutôt que de quitter son emploi, l'appelante avait d'autres solutions raisonnables, notamment celle de faire un effort pour aviser l'employeur des problèmes qu'elle éprouvait avec le résident afin de laisser l'employeur régler ces problèmes. À la lumière de cela, le Tribunal estime que l'appelante avait volontairement démissionné de son poste, mais n'avait pas été fondé pour le faire, et compte tenu de toutes les circonstances, l'appelante avait d'autres solutions raisonnables plutôt que de quitter son emploi.

L'exigence d'avoir une justification

[26] La Cour d'appel fédérale a établi une distinction entre les concepts de motif valable et de justification dans le cas d'un départ volontaire. Il ne suffit pas pour un prestataire de prouver qu'il était raisonnable de quitter son emploi, car ce qui est raisonnable peut correspondre à un motif valable, mais ne pas constituer une justification. Il doit démontrer que, dans les circonstances, son départ constituait la seule solution raisonnable (*McCarthy* A-600-93). Le terme « justification » n'était pas synonyme de « raison » ou « motif » (*Tanguay c. Canada (Commission d'assurance-chômage)*, A-1458-84).

[27] Même si l'appelante peut estimer qu'elle avait eu une bonne raison pour quitter volontairement son emploi, une bonne raison ne suffit pas nécessaire pour satisfaire au critère relatif à la « justification » (*Canada (Procureur général) c. Laughland*, 2003 CAF 129).

[28] L'appelante a affirmé qu'elle était [traduction] « stressée » par le comportement du résident. Elle estimait que ce résident était impoli envers elle et la harcelait. Le Tribunal estime que bien que l'appelante croyait que la manière dont le résident la traitait ainsi que sa réaction à ce traitement constituaient de bonnes raisons ou un motif valable pour quitter son emploi, la décision ne satisfait pas au critère relatif à la justification pour quitter volontairement son emploi, comme l'exige la Loi sur l'AE et la jurisprudence décrite précédemment.

CONCLUSION

[29] Le Tribunal n'estime pas que le comportement du résident, comportement qui selon l'appelante était la raison de sa démission, constituait du harcèlement, et le comportement du résident ne mettait pas non plus la santé et la sécurité de l'appelante en danger. Par conséquent, le Tribunal estime que l'appelante n'a pas démontré qu'elle avait été fondée à quitter son emploi.

[30] Le Tribunal conclut qu'il aurait été raisonnable de la part de l'appelante de déployer des efforts, outre que de tout simplement soumettre une lettre de démission, afin d'informer l'employeur des problèmes éprouvés avec le résident et de donner la chance à l'employeur de régler les problèmes. Par conséquent, le Tribunal conclut que l'appelante ne s'est pas acquittée de son fardeau de démontrer que, compte tenu de l'ensemble des circonstances, elle n'avait pas d'autre choix que de quitter son emploi au moment où elle l'a fait.

[31] **L'appel est rejeté.**

Raelene R. Thomas
Membre de la division générale – Section de l'assurance-emploi

MODE D'AUDIENCE :	Téléconférence
COMPARUTIONS :	L. N., appelante G. N., représentant de l'appelante

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