



Tribunal de la sécurité  
sociale du Canada

Social Security  
Tribunal of Canada

[TRADUCTION]

Citation : *Z. S. c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2018 TSS 1164

Numéro de dossier du Tribunal : GE-18-1101

ENTRE :

**Z. S.**

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 : Rodney Antonichuk

DATE DE L'AUDIENCE : Le 27 juin 2018

DATE DE LA DÉCISION : Le 31 juillet 2018

## DÉCISION

[1] L'appel est accueilli. La Commission ne s'est pas acquittée de son fardeau; elle n'a pas prouvé selon la prépondérance des probabilités que l'appelante a perdu son emploi en raison de son inconduite.

## APERÇU

[2] L'appelante travaillait dans le secteur du commerce de détail. Elle a été congédiée parce qu'elle avait violé la politique en matière d'achats du personnel lorsqu'elle a demandé à une autre personne d'acheter des articles en son nom qu'elle n'avait pas le droit d'acheter selon la politique relative aux membres de l'équipe. L'appelante a déclaré ne pas avoir été avertie que ses actions allaient à l'encontre de la politique relative aux membres de l'équipe. L'appelante a également déclaré que sa mère achetait les articles et qu'elle n'utilisait pas le rabais pour le personnel. Elle avait l'impression de n'avoir rien fait de mal parce que le gérant des ventes ne l'a pas arrêtée. L'appelante a présenté une demande de prestations d'assurance-emploi (AE), mais elle a été exclue des bénéfices des prestations par la Commission de l'assurance-emploi du Canada (intimée) parce que celle-ci a conclu que l'appelante a perdu son emploi en raison de son inconduite. L'appelante interjette appel devant le Tribunal de la sécurité sociale afin d'infirmer la décision de l'intimée.

## QUESTION EN LITIGE

[3] L'appelante a-t-elle été congédiée pour inconduite parce qu'elle a manqué à la politique relative aux membres de l'équipe de l'employeur en achetant des articles du magasin?

## ANALYSE

[4] Les dispositions législatives pertinentes sont présentées à l'annexe de la présente décision.

[5] La partie prestataire est exclue du bénéfice des prestations si elle perd un emploi en raison de son inconduite au titre des articles 29 et 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi (Loi)*. Pour les besoins de l'article 30(1) de la *Loi*, l'inconduite a été définie comme étant une « inconduite délibérée » dont la partie prestataire savait ou aurait dû savoir qu'elle était de nature à entraîner

son congédiement. Pour déterminer si l'inconduite peut mener à un congédiement, il doit exister un lien de causalité entre l'inconduite reprochée à la partie prestataire et son emploi (*Canada (Procureur général) c Lemire*, 2010 CAF 314).

[6] L'intimée a le fardeau de prouver qu'il y a eu une inconduite (*Lepretre c Canada (Procureur général)*, 2011 CAF 30). Le terme « fardeau » vise à décrire la partie qui doit fournir la preuve nécessaire relativement à sa preuve afin de satisfaire au critère juridique. Le fardeau de la preuve en l'espèce est la prépondérance des probabilités, ce qui signifie qu'il est « plus probable que le contraire » que les incidents se sont produits de la façon décrite.

**Quelle est la prétendue conduite qui a mené au renvoi et l'appelante a-t-elle eu cette conduite?**

[7] L'appelante a déclaré lors d'une discussion avec l'intimée qu'elle avait été congédiée pour avoir manqué à la politique en matière d'achats du personnel. Elle avait mentionné l'arrivée récente de poupées au magasin et elle l'avait mentionné à ses enfants. Ceux-ci avaient mentionné les poupées à la mère de l'appelante qui avait prévu aller au magasin et acheté des poupées. L'appelante a dit à sa mère de ne pas s'en soucier et qu'elle les achèterait. À son arrivée au travail, elle a choisi trois poupées qu'elle souhaitait acheter, mais on lui a dit que les poupées n'étaient pas en vente depuis deux jours et qu'elle ne pouvait donc pas les acheter selon la politique. L'appelante a envoyé un texto à sa mère pour lui expliquer la situation. Cette dernière est venue au magasin le jour même. Elle a acheté trois poupées, elle a payé pour celles-ci et elle a quitté le magasin. L'appelante a été appelée au bureau le quart suivant pour expliquer l'incident. Elle a expliqué ce qui s'était produit et elle a été congédiée une heure plus tard pour avoir contrevenu à la politique du magasin concernant les achats.

[8] L'appelante a dit au Tribunal qu'elle avait tenté d'acheter trois poupées avant son quart, mais, au moment de les choisir, on lui a dit qu'elles n'avaient pas été mises en vente pendant deux jours et qu'elle ne pouvait donc pas les acheter. L'appelante a ensuite déclaré avoir remis les poupées dans le présentoir. L'appelante a ensuite texté sa mère pour lui dire qu'elle ne pouvait pas acheter les poupées pour elle étant donné qu'il y avait une politique selon laquelle le personnel ne pouvait pas acheter d'articles à vendre depuis moins de deux jours. L'appelante a ensuite affirmé que sa mère est venue au magasin, qu'elle a choisi trois poupées du présentoir,

qu'elle s'est rendue à la caisse, qu'elle a payé pour celles-ci et qu'elle a quitté le magasin. L'appelante a déclaré que sa mère n'a pas acheté les trois poupées qu'elle avait choisies, mais bien trois poupées différentes. L'appelante a mentionné qu'il y avait environ 800 poupées dans le magasin et dans la zone de réception. Elle a également déclaré que sa mère n'a pas obtenu le rabais du personnel lorsqu'elle a acheté les poupées. La superviseuse des ventes à ce moment-là n'a pas dit qu'elle était en train de contrevenir à la politique du magasin, car l'appelante a présenté sa mère à la superviseuse des ventes lorsque sa mère magasinait.

[9] Le Tribunal estime que l'appelante n'a pas manqué à la politique en matière d'achats du personnel. Il estime que, même si l'appelante a tenté d'acheter la poupée avant son quart de travail et qu'on lui a dit qu'elle ne pouvait pas, elle n'a rien fait pour contrevenir à la politique en matière d'achats. La mère de l'appelante a acheté trois poupées différentes de celles choisies initialement par l'appelante. Elle a payé pour les poupées et elle n'a pas reçu de rabais étant donné qu'elle n'y était pas admissible. Pendant cette transaction, le superviseur des ventes n'a pas parlé de l'achat à la mère de l'appelante ou à celle-ci, car l'appelante a présenté sa mère à la superviseuse des ventes au moment où celle-ci les a vues en train de regarder les poupées.

#### **Y avait-il un lien entre la conduite et le renvoi?**

[10] Il doit y avoir une relation de cause à effet entre la conduite et la perte de l'emploi; la conduite doit avoir été commise par l'appelante au moment où elle était employée par l'employeur, et cette inconduite doit constituer un manquement à une obligation résultant expressément ou implicitement du contrat de travail et causer la perte de l'emploi (*Canada (Procureur général) c Cartier*, 2001 CAF 274; *Lemire, supra*).

[11] Selon la déclaration de la superviseuse des ventes, l'appelante a tenté d'acheter trois poupées, mais on lui a dit qu'elles avaient seulement été mises en vente la veille et qu'elle ne pouvait donc pas les acheter. L'appelante a ensuite affirmé qu'elle les mettrait de côté et que sa mère viendrait les acheter. La superviseuse a ensuite dit à l'appelante que la mise de côté d'articles était contraire à la politique et qu'elle devait appeler une personne pour qu'elle vienne acheter les articles. Elle a ensuite affirmé avoir remis les poupées sur la tablette. L'appelante a déclaré avoir compris la politique. Plus tard en après-midi, l'appelante a présenté sa mère à la superviseuse des ventes. Celle-ci a déclaré que l'appelante a donné les poupées à la cliente, qui

s'est dirigée à la caisse et qui a acheté les trois poupées choisies. Deux jours plus tard, la superviseure a informé le gérant du magasin de la transaction. On a passé en revue les enregistrements vidéo, et l'appelante a été congédiée.

[12] Le gérant du magasin a écrit à l'appelante pour l'informer qu'elle était congédiée parce qu'elle avait été directement avisée qu'il était contraire à la politique d'appeler une personne afin qu'elle vienne et achète des articles pour un membre du personnel. Selon la déclaration, lorsque la mère de l'appelante est venue au magasin, elle a demandé à quelqu'un d'appeler l'appelante à la caisse, et elles sont allées à l'arrière-boutique pour regarder les poupées et en choisir trois, puis la mère est allée à la caisse pour les acheter.

[13] Le Tribunal estime qu'il y avait un lien entre la conduite et le renvoi. Selon la preuve écrite présentée par la superviseure des ventes et le gérant du magasin, la superviseure des ventes a dit à l'appelante qu'elle ne pouvait pas acheter les poupées. Celle-ci a déclaré avoir compris, puis elle a communiqué avec sa mère. Cette dernière est arrivée au magasin, et l'appelante et elle ont choisi trois poupées que la mère a achetées. Même si l'appelante avait été avertie qu'elle ne pouvait ni acheter les poupées ni les mettre de côté, elle a demandé à sa mère d'acheter les poupées qui ne pouvaient pas être achetées par le personnel du magasin, conformément à la politique de l'entreprise. Même si l'appelante a déclaré que sa mère a acheté les poupées au plein prix, les déclarations de la superviseure et du gérant du magasin font état que l'appelante a fait des pieds et des mains pour communiquer avec sa mère au sujet de l'achat de poupées et qu'elle a même passé du temps avec sa mère pour lui indiquer les poupées à acheter. Les actions de l'appelante appuient l'idée selon laquelle sa mère n'est pas venue au magasin pour magasiner, mais plutôt acheter les poupées qu'elle ne pouvait pas acheter selon l'avertissement reçu auparavant.

**La conduite était-elle délibérée, ou d'une insouciance ou d'une négligence telle qu'elle frôle le caractère délibéré?**

[14] L'inconduite nécessite que le geste reproché ait un caractère délibéré sur le plan psychologique, ou qu'il résulte d'une insouciance ou d'une négligence telle qu'il frôle le caractère délibéré (*Canada (Procureur général) c Tucker, A-381-85*). Le caractère délibéré a été

défini de multiples façons, mais il suppose généralement que la partie appelante ait agi de manière consciente, volontaire ou intentionnelle.

[15] L'appelante a déclaré avoir été arrêtée par la superviseuse des ventes lorsqu'elle a tenté d'acheter trois poupées un dimanche alors qu'elle pensait que celles-ci avaient été mises en vente pendant la période prévue de 48 heures. Après que l'appelante a été corrigée, la superviseuse des ventes a pris les poupées et elle les a placées sur une table dans l'arrière-boutique. L'appelante a déclaré avoir pris ces poupées et les avoir remis en vente parce qu'elle ne voulait pas donner l'impression qu'elle les avait cachées. Elle a ensuite déclaré que les poupées qu'elle avait choisies ont été achetées une heure plus tard.

[16] L'appelante a affirmé que, après avoir été informée qu'elle ne pouvait pas acheter les poupées, elle a texté sa mère pour lui dire qu'elle était incapable de faire la transaction. Sa mère s'est ensuite présentée afin d'acheter des poupées pour les enfants de l'appelante, à savoir ses petits-enfants. L'appelante a déclaré avoir présenté sa mère à la superviseuse des ventes lorsque sa mère est venue au magasin. La superviseuse des ventes confirme cet incident. La mère de l'appelante a ensuite acheté trois poupées au plein prix. Encore une fois, la superviseuse des ventes était au courant de cet achat. Ce n'est que le mardi suivant que la superviseuse des ventes a informé le gérant du magasin d'une possible violation de la politique du magasin en matière d'achats et qu'on a passé en revue les enregistrements vidéo.

[17] L'appelante a déclaré dans son témoignage qu'elle a été franche quant au fait que sa mère allait venir acheter les poupées étant donné qu'elle ne pouvait pas le faire. Elle a ajouté qu'elle a présenté sa mère à la superviseuse des ventes et que celle-ci se trouvait à la caisse lorsque sa mère a fait l'achat. L'appelante a déclaré que la superviseuse des ventes n'a jamais à un moment quelconque que sa mère ne pouvait pas acheter les poupées et que la question n'a pas été soulevée avant le mardi suivant. L'appelante a également affirmé que la politique constituait une [traduction] « zone grise » étant donné que sa mère avait prévu venir acheter les poupées pour ses petits-enfants, mais que l'appelante voulait lui éviter un déplacement et le faire par elle-même. Elle a également souligné le fait que sa mère a payé les poupées au plein prix. Si l'appelante avait acheté les poupées, elle aurait pu utiliser le rabais offert aux employés, mais elle ne pouvait pas acheter les poupées évidemment. L'appelante a dit qu'il y avait plus de

800 poupées en vente. Les trois poupées qu'elle avait choisies et qu'elle ne pouvait pas acheter ont été achetées par une autre cliente ou un autre client 45 minutes après que l'appelante a remis les poupées en vente. L'appelante a déclaré que sa mère ne vit pas chez elle et qu'elle n'est donc pas considérée comme un membre de la famille selon la politique du magasin. Elle n'était qu'une cliente régulière qui achetait des poupées pour ses petits-enfants. L'appelante a déclaré qu'elle avait l'impression de n'avoir rien fait de mal lorsque sa mère a acheté les poupées puisque la superviseuse des ventes ne s'est pas opposée à l'achat de sa mère lorsqu'elle était à la caisse enregistreuse.

[18] L'intimée soutient que l'appelante a déclaré que la superviseuse des ventes lui a dit qu'il était acceptable que la mère de l'appelante achète les poupées. L'intimée fait valoir qu'il est déraisonnable que l'appelant ne se soit pas défendue et qu'elle n'ait pas empêché son renvoi en déclarant cela à son employeur. Le Tribunal croit que l'appelante aurait été si troublée par le renvoi quelques jours après l'achat des poupées qu'elle aurait oublié la conversation avec la superviseuse.

[19] Le Tribunal estime que l'appelante connaissait la politique concernant les achats pendant la période de 48 heures et les personnes qui achètent des articles pour l'appelante, il est compréhensible que celle-ci croyait qu'il s'agissait d'un achat légitime étant donné que la superviseuse n'est pas intervenue. Le fait que la mère de l'appelante achetait les poupées pour ses petits-enfants, qu'elle n'a pas eu droit à un rabais et que la superviseuse, qui était bien au courant de l'achat, ne l'a pas arrêtée démontre pour le Tribunal que la transaction était légitime. Étant donné le manque de précision concernant la politique et le fait qu'il a fallu deux jours à l'employeur pour déterminer qu'il croyait que la politique avait été violée, le Tribunal estime qu'il y a suffisamment de confusion par rapport à l'achat pour m'empêcher de conclure que l'appelante a manqué à la politique de l'employeur de façon consciente, délibérée ou intentionnelle. Le fait que l'appelante a reconnu qu'elle était incapable d'acheter les poupées et qu'elle les a remis en vente après que la superviseuse les avait placées sur une table dans l'arrière-boutique prouve au Tribunal que les motifs de l'appelante n'étaient pas intentionnels. Le Tribunal estime que la conduite de l'appelante n'était pas délibérée.

**L'appelante savait-elle ou aurait-elle dû savoir que sa conduite pourrait miner l'exercice de ses fonctions et qu'il était réellement possible qu'elle soit congédiée?**

[20] Le Tribunal estime que l'appelante n'était pas au courant du fait que sa conduite pouvait miner l'exercice de ses fonctions. L'appelante a été franche lorsque la superviseure l'a confrontée et qu'elle lui a dit qu'elle ne pouvait pas acheter les trois poupées qu'elle avait choisies avant son quart de travail. Elle a déclaré à la superviseure qu'elle était au courant de la politique et qu'elle ne savait pas les poupées avaient été mis en vente pendant une période inférieure à 48 heures. Étant donné que sa mère avait déclaré qu'elle prévoyait acheter les poupées, l'appelante a informé sa mère que cette dernière devrait venir au magasin puisqu'elle n'avait pas le droit d'en faire l'achat. L'appelante a également pris les trois poupées qu'elle avait choisies et les a remises en vente. Elles ont été achetées 45 minutes plus tard. Lorsque la mère de l'appelante se trouvait dans le magasin, l'appelante l'a présentée à sa superviseure et elle a déclaré qu'elle achetait les poupées pour ses petits-enfants. C'est à ce moment-là et lors de l'achat des poupées par la mère de l'appelante que la superviseure a eu la chance d'empêcher l'achat, mais elle ne l'a pas fait. De plus, rien ne démontre que la superviseure a déclaré que l'achat allait à l'encontre de la politique de l'entreprise avant le moment où elle l'a fait deux jours plus tard. Le Tribunal estime que, étant donné le fait que la superviseure n'a rien fait pendant l'achat, on reconnaît clairement qu'il n'y a eu aucun manquement à la politique et que, par conséquent, l'appelante n'a pas violé une politique.

[21] Le Tribunal estime également que l'appelante n'était pas au courant du fait que ses actions pouvaient entraîner son congédiement. L'employeur avait déclaré à l'intimée que d'autres membres du personnel avaient été congédiés dans le passé en raison du même manquement à la politique. L'employeur a affirmé que même s'il ne fait pas part des détails concernant les congédiements, l'appelante aurait été mise au courant de ce qui s'était produit au magasin. Le Tribunal estime qu'il n'existe aucune preuve corroborante selon laquelle l'appelante aurait été au courant des motifs de congédiement des autres membres du personnel et que rien ne démontre que l'appelante savait que ses actions pouvaient entraîner son renvoi. Étant donné la nature de la politique et de l'absence de précisions dans la politique par rapport au fait que la superviseure n'a jamais empêché l'achat des poupées par la mère de l'appelante, le Tribunal estime que l'appelante ne savait pas que sa conduite pouvait miner l'exercice de ses fonctions et

qu'il était réellement possible qu'elle soit congédiée (*Canada (Procureur général) c Mishibinijima*, 2007 CAF 36).

## CONCLUSION

[22] L'appel est accueilli. Le Tribunal conclut que la conduite de la prestataire n'était pas délibérée ou d'une insouciance ou d'une négligence telle qu'elle frôle le caractère délibéré. Il ne s'agit donc pas d'une inconduite selon la *Loi*.

Rodney Antonichuk

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

DATE DE L'AUDIENCE :	Le 27 juin 2018
MODE D'INSTRUCTION :	En personne
COMPARUTIONS :	Z. S., appelante  Mark Crawford, 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.