



Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

Social Security
Tribunal of Canada

[TRADUCTION]

Citation: *J. F. c. Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2018 TSS 1099

Numéro de dossier du Tribunal : GE-18-1155

ENTRE :

J. F.

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 : Heather Hamilton

DATE DE L'AUDIENCE : Le 22 août 2018

DATE DE LA DÉCISION : Le 10 septembre 2018

DÉCISION

[1] L'appel est accueilli. L'appelante a présenté une justification à ne pas avoir présenté de déclaration pendant toute la période de retard du délai prescrit.

APERÇU

[2] L'appelante a fait une demande de prestations de maladie et a établi une période de prestations le 12 août 2017 lorsqu'elle a cessé son emploi en raison d'une intervention chirurgicale. Dans sa demande de prestations, elle a documenté le fait qu'elle avait une date de retour au travail du 13 septembre 2017. Elle demandait des prestations de maladie durant la période où elle devait s'absenter de son travail pour son intervention chirurgicale et elle avait fourni les documents médicaux de son médecin. Elle reconnaissait qu'elle avait reçu des prestations de son employeur durant la période allant du 3 au 14 août 2017. Elle avait demandé des renseignements à la Commission de l'assurance-emploi du Canada (intimée) relativement à son admissibilité au bénéfice des prestations de maladie et à ce qu'elle devait faire. Il lui avait été dit que sa demande était approuvée et qu'elle n'avait rien à faire.

[3] L'appelante fait valoir qu'elle a reçu des renseignements erronés qui ont causé un retard dans la présentation de ses déclarations du prestataire. Elle est retournée au travail et après avoir été au travail pendant un mois, elle s'est demandé pourquoi elle n'avait toujours pas reçu de prestations. Tard en octobre et durant presque tout novembre, elle a tenté d'appeler Service Canada à environ dix reprises; toutefois, elle n'a jamais pu parler à quelqu'un, elle se retrouvait toujours en attente ou la communication s'interrompait. En novembre, elle a demandé une journée de congé pour se rendre en personne à un bureau de Service Canada et elle a obtenu un congé en décembre. Le 11 décembre 2017, elle est allée à un bureau de Service Canada pour s'enquérir de sa demande et on lui a dit de renouveler sa demande, mais ça ne s'est pas fait, car les déclarations devaient avoir été présentées pour le 16 septembre 2017. L'appelante a demandé d'antidater sa demande au 13 août 2017 pour que ses prestations puissent être versées du 13 août au 13 septembre 2017, période durant laquelle elle était en congé en raison de son intervention chirurgicale.

[4] L'intimée a refusé à l'appelante le bénéfice des prestations initialement et à la révision, car elle avait déterminé que l'appelante n'avait pas justifié le retard dans la présentation de ses déclarations et que cette dernière n'avait pas agi comme une personne raisonnable et prudente

l'aurait fait dans les mêmes circonstances. Elle a attendu jusqu'au 11 décembre 2017 pour demander de l'aide sur la manière de recevoir les paiements.

QUESTION EN LITIGE

[5] L'appelante a-t-elle un motif valable pour le dépôt tardif de ses déclarations de prestataire?

ANALYSE

[6] Les dispositions législatives pertinentes sont reproduites à l'Annexe de cette décision.

[7] Le paragraphe 10(5) de la *Loi sur l'assurance-emploi (Loi)* traite d'autres demandes tardives et prévoit que lorsque la prestataire présente une demande de prestations, autre qu'une demande initiale, après le délai pour la présenter, la demande doit être considérée comme ayant été présentée à une date antérieure si celle-ci démontre qu'elle avait, durant toute la période écoulée entre cette date antérieure et la date à laquelle elle présente sa demande, un motif valable justifiant son retard.

[8] La Cour d'appel fédérale (CAF) a affirmé que le critère juridique relatif au « motif valable » est si, pendant toute la période du retard, la prestataire a fait ce qu'une personne raisonnable aurait fait pour s'assurer des droits et obligations que lui impose la *Loi (Kaler c Procureur général du Canada, 2011 CAF 266; Persiiantsev c Procureur général du Canada, 2010 CAF 101, Albrecht c Procureur général du Canada, A-172-85)*.

L'appelante avait-elle un motif valable pour son retard à présenter les déclarations du prestataire?

[9] Oui. L'appelante a démontré qu'elle avait un motif valable durant toute la période pour justifier le dépôt tardif de sa demande.

[10] Afin de bénéficier de la disposition relative à la demande tardive conformément à l'article 10(5) de la *Loi*, l'appelante doit prouver l'existence un motif valable durant toute la période du retard.

[11] L'appelante doit démontrer un motif valable pour le retard à présenter ses déclarations durant toute la période de retard du 13 août 2017, lorsqu'elle a établi une période de prestations

de maladie, jusqu'au moment où elle est allée au bureau de Service Canada le 11 décembre 2017 et qu'on lui a dit de renouveler sa demande.

[12] Le motif valable n'est pas la même chose que le fait d'avoir une bonne raison ou une justification pour le retard. Afin d'établir l'existence d'un motif valable, l'appelante doit démontrer qu'elle a fait ce qu'une personne raisonnable et prudente aurait fait dans les mêmes circonstances pour s'enquérir de ses droits et de ses responsabilités selon la *Loi (Canada (Procureur général) c Mauchel, 2012 CAF 202)*.

[13] L'appelante a présenté une demande de prestations de maladie et a demandé quatre semaines de prestations de maladie. Lors de son témoignage, elle a déclaré qu'elle avait parlé à un agent de Service Canada vers la fin de juillet 2017 et qu'on lui avait dit qu'elle recevrait des prestations de maladie et qu'elle n'avait pas à faire de déclarations. L'appelante a ajouté qu'on lui avait dit qu'il y aurait un délai dans le versement de ses prestations, par conséquent elle ne s'est pas inquiétée ne pas les avoir reçues avant son retour au travail le 13 septembre 2017. Elle a affirmé avoir reçu la lettre avec son code d'accès, mais elle a pensé que c'était une lettre standard qui ne la concernait pas, car l'agent lui avait déjà dit qu'elle n'avait pas à faire de déclarations.

[14] L'appelante a fait valoir qu'à certains moments tard en octobre et novembre, lorsqu'elle n'avait pas reçu de prestations de maladie, elle avait tenté de contacter Service Canada environ 10 fois; cependant, elle était mise en attente durant de longues périodes, la communication était parfois interrompue après des attentes allant jusqu'à deux heures, à d'autres moments la ligne était occupée et elle n'a jamais pu leur parler. Elle a expliqué qu'à certains moments en novembre, elle avait demandé et planifié un congé le 11 décembre 2018 [sic] pour aller au bureau de Service Canada et pour demander pourquoi elle n'avait pas reçu ses prestations.

[15] L'intimée fait valoir que l'appelante est responsable de s'enquérir de ses droits et obligations et de les protéger conformément à la *Loi*. Elle a retardé de le faire en raison d'une présomption erronée et elle n'a pas démontré qu'elle disposait d'un motif valable pour le retard à présenter ses déclarations en agissant comme une personne raisonnablement prudente l'aurait fait dans les circonstances; toutefois, le Tribunal estime que l'intimée ne conteste pas l'affirmation de l'appelante de savoir qu'on lui avait donné des renseignements erronés. Étant donné que le seul élément de preuve constitue le témoignage de l'appelante et que l'intimée ne conteste pas la version des faits de celle-ci, le Tribunal estime que l'appelante a bel et bien reçu cet avis erroné. Le Tribunal conclut que l'intimée n'a pas expliqué quelle était la présomption erronée de

l'appelante. Il est clair pour le Tribunal que l'agent de Service Canada a dit à l'appelante [traduction] « qu'elle n'avait pas à faire de déclarations ».

[16] L'appelante fait valoir qu'elle avait tenté de présenter une demande de renouvellement comme recommandé par l'intimée et elle a fait une demande de renouvellement pour des prestations de maladie le 11 décembre 2017, mais elle a reçu [sic] ses prestations de maladie, car les déclarations devaient être présentées au plus tard le 16 septembre 2017.

[17] Le Tribunal estime que l'appelante a agi comme une personne raisonnable l'aurait fait dans sa situation en s'informant sur ses droits et obligations selon la *Loi* lorsqu'elle a contacté l'intimée directement en décembre 2017 après avoir fait dix tentatives d'appel infructueuses en raison de haut volume d'appels et de communications interrompues. Le 11 décembre 2017, elle a visité le centre de Service Canada en personne et s'est informée de la raison pour laquelle elle n'avait pas reçu ses prestations lorsqu'on lui avait dit à la fin juillet 2017 qu'elle n'aurait pas à faire de déclarations et qu'il y aurait un délai dans le versement de ses prestations.

[18] Le témoignage de l'appelante était conforme à l'information qu'elle avait fournie à l'intimée. Son époux a aussi assisté à l'audience et a collaboré à son témoignage. Le Tribunal a jugé que le témoignage de l'appelante était franc, crédible et présenté de manière directe et respectueuse. Le Tribunal constate que l'appelante a essayé de contacter l'intimée dix fois sans succès et qu'elle a finalement dû demander un congé de X pour parler en personne à un autre agent. Le Tribunal juge que l'appelante a tenté de déterminer quels étaient ses droits et obligations selon la *Loi* en parlant à un agent à la fin de juillet, en faisant plusieurs appels téléphoniques et en prenant éventuellement un congé pour aller à un centre de Service Canada.

[19] Le Tribunal accepte les explications de l'appelante relatives au fait qu'on lui ait dit qu'elle n'avait pas à faire de déclarations et qu'il y aurait un délai dans le versement des prestations. Le Tribunal estime que l'appelante a agi comme une personne raisonnable l'aurait fait dans la même situation lorsqu'elle a accepté l'avis de l'agent de Service Canada et il était naturel qu'elle continue de l'accepter jusqu'à ce qu'une erreur soit portée à son attention.

CONCLUSION

[20] Le Tribunal juge que l'appelante a prouvé qu'elle avait un motif valable durant la période entière du retard, car elle a démontré qu'elle a agi comme une personne raisonnable l'aurait fait dans la même situation conformément à l'article 10(5) de la *Loi*.

[21] L'appel est accueilli.

Heather Hamilton

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

DATE DE L'AUDIENCE :	Le 22 août 2018
MODE D'INSTRUCTION :	Téléconférence
COMPARUTIONS :	J. F., appelante

ANNEXE

DROIT APPLICABLE

Loi sur l'assurance-emploi

10 (1) La période de prestations débute, selon le cas :

a) le dimanche de la semaine au cours de laquelle survient l'arrêt de rémunération;

b) le dimanche de la semaine au cours de laquelle est formulée la demande initiale de prestations, si cette semaine est postérieure à celle de l'arrêt de rémunération.

(2) Sous réserve des paragraphes (10) à (15) et de l'article 24, la durée d'une période de prestations est de 52 semaines.

(3) Sous réserve de la modification ou de l'annulation d'une période de prestations en vertu des autres dispositions du présent article, il n'est pas établi de période de prestations au profit du prestataire si une période de prestations antérieure n'a pas pris fin.

(4) Lorsque le prestataire présente une demande initiale de prestations après le premier jour où il remplissait les conditions requises pour la présenter, la demande doit être considérée comme ayant été présentée à une date antérieure si le prestataire démontre qu'à cette date antérieure il remplissait les conditions requises pour recevoir des prestations et qu'il avait, durant toute la période écoulée entre cette date antérieure et la date à laquelle il présente sa demande, un motif valable justifiant son retard.

(5) Lorsque le prestataire présente une demande de prestations, autre qu'une demande initiale, après le délai prévu par règlement pour la présenter, la demande doit être considérée comme ayant été présentée à une date antérieure si celui-ci démontre qu'il avait, durant toute la période écoulée entre cette date antérieure et la date à laquelle il présente sa demande, un motif valable justifiant son retard.

(5.1) La demande de prestations présentée au titre de l'article 23.1 relativement à un membre de la famille n'est pas considérée comme ayant été présentée à une date antérieure pour l'application des paragraphes (4) ou (5) si, selon le cas :

a) au moment où elle est présentée, toutes les prestations qui auraient autrement pu être versées par suite de cette demande ont déjà été versées;

b) le début de la période visée au paragraphe 23.1(4) a déjà été établi pour le membre de la famille en cause et la demande aurait pour effet de porter le début de cette période à une date antérieure;

c) la demande est présentée dans les circonstances prévues par règlement.

(5.2) La demande de prestations présentée au titre de l'article 23,2 relativement à un enfant gravement malade ou à des enfants gravement malades par suite du même événement n'est pas considérée comme ayant été présentée à une date antérieure pour l'application des paragraphes (4) ou (5) si, selon le cas :

a) au moment où elle est présentée, toutes les prestations qui auraient autrement pu être versées par suite de cette demande ont déjà été versées;

b) le début de la période visée au paragraphe 23.2(3) ou (4) a déjà été établi pour l'enfant ou les enfants en cause et la demande aurait pour effet de reporter le début de cette période à une date antérieure;

c) la demande est présentée dans les circonstances prévues par règlement.

(6) Lorsqu'une période de prestations a été établie au profit d'un prestataire, la Commission peut :

a) annuler cette période si elle est terminée et si aucune prestation n'a été payée, ou ne devait l'être, pendant cette période;

b) à la demande du prestataire, que la période soit ou non terminée, annuler la partie de cette période qui précède la première semaine à l'égard de laquelle des prestations ont été payées ou devaient l'être si :

(i) d'une part, une nouvelle période de prestations, commençant cette semaine-là, est, si ce prestataire est un assuré, établie à son profit au titre de la présente partie ou est, si ce prestataire est un travailleur indépendant au sens du paragraphe 152.01(1), établie à son profit au titre de la partie VII.1;

(ii) d'autre part, le prestataire démontre qu'il avait, durant toute la période écoulée entre la date à laquelle des prestations lui ont été payées ou devaient l'être et la date de sa demande d'annulation, un motif valable justifiant son retard.

(7) La période de prestations – ou la partie de la période de prestations – annulée est réputée n'avoir jamais débuté.

(8) La période de prestations prend fin à la date de la première des éventualités suivantes à survenir :

a) le prestataire n'a plus droit à des prestations au cours de sa période de prestations, notamment parce qu'elles lui ont été versées pour le nombre maximal de semaines prévu à l'article 12;

b) la période se trouverait autrement terminée au titre du présent article;

c) [Abrogé, 2002, ch. 9, art. 12]

d) le prestataire, à la fois :

(i) demande de mettre fin à une période de prestations établie à son profit,

(ii) formule une nouvelle demande initiale de prestations au titre de la présente partie ou de la partie VII.1,

(iii) remplit les conditions qui lui donnent droit aux prestations prévues par la présente partie, dans le cas où il est un assuré, ou par la partie VII.1, dans le cas

où il est un travailleur indépendant au sens du paragraphe 152.01(1).

(9) Lorsque le prestataire présente une demande en vertu de l'alinéa (8)d), que la période de prestations soit ou non terminée, la demande doit être considérée comme ayant été présentée à une date antérieure si le prestataire démontre qu'il avait, durant toute la période écoulée entre cette date antérieure et la date à laquelle il présente sa demande, un motif valable justifiant son retard.

(10) La période de prestations qui a été établie au profit d'un prestataire est prolongée du nombre de semaines à l'égard desquelles le prestataire prouve, de la manière que la Commission peut ordonner, qu'il n'avait pas droit à des prestations parce que, selon le cas :

a) il était détenu dans une prison, un pénitencier ou un autre établissement semblable et n'a pas été déclaré coupable de l'infraction pour laquelle il était détenu ni de toute autre infraction se rapportant à la même affaire;

b) il touchait une rémunération versée en raison de la rupture de tout lien avec son ancien employeur;

c) il touchait l'indemnité prévue pour un accident du travail ou une maladie professionnelle;

d) il touchait des indemnités en vertu d'une loi provinciale du fait qu'il avait cessé de travailler parce que la continuation de son travail le mettait en danger ou, dans le cas d'une prestataire, mettait en danger son enfant à naître ou l'enfant qu'elle allaitait.

(11) Lorsque le prestataire prouve, de la manière que la Commission peut ordonner, qu'au cours d'une ou plusieurs semaines d'une prolongation d'une période de prestations visée au paragraphe (10) il n'avait pas droit à des prestations pour l'une des raisons énoncées à ce paragraphe, sa période de prestations est prolongée à nouveau d'un nombre équivalent de semaines.

(12) Si l'enfant ou les enfants visés au paragraphe 23(1) sont hospitalisés au cours de la période prévue au paragraphe 23(2), la période de prestations est prolongée du nombre de semaines que dure l'hospitalisation.

(12.1) Si, au cours de la période prévue au paragraphe 23(2), en application des règlements pris en vertu de la *Loi sur la défense nationale*, le début du congé parental du prestataire est reporté ou celui-ci est rappelé en service pendant ce congé, la période de prestations est prolongée du nombre de semaines qu'aura duré le report ou le rappel, selon le cas.

(13) Si, au cours de la période de prestations d'un prestataire, aucune prestation régulière ne lui a été versée, que des prestations pour plus d'une des raisons mentionnées aux alinéas 12(3)a) à f) lui ont été versées pour un nombre de semaines inférieur au nombre maximal applicable pour au moins une de ces raisons et que le nombre maximal total de semaines de prestations prévu pour celles-ci est supérieur à cinquante, la période de prestations est prolongée du nombre de semaines nécessaire pour que ce nombre maximal total soit atteint.

(1311) La période de prestations d'un prestataire - qui n'a pas pris fin avant le 3 juillet 2016, ou qui débute à cette date ou après cette date - est prolongée de dix-sept semaines si le nombre de semaines pour lesquelles des prestations peuvent être versées au prestataire a été majoré au titre du paragraphe 12(2.1).

(13.2) Sous réserve des paragraphes (13.7) et (14.1), la période de prestations d'un prestataire qui a pris fin avant le 3 juillet 2016 est, malgré le paragraphe (8), réputée ne pas avoir pris fin et est prolongée de dix-sept semaines à compter du 3 juillet 2016 si le nombre de semaines pour lesquelles des prestations peuvent être versées au prestataire a été majoré au titre du paragraphe 12(2.1).

(13.3) La période de prestations d'un prestataire – qui n'a pas pris fin avant le 3 juillet 2016, ou qui débute à cette date ou après cette date – est prolongée de trente-sept semaines si le nombre de semaines pour lesquelles des prestations peuvent être versées au prestataire a été majoré au titre du paragraphe 12(2.3).

(13.4) Sous réserve des paragraphes (13.7) et (14.1), la période de prestations d'un prestataire qui a pris fin avant le 3 juillet 2016 est, malgré le paragraphe (8), réputée ne pas avoir pris fin et est prolongée de trente-sept semaines à compter du 3 juillet 2016 si le nombre de semaines pour lesquelles des prestations peuvent être versées au prestataire a été majoré au titre du paragraphe 12(2.3).

(13.5) La période de prestations d'un prestataire est prolongée de vingt-neuf semaines si le nombre de semaines pour lesquelles des prestations peuvent être versées au prestataire a été majoré au titre du paragraphe 12(2.5).

(13.6) La période de prestations d'un prestataire est prolongée de vingt-deux semaines si le nombre de semaines pour lesquelles des prestations peuvent être versées au prestataire a été majoré au titre du paragraphe 12(2.6).

(13.7) La période de prestations qui est réputée ne pas avoir pris fin au titre des paragraphes (13.2) ou (13.4) exclut la période commençant le jour suivant celui où la période de prestations a pris fin et se terminant le 2 juillet 2016.

(14) Sous réserve des paragraphes (14.1) et (15), aucune prolongation au titre de l'un des paragraphes (10) à (13.6) ne peut avoir pour effet de porter la durée d'une période de prestations à plus de cent quatre semaines.

(14.1) La période exclue au titre du paragraphe (13.7) est incluse dans le calcul des cent quatre semaines pour l'application du paragraphe (14).

(15) À défaut de prolongation au titre de l'un des paragraphes (10) à (12.1), aucune prolongation au titre du paragraphe (13) ne peut avoir pour effet de porter la durée de la période de prestations à plus de la somme de deux semaines et du total du nombre maximal de semaines de prestations prévu au paragraphe 12(3) pour les prestations qui ont été versées pour une des raisons prévues aux alinéas 12(3)a) à e) pendant la période de prestations du prestataire avant la prolongation visée au paragraphe (13).

50 (1) Tout prestataire qui ne remplit pas une condition ou ne satisfait pas à une exigence prévue par le présent article n'est pas admissible au bénéfice des prestations tant qu'il n'a pas rempli cette condition ou satisfait à cette exigence.

(2) Toute demande de prestations est présentée de la manière ordonnée au bureau de la Commission qui dessert le territoire où réside le prestataire ou à tout autre endroit prévu par règlement ou ordonné par la Commission.

- (3) Toute demande de prestations est présentée sur un formulaire fourni ou approuvé par la Commission et rempli conformément aux instructions de celle-ci.
- (4) Toute demande de prestations pour une semaine de chômage comprise dans une période de prestations est présentée dans le délai prévu par règlement.
- (5) La Commission peut exiger d'autres renseignements du prestataire relativement à toute demande de prestations.
- (6) La Commission peut demander à tout prestataire ou à tout groupe ou catégorie de prestataires de se rendre à une heure raisonnable à un endroit convenable pour présenter en personne une demande de prestations ou fournir des renseignements exigés en vertu du paragraphe (5).
- (7) Pour obtenir d'un prestataire la preuve de sa disponibilité pour le travail, la Commission peut exiger qu'il s'inscrive comme demandeur d'emploi à un organisme de placement fédéral ou provincial et qu'il communique avec cet organisme à des moments raisonnables que la Commission ou l'organisme lui fixera.
- (8) Pour obtenir d'un prestataire la preuve de sa disponibilité pour le travail et de son incapacité d'obtenir un emploi convenable, la Commission peut exiger qu'il prouve qu'il fait des démarches habituelles et raisonnables pour trouver un emploi convenable.
- (8.1) Pour obtenir d'un prestataire la preuve que les conditions prévues au paragraphe 23.1(2) ou 152.06(1) sont remplies, la Commission peut exiger du prestataire qu'il lui fournisse un autre certificat délivré par un médecin.
- (9) Tout prestataire est tenu, sauf autorisation contraire de la Commission, de fournir l'adresse postale de sa résidence habituelle.
- (10) La Commission peut suspendre ou modifier les conditions ou exigences du présent article ou des règlements chaque fois que, à son avis, les circonstances le justifient pour le bien du prestataire ou un groupe ou une catégorie de prestataires.

Règlement sur l'assurance-emploi

26(1) Sous réserve du paragraphe (2), le prestataire qui demande des prestations pour une semaine de chômage comprise dans une période de prestations présente sa demande dans les trois semaines qui suivent cette semaine.

(2) Le prestataire qui n'a pas demandé de prestations durant quatre semaines consécutives ou plus et qui en fait la demande par la suite pour une semaine de chômage présente sa demande dans la semaine qui suit cette dernière.