



[TRADUCTION]

Citation : *J. H. c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2019 TSS 950

Numéro de dossier du Tribunal : GE-19-2687

ENTRE :

**J. H.**

Appelant

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 : Charlotte McQuade

DATE DE L'AUDIENCE : Le 22 août 2019

DATE DE LA DÉCISION : Le 24 août 2019

## DÉCISION

[1] La Commission n'a pas prouvé que le prestataire a perdu son emploi en raison d'une inconduite. Cela signifie que le prestataire n'est pas exclu du bénéfice des prestations<sup>1</sup>.

## APERÇU

[2] Le prestataire travaillait comme représentant du service à la clientèle dans un centre d'appels. Il avait travaillé chez son employeur pendant dix ans. Il a perdu son emploi le 18 avril 2019 après être retourné au travail le 1<sup>er</sup> avril 2019 à la suite d'un arrêt de travail de trois mois pour cause médicale. L'employeur du prestataire a déclaré que celui-ci avait été congédié parce qu'il évitait de répondre à des appels. Une enquête menée d'octobre à décembre 2018 et pendant deux jours en avril 2019 a révélé que le prestataire passait de 45 % à 49 % de sa période de travail à éviter de répondre à des appels. L'employeur y voyait de la fraude puisque le prestataire était rémunéré sans qu'il ait travaillé pendant sa pleine période de travail.

[3] Le prestataire ne conteste pas le fait qu'il a évité de répondre à des appels, mais il affirme ne pas l'avoir fait délibérément. Il explique avoir subi quatre interventions chirurgicales sur une période de quatre ans, chacune ayant nécessité une absence du travail de trois mois. Il ressentait souvent de la douleur au travail et il évitait de répondre à des appels lorsqu'il éprouvait de la douleur ou s'attendait à en ressentir pendant un appel. Il affirme qu'il n'évitait pas consciemment de répondre à des appels et qu'il ne pensait pas aux conséquences parce qu'il essayait simplement de composer avec la douleur. De plus, il souffrait d'un problème de santé mentale tel qu'il n'avait pas prévu les conséquences de ses actes, et l'employeur ne lui a donné aucun avertissement concernant son volume d'appels.

[4] La Commission a accepté le motif de congédiement invoqué par l'employeur. Elle a décidé que le prestataire avait perdu son emploi en raison d'une inconduite et l'a exclu du bénéfice des prestations d'assurance-emploi. La Commission affirme que les actes du prestataire

---

<sup>1</sup> Selon l'article 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi*, les prestataires sont exclus du bénéfice des prestations s'ils perdent leur emploi en raison de leur inconduite.

constituent une inconduite parce que, bien que le prestataire n'ait reçu aucun avertissement, il était un employé de longue date et aurait donc dû savoir que de tels actes équivalaient à de la malhonnêteté, et à une perte de confiance, ce qui pouvait entraîner un congédiement immédiat.

[5] Je dois décider si le prestataire devrait être exclu du bénéfice des prestations parce qu'il a perdu son emploi en raison d'une inconduite. Je conclus que le prestataire ne devrait pas être exclu du bénéfice des prestations.

## **QUESTIONS EN LITIGE**

[6] Le prestataire a-t-il perdu son emploi en raison d'une inconduite? Pour en décider, j'établirai d'abord la raison pour laquelle le prestataire a perdu son emploi. Ensuite, je dois décider si le prestataire a commis les actes reprochés par l'employeur qui ont justifié son congédiement. Enfin, je dois décider si les actes du prestataire sont considérés comme une « inconduite » au sens de la loi.

## **ANALYSE**

### **Pourquoi le prestataire a-t-il perdu son emploi?**

[7] Le prestataire a perdu son emploi parce qu'il évitait de répondre à des appels au centre d'appels. L'employeur estimait que les actes du prestataire constituaient de la fraude, celui-ci étant rémunéré pour du travail qu'il n'accomplissait pas.

[8] L'employeur a déclaré à la Commission que le prestataire avait été congédié pour avoir manipulé son appareil téléphonique de manière à éviter de recevoir des appels entrants. Le prestataire appuyait sur un bouton de son appareil téléphonique, faisant en sorte qu'un appel interne soit consigné, afin d'éviter de répondre à des appels externes. Selon l'enquête de l'employeur, son pourcentage d'appels internes était d'environ 5 000 % supérieur à celui de l'employé moyen. Le superviseur a porté ce fait à l'attention de la direction en octobre, et l'employeur a entrepris une enquête.

[9] Selon la lettre de congédiement du 18 avril 2019, un échantillonnage aléatoire s'échelonnant sur les mois d'octobre, de novembre et de décembre 2018 ainsi qu'une vérification de deux jours en avril 2019 (peu après le retour du prestataire de son congé) ont révélé que le

prestataire passait de 45 % à 49 % de sa période de travail à éviter de prendre des appels, ce qui avait d'importantes répercussions sur les clients<sup>2</sup>.

[10] L'employeur a déclaré qu'il a donné au prestataire un préavis de 48 heures d'une rencontre devant avoir lieu le 18 avril 2019 et que, pendant ces 48 heures, le prestataire a cessé d'éviter de répondre à des appels et a pris sa soixantaine d'appels ces deux jours-là. Lors de la rencontre, le prestataire a été interrogé sur son volume d'appels et a été prié d'expliquer comment il se faisait que son volume d'appels était nettement plus élevé que celui de ses collègues. Il n'a pas été honnête et a par conséquent été congédié<sup>3</sup>.

[11] Le prestataire et la Commission conviennent tous deux que le prestataire a été congédié pour avoir évité de répondre à des appels. Le prestataire a confirmé dans son témoignage qu'il avait perdu son emploi parce qu'il avait évité de répondre à des appels.

[12] Je conclus que le prestataire a été congédié pour avoir évité de répondre à des appels.

### **Le prestataire a-t-il commis les actes qui ont mené à son congédiement?**

[13] Oui. Ce fait est incontesté. J'estime que le prestataire a évité de répondre à des appels.

[14] L'employeur a présenté des données issues de son enquête qui appuient son affirmation selon laquelle un échantillonnage aléatoire de jours d'octobre, de novembre et de décembre 2018 ainsi qu'une vérification de deux jours en avril 2019 ont révélé que le prestataire passait de 45 % à 49 % de sa période de travail à éviter de répondre à des appels<sup>4</sup>. Le prestataire n'a pas contesté ces données.

[15] Le prestataire a admis dans son témoignage qu'il évitait de répondre à des appels. Il a expliqué sa conduite par les problèmes de santé avec lesquels il était aux prises. Il a expliqué que, en raison de la nature délicate de ces problèmes, il n'était pas à l'aise d'en discuter avec son employeur.

---

<sup>2</sup> GD3-25.

<sup>3</sup> GD3-23.

<sup>4</sup> GD3-26 à GD3-33.

### **Le motif du congédiement du prestataire correspond-il à une inconduite au sens de la loi?**

[16] J'estime que le fait que le prestataire a évité de répondre à des appels ne constitue pas une inconduite.

[17] Pour être considérés comme une inconduite au sens de la loi, les actes doivent être délibérés. Cela signifie que les actes doivent être conscients, voulus ou intentionnels<sup>5</sup>. L'inconduite comprend également une conduite si insouciant que qu'elle frôle le caractère délibéré<sup>6</sup>. Le prestataire n'a pas à avoir une intention coupable pour que son comportement constitue une inconduite au sens de la loi<sup>7</sup>.

[18] Il y a inconduite si le prestataire savait ou aurait dû savoir que sa conduite pouvait entraver l'exécution de ses obligations envers son employeur et que, de ce fait, il était réellement possible qu'il soit congédié<sup>8</sup>.

[19] La Commission doit prouver qu'il est plus probable que le contraire<sup>9</sup> que le prestataire a perdu son emploi en raison d'une inconduite<sup>10</sup>.

[20] La Commission affirme qu'il y a eu inconduite parce que, bien que le prestataire n'ait reçu aucun avertissement, il était un employé de longue date et aurait donc dû savoir que de tels actes équivalaient à de la malhonnêteté, et à une perte de confiance, ce qui pouvait entraîner un congédiement immédiat. Selon l'enquête de l'employeur, son pourcentage d'appels internes était d'environ 5 000 % supérieur à celui de l'employé moyen. En ce qui concerne l'argument du prestataire selon lequel sa conduite au travail était attribuable à ses problèmes de santé, la Commission fait valoir que, bien qu'elle soit sensible à la situation personnelle du prestataire, la preuve déposée par son employeur indique que le prestataire n'a pas porté son état de santé à son attention. De plus, mis devant les allégations, le prestataire n'a offert aucune explication raisonnable et a par conséquent été congédié de son emploi.

---

<sup>5</sup> *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

<sup>6</sup> *McKay-Eden c Sa Majesté la Reine*, A-402-96.

<sup>7</sup> *Procureur général du Canada c Secours*, A-352-94.

<sup>8</sup> *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

<sup>9</sup> Le prestataire doit en faire la preuve selon la prépondérance des probabilités, ce qui signifie que cela doit être plus probable que le contraire.

<sup>10</sup> *Ministre de l'Emploi et de l'Immigration c Bartone*, A-369-88.

[21] Le prestataire soutient qu'il n'y a pas eu d'inconduite parce que ses actes n'étaient pas délibérés. Il affirme qu'il évitait de répondre à des appels parce qu'il essayait de gérer sa douleur. Il ne savait pas que sa conduite mènerait à son congédiement parce qu'il n'avait reçu aucun avertissement concernant son volume d'appels. De plus, en raison de son état de santé mentale, il ne pensait pas à ce qu'il faisait ni aux conséquences. Il ne s'attendait pas à être congédié puisqu'il se concentrait à gérer sa douleur. Il ne pensait pas au volume d'appels. Il cherchait simplement à composer avec la douleur. Il se disait toujours qu'il irait mieux, que cela s'arrêterait et qu'il pourrait reprendre une vie normale.

[22] Pour appuyer sa position selon laquelle ses actes n'étaient pas délibérés, le prestataire doit fournir des éléments de preuve qui démontrent son incapacité de prendre une décision délibérée, lesquels éléments comprendraient probablement une preuve médicale<sup>11</sup>.

[23] Je conclus que l'intimée ne s'est pas acquittée du fardeau qui lui incombait de démontrer que les actes du prestataire étaient délibérés en ce sens que le prestataire savait ou aurait dû savoir que sa conduite était de nature à entraver l'exécution de ses obligations envers son employeur et qu'il pouvait être congédié.

[24] Le prestataire a témoigné d'une manière franche et a répondu aux questions ouvertement. J'accepte son témoignage dans son intégralité. Il a déclaré qu'un problème d'urètre lui a été diagnostiqué en juillet 2015. Il a subi quatre interventions chirurgicales en quatre ans, chacune ayant nécessité une absence du travail de trois mois. Aucune de ces interventions chirurgicales n'a permis de corriger son problème. La dernière intervention chirurgicale a eu lieu en janvier 2019. Le prestataire a déclaré être retourné au travail le 1<sup>er</sup> avril 2019. À son retour au travail, il souffrait et était mal à l'aise. Il s'était récemment marié et s'était fait dire qu'il ne pouvait pas avoir d'enfants en raison de son état. Il se sentait abattu. Par le passé, il avait travaillé comme X. Dans cet emploi, il pouvait cacher la douleur. Toutefois, en janvier 2018, il a été réintégré dans un poste de service à la clientèle, ce qui l'obligeait à être au téléphone toute la journée, sauf pour deux pauses de 15 minutes et une pause d'une heure. À part pendant les pauses, il était relié au téléphone. Il pouvait se lever et s'étirer, mais c'était à peu près tout. Le

---

<sup>11</sup> *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

prestataire a dit que l'employeur surveillait les employés et s'amenait s'ils n'étaient pas au téléphone. Le téléphone était également surveillé par voie électronique.

[25] Le prestataire a expliqué qu'il avait beaucoup d'infections et de douleur et qu'il avait de la difficulté à gérer sa douleur pendant qu'il était au téléphone. Il craignait aussi d'être en train de traiter un appel au moment où un spasme douloureux se produisait. Il a dit qu'il appuyait sur le bouton du casque d'écoute pour se procurer un peu de soulagement quand il ressentait de la douleur. Le niveau de douleur atteignait environ 8 sur une échelle de 10. De plus, il devait souvent aller aux toilettes, mais il ne pouvait pas simplement laisser le téléphone et partir. Le prestataire a expliqué avoir évité de répondre à des appels par intermittence. Quand c'était une journée où il éprouvait beaucoup de douleur, il le faisait assez souvent. Si c'était une bonne journée, il ne le faisait pas. Le prestataire nie avoir fait semblant de parler au téléphone ou avoir rompu la communication avec des clients, comme l'employeur lui reprochait aussi de faire.

[26] Le prestataire a déclaré que son état émotionnel s'était également détérioré en raison de la douleur et de tout ce qu'il avait vécu. Après sa dernière intervention chirurgicale, même s'il n'était pas complètement remis, son médecin lui a dit de retourner au travail. Il l'a fait, mais il souffrait encore et demeurait affecté par la situation qu'il vivait. Il n'a pas vraiment réfléchi à ce qu'il faisait ni aux conséquences. Il ne pensait pas au volume d'appels. Il pensait à sa santé. Le prestataire affirme avoir évité de répondre à des appels de façon presque subconsciente. Il se disait toujours qu'il irait mieux, que cela s'arrêterait et qu'il pourrait reprendre une vie normale. Le prestataire affirme s'être fait dire par la suite qu'il était atteint du trouble de l'adaptation. Il se sentait tout simplement pris au piège et éprouvait des sentiments de désespoir en plus de la douleur. Sur le plan psychologique, il n'allait pas bien et il pense maintenant qu'il n'aurait pas dû être au travail du tout. Il avait consulté un thérapeute pendant plus de 20 ans, mais, au moment où il vivait cette situation, il consultait le thérapeute seulement de façon intermittente parce qu'il essayait de composer avec ses problèmes physiques. Le prestataire a expliqué qu'il était déjà absent du travail depuis trois mois et qu'il ne voulait pas prolonger son congé, estimant que cela déplairait à son employeur. En rétrospective, il pense que l'employeur lui aurait peut-être accordé un plus long congé.

[27] Le prestataire a déclaré que, lorsque l'employeur lui a donné un préavis de 48 heures d'une rencontre, il a subitement vu clair et s'est demandé ce qu'il était en train de faire. Pris de peur, il a redressé son comportement et a pris conscience qu'il avait besoin d'aide. Le prestataire a déclaré qu'il aurait souhaité que l'employeur porte le problème à son attention plus tôt. Le prestataire a expliqué ne pas avoir avoué à l'employeur ce qu'il avait fait ou pourquoi il l'avait fait, parce qu'il lui était vraiment difficile de discuter d'une question si personnelle. Le prestataire a expliqué que, après avoir été congédié, il a commencé à consulter le thérapeute et que son traitement se poursuit. Avec de l'aide, il a pu divulguer sa situation à l'employeur dans le cadre du processus de règlement des griefs.

[28] Le prestataire affirme ne jamais avoir fait l'objet d'une mauvaise évaluation de la part de l'employeur. L'employeur n'avait jamais éveillé son attention sur des problèmes de rendement. Le prestataire estime que, si l'employeur l'avait averti, il aurait rapidement redressé son comportement. Il ne pensait pas pouvoir être congédié en raison de ce qu'il faisait. Il ne pensait pas au volume d'appels. Il cherchait simplement à composer avec la douleur. En rétrospective, il sait qu'il aurait dû demander des mesures d'adaptation pour des raisons médicales. Le prestataire a affirmé avoir bel et bien parlé de la douleur à son médecin. Toutefois, son état était tel qu'il présentait des symptômes d'infection et consultait le médecin : parfois, il s'agissait d'une infection et le médecin lui donnait des médicaments; parfois, ce n'était pas une infection, et il devait supporter la douleur.

[29] À l'appui de son témoignage, le prestataire a fourni un rapport du 12 juillet 2019 de son conseiller et psychothérapeute<sup>12</sup>, qui explique qu'il connaît le prestataire depuis 20 ans. Le conseiller précise que ne peut pas offrir un diagnostic [*sic*]. Toutefois, il explique qu'une série de problèmes stressants et conflictuels vécus par le prestataire au cours de la dernière année ont eu des répercussions sur sa carrière et l'exercice de ses fonctions. Le conseiller signale que ce changement plutôt soudain et marqué par rapport à son profil d'employé et à sa solide réputation était conforme au trouble de l'adaptation ou au symptôme de réaction de stress. Le conseiller explique que, selon les critères de la version DSM-5R\* du Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux, il y a, chez la personne ayant un trouble de l'adaptation, un changement marqué dans ses émotions et ses comportements, y compris sa capacité d'exercer ses fonctions

---

<sup>12</sup> GD-9 et GD-10.

au travail, dans sa vie familiale et dans ses relations interpersonnelles, ce qui constitue une réaction immédiate à une série de facteurs de stress qu'elle n'est pas capable de gérer. Le conseiller poursuit en disant que la personne atteinte de ce trouble croit qu'elle arrive en fait à composer avec sa situation, bien que [traduction] « les choses » aient [traduction] « quelque peu » changé. Le conseiller ajoute que la personne croit qu'elle se reprendra une fois qu'elle aura la certitude que la situation à laquelle elle fait face sera réglée. Le conseiller dit que ce sont les réactions que le prestataire a affichées et les réponses qu'il a données au cours des séances qu'ils ont eues pendant cette période stressante. Son souci pour sa santé, le résultat d'une série d'interventions chirurgicales et les répercussions que cela aurait sur son récent mariage étaient réels et importants.

[30] Le conseiller explique de plus que le trouble de l'adaptation est une affection de courte durée qui se manifeste chez une personne qui a beaucoup de difficulté à composer avec une source particulière de stress ou à s'y adapter, comme un changement de vie important, une perte ou un événement traumatisant. La personne se replie souvent sur elle-même dans une sorte de « dépression situationnelle ». Les symptômes peuvent être et sont souvent des émotions accablantes qui amènent la personne à se sentir désespérée, pessimiste, voire fataliste, ce qui se traduit par un profond repli sur soi-même et isolement. Le conseiller explique en outre que la personne présente souvent des symptômes émotionnels ou comportementaux, comme une réaction indésirable à des événements stressants ou, dans le cas du prestataire, des réactions indésirables à une série d'événements que la personne croit à tort réussir à gérer, alors que ce n'est en fait pas le cas. On observe également chez la personne une perte d'intérêt pour le travail, les activités personnelles et les choses qui l'intéressent. Le conseiller ajoute que les gens en général, et peut-être le prestataire en particulier, qui sont habitués à [traduction] « garder les choses pour eux-mêmes » croient et assurent aux autres que, [traduction] « une fois qu'une chose se réglera d'elle-même, tout ira bien », jusqu'à ce qu'il soit évident que ce n'est pas le cas.

[31] Le prestataire a également fourni un rapport de son médecin de famille daté du 19 juillet 2019. Le médecin de famille dit être le médecin du prestataire depuis 2012. Le médecin signale que le prestataire a subi plusieurs interventions chirurgicales et a dû prendre congé pour s'en remettre. Il explique savoir que le prestataire consulte un thérapeute pour s'aider à composer avec le stress causé par les interventions chirurgicales. Le médecin note que le thérapeute du

prestataire a diagnostiqué chez ce dernier un trouble de l'adaptation, diagnostic sur lequel le médecin est d'accord, étant donné les symptômes que le prestataire présentait vers le moment de ses interventions chirurgicales. Il dit que le prestataire l'a consulté à de nombreuses reprises au cours des dernières années en raison de douloureux symptômes urinaires récurrents qui ont fini par nécessiter ces interventions chirurgicales. Le médecin précise avoir vu le prestataire particulièrement souvent au cours des deux dernières années en raison de ce problème. Selon le médecin, il est raisonnable de dire que ce problème médical persistant pourrait certainement avoir eu une incidence sur sa productivité au travail.

[32] J'accepte le fait que le prestataire souffrait d'un trouble de l'adaptation avant son licenciement. J'accepte également le fait que, bien que son médecin l'ait autorisé à retourner au travail, le prestataire éprouvait une douleur considérable et persistante au travail. Je suis convaincue, d'après le témoignage du prestataire et ses documents médicaux, que la combinaison de la douleur et de l'état de santé mentale du prestataire faisait en sorte qu'il ne savait pas ou ne pouvait pas savoir que sa était de nature à entraver l'exécution de ses obligations envers son employeur [*sic*].

[33] Je reconnais que le prestataire était un employé de longue date et que son pourcentage d'appels internes dépassait de loin celui de l'employé moyen. Toutefois, j'estime que sa conduite n'était pas délibérée. Je conclus que l'acte d'éviter de répondre à des appels n'était pas voulu ou conscient chez le prestataire. Son comportement était plutôt une réaction à la douleur et son état de santé mentale était tel qu'il croyait que la situation se réglerait d'elle-même. Il ne savait même pas quel était son volume d'appels et n'y pensait pas; par conséquent, il ne savait pas que sa conduite entravait l'exécution de ses obligations envers son employeur. L'employeur ne l'a pas averti à propos de son volume d'appels et ne l'a pas prévenu des conséquences possibles de ses actes. De ce fait, le prestataire ne s'attendait pas à ce que ses actes mènent à son congédiement.

[34] La Commission ne s'est pas acquittée du fardeau qui lui incombait que la conduite du prestataire équivalait à une inconduite [*sic*].

## CONCLUSION

[35] Le prestataire n'ayant pas perdu son emploi en raison d'une inconduite, l'appel est accueilli. Cela signifie que le prestataire n'est pas exclu du bénéfice des prestations d'assurance-emploi.

Charlotte McQuade

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

DATE DE L'AUDIENCE :	Le 22 août 2019
MODE D'INSTRUCTION :	Téléconférence
COMPARUTIONS :	J. H., appellant