



Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

Social Security
Tribunal of Canada

Citation : *L. L. c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2019 TSS 1057

Numéro de dossier du Tribunal : GE-19-1986

ENTRE :

L. L.

Appelante

et

Commission de l'assurance-emploi du Canada

Intimée

DÉCISION DU TRIBUNAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
Division générale – Section de l'assurance-emploi

DÉCISION RENDUE PAR : Lucie Leduc

DATE DE L'AUDIENCE : 23 juillet 2019

DATE DE LA DÉCISION : 30 août 2019

DÉCISION

[1] L'appel est rejeté.

APERÇU

[2] L'appelante travaille pour X depuis 2007. Elle a occupé divers postes en succursale pour X, d'abord employée directement et ensuite par l'entremise d'une agence. Le dernier poste occupé par l'appelante était celui d'agente au service des membres (dans un bureau fermé et non au comptoir client). Dans le cadre d'une enquête de X à propos de certains doutes par rapport à l'appelante, cette dernière a été rencontrée et questionnée par des enquêteurs le 20 avril 2018. L'appelante est sortie de la rencontre très ébranlée de s'être fait interroger intensivement durant 4 heures. Elle n'est plus retournée travailler après cette rencontre et a pris un congé de maladie.

[3] L'agence qui employait l'appelante l'a congédiée en date du 2 octobre 2018 suite aux résultats de l'enquête de X qui concluait qu'elle avait manqué à son code de déontologie et pour bris de confiance.

[4] La Commission de l'assurance-emploi (la Commission) a déterminé que l'appelante avait perdu son emploi en raison de sa propre inconduite. Par conséquent, elle lui a imposé une exclusion du bénéfice des prestations d'assurance-emploi à partir du 30 septembre 2018.

QUESTIONS EN LITIGE

[5] Le Tribunal doit trancher les questions suivantes :

- a) L'appelante a-t-elle commis les gestes reprochés ?
- b) Est-ce que les reproches qui ont mené au congédiement de l'appelante constituent de l'inconduite ?

ANALYSE

[6] Je dois déterminer si l'appelante devrait être exclue du bénéfice des prestations d'assurance-emploi pour une période indéfinie, en application des articles 29 et 30 de la *Loi sur*

l'assurance emploi (la Loi), au motif qu'elle a perdu son emploi en raison de sa propre inconduite.

Question en litige no 1 : L'appelante a-t-elle commis les gestes reprochés?

[7] Pour que je puisse conclure à l'inconduite, je dois disposer des faits pertinents et d'une preuve suffisamment circonstanciée pour me permettre, d'abord, de savoir comment l'appelante a agi et, ensuite, de juger si ce comportement était répréhensible¹. De la même façon, il faut établir si l'appelante a commis ou non les gestes qui lui sont reprochés. Le fardeau de preuve repose sur la Commission qui doit démontrer selon la prépondérance des probabilités que la preuve supporte l'inconduite reprochée².

[8] Selon la preuve présentée et pour les raisons qui suivent, je conclus que l'appelante a commis en partie les gestes qui lui sont reprochés par l'employeur.

[9] Le dossier contient différents reproches. J'ai d'abord consulté la lettre de congédiement de l'employeur qui indique que l'appelante a commis «une série d'actions venant à l'encontre du respect des normes et politiques de sécurité établies chez notre client X, [...] les manquements graves [...] et la négligence d'effectuer vos formations continues dans les délais prescrits». La lettre ne détaille pas la nature des manquements reprochés. J'ai donc dû m'en remettre à la preuve résiduelle au dossier, constituée des relevés de discussions entre la Commission et l'employeur, des relevés de discussions entre la Commission et X, les relevés des discussions entre la Commission et l'appelante ainsi que le témoignage et les déclarations écrites de l'appelante.

[10] Je retiens de la preuve que les reproches ayant menés au congédiement sont les suivants :

- a) Avoir signé une procuration à son nom l'autorisant à faire des transactions pour un client de X

¹ *Meunier A-130-96; Joseph A-636-85*

² *Crichlow A-562-97*

b) Avoir enfreint à son code d'éthique et de déontologie

c) Avoir omis de faire les formations en ligne requises

[11] D'autres reproches ont été soulevés, tels que d'avoir fait des transactions dans le compte du client et d'avoir demandé une augmentation de la marge de crédit du client. Je suis d'avis que ces reproches sont directement liés à la procuration et donc ne constitue pas des reproches distincts.

[12] L'appelante a admis avoir négligé de compléter la totalité des formations en ligne requises par X par manque de temps. Elle a aussi admis avoir enfreint à son code d'éthique et de déontologie en s'affranchissant d'une procuration pour un de ses clients qui était en fait un ami. Elle affirme ne pas avoir réalisé qu'elle ne pouvait pas le faire et n'en a pas discuté avec qui que ce soit à la X. Elle a de plus admis avoir réalisé qu'elle ne pouvait pas faire de procuration à son nom lorsqu'elle a fait ses formations en ligne. L'appelante ne nie pas avoir commis ces reproches, mais soutient que des faits erronés sont mis de l'avant par la Commission et qu'elle a agi de bonne foi.

[13] Considérant la preuve au dossier ainsi que les admissions de l'appelante, j'estime qu'il est établi que l'appelante a négligé de faire la formation en ligne prescrite et qu'elle est contrevenu à son code d'éthique en s'autorisant elle-même une procuration à son nom pour un ami client sans en faire part à l'institution X. J'estime de plus que l'appelante a été congédiée en raison de ces actes et omissions.

Question en litige no 2 : Est-ce que les reproches qui ont mené au congédiement de l'appelante constituent de l'inconduite?

[14] De façon générale, l'article 30 de la Loi prévoit qu'un prestataire qui perd son emploi en raison de son inconduite n'est pas admissible au bénéfice des prestations. Chaque cas est un cas d'espèce et doit être analysé selon ses faits particuliers. En matière d'inconduite, le fardeau de

preuve repose sur la Commission qui doit démontrer selon la prépondérance des probabilités que la preuve supporte l'inconduite reprochée³.

[15] Le mot «inconduite » n'est pas défini comme tel dans la Loi, mais les tribunaux ont établi au fil de la jurisprudence des principes servant de guide aux décideurs. Il s'agit largement d'une question de circonstances⁴.

[16] Je suis d'avis que de ne pas compléter à l'accomplissement des formations en ligne obligatoire malgré les rappels à le faire constitue une omission répréhensible. En effet, un employeur devrait pouvoir s'attendre à ce qu'un employé respecte les exigences et les consignes à suivre. Un employeur devrait aussi pouvoir s'attendre à ce qu'un employé s'assure de garder à jour ses compétences. Cela implique de compléter les formations requises, ce que l'appelante n'a pas fait.

[17] Pour ce qui est de la procuration, il a été établi que la procuration faite par l'appelante n'était pas permise et contre son code d'éthique et de déontologie. Je suis d'avis que fondamentalement, un manquement à son code d'éthique constitue une conduite répréhensible. Les règles de conduite et de déontologie reliées à un emploi doivent être suivies à la lettre et un employeur est en droit de s'attendre à ce que ses employés respectent ces règles. Le contraire est répréhensible.

[18] Cependant, une conduite répréhensible ne mène pas automatiquement à une conclusion d'inconduite⁵. Pour en arriver à une conclusion d'inconduite, le Tribunal doit analyser les faits et en arriver à la conclusion que le manquement reproché est d'une telle portée que son auteur pouvait normalement prévoir qu'il serait susceptible de provoquer son congédiement⁶.

[19] Je me suis donc posé la question si l'appelante savait ou aurait dû savoir qu'en ne complétant pas ses formations en ligne obligatoires et en s'accordant une procuration à son nom pour le compte d'un ami elle risquait de perdre son emploi. Ma conclusion est que oui.

³ *Crichlow* A-562-97

⁴ *Bedell* A-1716-83

⁵ *Locke*, 2003 FCA 262

⁶ *Locke* 2003 CAF 262; *Cartier* 2001 CAF 274; *Gauthier*, A-6-98, *Meunier*, A-130-96

[20] Lors de son témoignage, l'appelante a expliqué de façon détaillée les circonstances entourant la procuration qu'elle a faite pour un client. Elle a relaté la nature de sa relation avec X, un homme âgé qui était un ami par l'entremise de connaissance à l'extérieur du travail. Elle a fait mention de la relation de confiance développée entre eux, en partie en raison du fait que l'appelante pouvait communiquer dans la langue d'origine de XX et qu'il ne s'exprimait pas très bien en anglais ou en français. Ils ont au fil du temps développé une relation de type père-fille. X vivant à l'extérieur du pays durant la majorité de l'année, il a demandé à l'appelante de l'aider dans l'administration de ses comptes bancaires. Il souhaitait de plus qu'elle fasse des opérations pour lui. L'appelante a donné l'exemple d'une dette que X avait envers une autre personne et pour laquelle il avait demandé son aide. Lorsque son paiement de pension allait être déposé dans le compte bancaire de X, ce dernier voulait que l'appelante retire un montant et aille le remettre à une autre personne pour X en remboursement de sa dette.

[21] L'appelante s'est dite prête à aider X, mais indique avoir voulu le faire en bonne et due forme. C'est dans ce contexte qu'elle a suggéré de faire une procuration à son nom, signée par X lui permettant de faire des transactions pour lui. Elle a indiqué qu'il s'agit d'un type de transaction qu'elle effectuait quotidiennement dans ses fonctions d'agente au service des membres. L'appelante indique qu'elle a fait la procuration à son nom à partir de son bureau sans supervision ou autorisation d'un autre employé. Elle en a fait agi de la même façon qu'elle l'aurait fait pour quelqu'un d'autre relativement à ce type de procuration. Voilà en fait ce qui fait en sorte, selon moi, qu'elle savait ou aurait dû savoir que son geste était de nature à entraver l'exécution de ses obligations.

[22] Je retiens du témoignage de l'appelante qu'elle avait l'habitude de faire toutes ses transactions personnelles sous la supervision ou sous les yeux d'un autre employé ou d'un superviseur afin de s'assurer de la plus grande transparence. Elle a clairement témoigné qu'elle ne faisait jamais aucune transaction en son nom, mais qu'elle demande à quelqu'un d'autre de l'institution. Pourquoi alors ne pas avoir usé de la même précaution pour ajouter une procuration à son nom dans le dossier de X ? J'estime que la conduite de l'appelante n'est pas cohérente avec la conduite qu'elle décrit avoir habituellement. Cela me porte à conclure qu'elle l'a fait de façon insouciant ou négligente.

[23] L'appelante affirme qu'elle était convaincue qu'il n'y avait aucun mal dans sa façon de faire et n'a pas ressenti le besoin d'en parler avec quelqu'un d'autre au sein de l'institution financière puisque de toute façon, son nom apparaît clairement au compte de X. Comme elle est très facilement identifiable au compte de X, l'appelante soutient qu'il lui aurait été impossible de tenter de cacher sa procuration. L'appelante soutient de plus qu'elle tenait à son emploi et qu'après 10 ans, elle ne l'aurait certainement pas mis en péril pour aider un ami.

[24] J'accepte en partie l'argument de l'appelante. Je crois son témoignage sincère lorsqu'elle affirme qu'elle ne croyait pas mal agir et que si elle avait eu de mauvaises intentions, elle n'aurait pas procédé de sorte que son nom soit visible du compte de X. Je ne crois pas que l'appelante avait de mauvaises intentions. Je partage son avis à l'effet qu'elle a manqué de jugement en ne faisant pas preuve d'autant de diligence avec cette transaction qu'avec celle qu'elle fait en son nom habituellement. Elle aurait dû faire comme pour toute transaction qui l'implique personnellement et en informer X ou minimalement demander à un collègue. L'appelante ne peut pas assimiler la procuration de X à n'importe quelle autre qu'elle ferait dans le cadre de ses fonctions. Le fait que la procuration était en son nom personnel est un facteur important à considérer et distingue son geste de toutes les autres procurations qu'elle pourrait faire à son poste de travail. L'appelante n'a pas réussi à me convaincre qu'elle ignorait cette distinction importante et que l'unicité de la transaction exigeait qu'elle prenne des précautions supplémentaires.

[25] Le Tribunal s'appuie sur les enseignements du juge dans *Létourneau* de la Cour d'appel fédérale qui rappelle que d'analyser la conduite reprochée isolément est peu pertinent⁷. Il s'agit plutôt d'évaluer les gestes dans le contexte de l'emploi que l'appelante occupait et de déterminer si elle pouvait savoir que de faire une procuration à son nom contrevenait à une obligation résultant expressément ou implicitement de son contrat de travail. En effet, le contexte étant que l'emploi qui se trouve dans une institution financière fait en sorte que la nature du poste de l'appelante comporte des exigences éthiques élevées et cela doit être pris en considération. La lecture du code d'éthique et de déontologie du X en fait foi. L'appelante a d'ailleurs signé ce document. Il exige intégrité, rigueur et transparence dans l'exercice des fonctions des employés.

⁷ *Brissette*, A-1342-92

L'appelante étant agente au service des membres, elle doit veiller de façon intègre, professionnelle et transparente aux biens des membres de X. Bien que le code d'éthique et de déontologie ne mentionne pas explicitement que l'appelante ne pouvait s'autoriser une procuration à son nom sans assistance, j'estime qu'elle n'a pas agi avec transparence dans sa transaction avec X, ce qui en soi est un manquement au code.

[26] De plus, j'estime que la nature de l'emploi, le milieu de travail et la personne impliquée sont des éléments qui font largement partie du contexte pertinent à cette affaire. Si les questions d'argent sont des questions délicates dans la vie de tout un chacun, je suis d'avis qu'elles le sont davantage lorsqu'est impliquée une personne ayant un poste d'autorité au sein d'une institution financière. Je suis aussi d'avis que X étant une personne âgée représentant un groupe de la population qui est potentiellement vulnérable commandait d'autant plus de transparence. Dans ce contexte, je conclus qu'en tant qu'agente au service des membres ayant accès à la gestion des biens d'une personne, l'appelante savait ou aurait dû savoir que de s'accorder elle-même une procuration de X sans en faire part à l'institution était potentiellement problématique et pouvait nuire à la relation de confiance qu'elle doit préserver avec l'institution.

[27] L'appelante affirme qu'elle n'était pas du tout au courant qu'elle ne pouvait pas devenir par elle-même titulaire d'une procuration jusqu'à ce qu'elle fasse ses formations en ligne, dont une qui en faisait la mention spécifique. Elle indique avoir agi immédiatement et avoir annulé la procuration sans délai afin d'être conforme aux exigences. Elle n'en a parlé à personne jusqu'à ce qu'elle se fasse interroger par les enquêteurs de X.

[28] Je n'accepte pas cet argument de l'appelante à l'effet que l'absence de formation fasse en sorte que son manquement ne constitue pas de l'inconduite. D'une part, j'ai déjà déterminé qu'elle aurait dû connaître la gravité de son manquement avant même de lire spécifiquement à ce sujet dans ses formations. D'autre part, le fait de ne pas avoir effectué ses formations rend l'appelante d'autant plus en situation d'inconduite parce que cela constitue en soi une inconduite. Ne pas faire ses formations en ligne malgré nombreux rappels de son employeur démontre une conduite insouciant et négligente. Toute personne raisonnable travaillant dans une institution financière connaît ou devrait connaître la rigueur exigée de leur part et cela inclut de garder ses connaissances à jour. Ce reproche à lui seul constitue selon moi de l'inconduite. L'appelante

était consciente qu'elle devait faire ses formations en ligne puisque celles-ci étaient obligatoires, ce qu'elle n'a pas nié. L'appelante a tenté de minimiser son omission de faire ses formations obligatoires en donnant pour seule explication qu'elle n'avait pas eue le temps. J'estime qu'elle a délibérément choisi de ne pas les faire, ce qui constitue un refus d'obtempérer aux directives de son employeur ou de l'insubordination. Or, tout employé qui refuse de se conformer aux directives de son employeur devrait s'attendre à ce que son emploi soit à risque.

[29] J'irais même jusqu'à dire que la première inconduite a d'une certaine façon créé la seconde. Je retiens de la preuve que c'est en partie la négligence de ne pas avoir complété ses formations qui a causé l'appelante à commettre une faute en s'octroyant une procuration dans le compte d'un client. Il y a donc double inconduite. C'est l'ensemble de la conduite de l'appelante qui a été insouciante au point de frôler le caractère délibéré. Cela constitue de l'inconduite au sens de la Loi et a mené au bris du lien de confiance entre l'employeur et l'appelante.

[30] Je note que le consentement de X est non pertinent dans la présente analyse. J'accepte que X ait été consentant de toutes les transactions effectuées en son nom par l'appelante. Il n'y a aucune preuve au dossier démontrant le contraire. Cependant, l'appelante devait tout de même agir avec transparence et diligence, ce qu'elle n'a pas fait. Je ne me prononcerai pas sur les allégations de transactions frauduleuses et les actes non autorisés reprochés vaguement à l'appelante dans le dossier, car aucune preuve ne supporte ces allégations. De plus, j'estime que les transactions remises en question sont accessoires à la procuration qui était au dossier de X.

[31] La Cour d'appel fédérale s'est prononcée à plusieurs reprises sur la notion d'inconduite et la nécessité que l'élément psychologique soit présent⁸. Il y a donc inconduite lorsque le prestataire savait ou aurait dû savoir que sa conduite était de nature à entraver l'exécution de ses obligations envers son employeur et que, de ce fait, il était réellement possible qu'il soit congédié.

[32] Sur cet aspect fondamental de la notion d'inconduite, j'estime que dans ses circonstances, l'appelante ayant environ 10 années d'expérience avec l'institution financière pouvait normalement prévoir que de ne pas faire ses formations en ligne obligatoires et de ne s'octroyer

⁸ *Tucker*, A-381-85 et ses principes réaffirmés dans *Canada (Procureur général) c. Hastings* (2007 CAF 372)

une procuration à son nom personnel sans transparence seraient susceptible de provoquer son congédiement.

[33] En me basant sur la totalité de la preuve présentée et des arguments soulevés par les parties, je suis satisfaite que la Commission ait rempli son fardeau de preuve sur la balance des probabilités et conclue que l'appelante a perdu son emploi en raison de sa propre inconduite au sens de la Loi. Ainsi, une exclusion s'applique en vertu des articles 29 et 30 de la Loi sur l'assurance-emploi.

CONCLUSION

[34] L'appel est rejeté.

Lucie Leduc
Membre, Division générale - Section de l'assurance-emploi

DATE DE L'AUDIENCE :	23 juillet 2019
MODE D'AUDIENCE :	En personne
COMPARUTIONS :	L. L., appelante Nadia Samy, représentante de l'appelant