



Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

Social Security
Tribunal of Canada

[TRADUCTION]

Citation : *E. N. c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2019 TSS 1063

Numéro de dossier du Tribunal : GE-19-2877

ENTRE :

E. 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 : Charlotte McQuade

DATE DE L'AUDIENCE : Le 17 septembre 2019

DATE DE LA DÉCISION : Le 18 septembre 2019

DÉCISION

[1] La Commission n'a pas prouvé que la prestataire a perdu son emploi en raison de son inconduite. Ceci signifie que la prestataire n'est pas exclue du bénéfice des prestations à partir du 15 février 2015¹.

APERÇU

[2] La prestataire recevait des prestations régulières d'assurance-emploi et a accepté un emploi d'agente de sécurité. La prestataire a perdu cet emploi. L'employeur a déclaré qu'il avait congédié la prestataire parce qu'elle avait abandonné son emploi. L'employeur affirme que la prestataire ne s'est pas présentée à des quarts de travail comme convenu, et qu'elle n'a pas répondu à une lettre datée du 20 février 2015 l'informant qu'elle serait congédiée si elle ne communiquait pas avec l'employeur dans les 10 jours.

[3] La prestataire affirme que son emploi n'exigeait pas qu'elle téléphone pour demander des quarts de travail ou qu'elle le fasse dans un délai précis, et qu'elle ne se souvient pas d'avoir reçu la lettre de l'employeur du 20 février 2015 qui lui demandait de téléphoner dans les 10 jours, sinon elle serait congédiée. Elle dit qu'elle a été embauchée à titre d'agente de sécurité « itinérante » occasionnelle et sans horaire permanent. Lors de son entrevue, on lui a dit qu'elle pouvait accepter des quarts de travail selon ses disponibilités. La prestataire précise qu'elle avait obtenu des quarts de travail soit en téléphonant pour en faire la demande, soit par une gestionnaire d'horaire qui l'appelait lorsque des quarts de travail étaient disponibles. La prestataire convient qu'elle n'a pas téléphoné pour demander du travail pendant un certain temps, mais elle nie que l'employeur lui a jamais dit qu'il y avait une conséquence pour ne pas demander de quart de travail pendant un certain temps. Elle affirme qu'elle ne savait même pas qu'elle avait été congédiée. La prestataire se demande également comment elle peut être exclue du bénéfice des prestations à cause d'un emploi qu'elle a perdu pendant sa période de prestations.

¹ Aux termes de l'article 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi*, un prestataire est exclu du bénéfice des prestations s'il perd un emploi en raison de son inconduite.

[4] La Commission a accepté le motif du congédiement de l'employeur. Elle a conclu que la prestataire avait perdu son emploi en raison d'une inconduite et l'a exclue du bénéfice des prestations d'assurance-emploi (AE) à compter du 15 février 2015.

[5] Je conclus que la prestataire a été congédiée pour avoir omis de communiquer avec l'employeur pour demander un quart de travail pendant une longue période et pour avoir omis de communiquer avec l'employeur dans les 10 jours comme demandé dans la lettre du 20 février 2015. Toutefois, j'estime que les actions de la prestataire ne constituent pas une inconduite. Je tire cette conclusion que parce que je ne suis pas convaincue que la prestataire a reçu la lettre du 20 février 2015. Je conclus également que la prestataire n'avait pas l'obligation explicite ou implicite envers son employeur de demander un quart de travail dans un délai précis et que les conséquences de son omission ne lui ont pas été communiquées. Je conclus donc que la prestataire ne savait pas, ou n'aurait pas dû savoir, que le fait de ne pas demander un quart de travail dans un certain délai pouvait entraîner son congédiement.

QUESTIONS EN LITIGE

[6] La prestataire a-t-elle perdu son emploi en raison d'une inconduite? Pour trancher cette question, je vais d'abord établir pourquoi la prestataire a perdu son emploi. Je déciderai ensuite si la prestataire a commis le geste pour lequel elle a été congédiée et, enfin, si ce geste constitue une inconduite.

ANALYSE

Pourquoi la prestataire a-t-elle perdu son emploi?

[7] Je conclus que la prestataire a perdu son emploi parce qu'elle n'a pas téléphoné pour demander un quart de travail pendant une longue période et qu'elle n'a pas répondu à la lettre de l'employeur du 20 février 2015 lui demandant de communiquer avec lui dans les dix jours sans quoi elle serait congédiée.

[8] Le relevé d'emploi (RE) daté du 16 mars 2015 de l'employeur indique que la prestataire a travaillé du 23 octobre 2014 au 10 novembre 2014 et accumulé 71 heures assurables au cours

de cette période². La raison de la production du relevé est « M » (le code d'un « congédiement »). Les renseignements sur la rémunération présentés par l'employeur à la Commission indiquent que la prestataire a touché une rémunération au cours des semaines du 19 octobre 2014, 26 octobre 2014, 2 novembre 2014 et 9 novembre 2014³.

[9] L'employeur a déclaré à la Commission que la prestataire travaillait à temps partiel, selon les besoins, et que ses heures variaient d'une semaine à l'autre. L'employeur a dit que la prestataire avait été congédiée parce qu'elle avait abandonné son emploi en ne répondant pas à une lettre qui lui demandait de communiquer avec lui dans les 10 jours⁴. L'employeur a déclaré à la Commission que la prestataire était une stagiaire et qu'elle n'avait pas d'horaire à ce moment-là. Il a mentionné que la prestataire devait se présenter au travail pour accepter des quarts de travail, ce qu'elle n'avait pas fait. Une lettre lui a ensuite été envoyée pour lui demander si elle avait l'intention de continuer à travailler pour l'employeur. N'ayant reçu aucune réponse de la prestataire, l'employeur a donc mis fin à son emploi pour cette raison⁵.

[10] La lettre de l'employeur datée du 20 février 2015 figure au dossier⁶. Cette lettre précise que tous les employés doivent être actifs et travailler régulièrement pour être admissibles à un emploi continu. La lettre mentionne que le dernier jour de travail de la prestataire était le 29 juin 2014 (remarque : l'employeur a confirmé à la Commission que la date du 29 juin 2014 était une coquille. La date inscrite aurait dû être le 10 novembre 2014⁷). En outre, la lettre dit que si la prestataire ne répond pas à l'employeur dans les 10 jours à compter de la date de la lettre, son emploi prendrait fin. Si la prestataire ne répond pas, on lui demanderait de retourner les articles d'uniforme qu'elle a reçu, après quoi sa dernière paye et le RE seraient émis. La lettre précise que si l'uniforme a été payé, la prestataire n'avait qu'à retourner l'insigne de l'employeur.

[11] L'employeur a également fourni à la Commission le contrat de travail de la prestataire signé le 16 octobre 2014. Ce contrat précise qu'une condition d'emploi est que la prestataire soit

² GD3-11.

³ GD3-13.

⁴ GD3-14.

⁵ GD3-17.

⁶ GD3-21.

⁷ GD3-35.

en mesure de travailler par quarts de travail rotatifs complets, incluant des quarts de jour, d'après-midi et de nuit, les fins de semaine et les jours fériés. Le contrat stipule aussi que la prestataire est tenue de respecter les règlements généraux de l'employeur. Le contrat mentionne que le non-respect des conditions d'embauche est assujetti à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement⁸.

[12] En outre, l'employeur a remis à la Commission une lettre d'entente datée du 16 octobre 2014 et signée par la prestataire pour confirmer qu'elle accepte de travailler pendant les quarts de travail qui lui sont assignés, et que les quarts de travail peuvent être n'importe quel jour de la semaine, le jour, l'après-midi ou la nuit. Elle reconnaissait également qu'aucune raison personnelle ne l'empêcherait de faire un quart de travail assigné⁹. L'employeur a déclaré à la Commission qu'il embauche uniquement des employés qui sont disponibles pour tous les quarts de travail¹⁰.

[13] L'employeur a également fourni une copie de ses règlements généraux signés par la prestataire le 16 octobre 2014 et qui précisent les types de comportements indésirables qui sont assujettis à des mesures disciplinaires. L'employeur a mis en évidence le règlement n° 15 : [traduction] « l'absentéisme excessif (quatre [4] jours ou plus au cours d'une période de trente [30] jours) ». Les règlements généraux mentionnent que le non-respect des règlements entraînera des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement¹¹.

[14] La Commission a expressément demandé à l'employeur de lui fournir un code de conduite ou des politiques décrivant comment un employé occasionnel obtient des quarts de travail et les procédures à suivre pour ce faire. L'employeur a répondu qu'il n'y avait pas de politique officielle. Il a déclaré que les employés téléphonent lorsqu'ils veulent travailler et que les gestionnaires d'horaire communiquent avec les employés lorsqu'il y a du travail possible. L'employeur a expliqué que la lettre de congédiement avec un délai de 10 jours demande à l'employée de téléphoner qu'elle n'a pas été active¹².

⁸ GD3-22.

⁹ GD3-23.

¹⁰ GD3-35.

¹¹ GD3-24.

¹² GD3-19.

[15] La Commission dit que le motif donné par l'employeur est la raison du congédiement. La prestataire affirme qu'elle ne savait même pas qu'elle avait été congédiée. L'employeur ne lui a jamais dit qu'elle avait été congédiée.

[16] La prestataire a déclaré à la Commission qu'elle avait accepté l'emploi occasionnel sur appel, mais qu'elle n'avait pas travaillé parce que l'employeur lui avait offert des quarts de soir et de nuit. Elle a reconnu avoir signé les documents de l'employeur, mais elle a expliqué qu'elle est une mère célibataire et que ses enfants avaient alors 4 et 7 ans. Elle a ajouté que, bien qu'elle avait signé les documents l'informant de son obligation d'être disponible pour tous les quarts de travail, elle a dit pendant sa formation qu'elle préférerait travailler de jour. La prestataire a dit qu'au début, elle a accepté quelques quarts de soir, de nuit et de fin de semaine en prenant des dispositions pour la garde des enfants, mais qu'elle n'a pas pu obtenir d'autres quarts de travail¹³.

[17] Le prestataire a déclaré qu'après avoir été embauchée, elle a suivi une séance d'orientation et a obtenu un uniforme. Elle espérait obtenir un emploi à temps plein, mais elle a été embauchée à titre d'agente de sécurité [traduction] « itinérante » pour assurer la sécurité lors « d'événements ». Pendant son entrevue, elle a expliqué au responsable du recrutement qu'elle était chef de famille monoparentale avec deux jeunes enfants et qu'elle ferait son possible pour accepter des heures de travail. L'intervieweur lui a répondu ce n'était pas un problème, que c'était la raison pour laquelle elle était une agente de sécurité « itinérante » et qu'elle serait informée si un poste permanent se présentait. On lui a aussi dit que, en tant qu'agente itinérante, des quarts de travail lui seraient offerts et qu'elle pourrait choisir selon ses disponibilités. La prestataire a dit qu'elle n'avait pas d'horaire permanent. Une gestionnaire d'horaire lui a été assignée. On lui a dit que la gestionnaire d'horaire l'informerait sur les heures disponibles et qu'elle pouvait choisir ce qui lui convenait. La prestataire a affirmé qu'elle avait accepté les quarts de travail qui lui étaient offerts lorsqu'elle était informée suffisamment à l'avance pour prendre des dispositions pour ses enfants. Elle a dit qu'elle avait travaillé quelques fois le soir et la fin de semaine, quand elle avait pu le faire. La prestataire reconnaît avoir signé les documents d'emploi fournis à la Commission par l'employeur. Cependant, elle dit qu'il n'est pas vrai qu'elle était obligée d'accepter ce qui lui était offert. Elle affirme qu'on lui a dit le contraire au cours de l'entrevue.

¹³ GD3-34.

[18] La prestataire a déclaré qu'elle n'était pas obligée de téléphoner pour obtenir des quarts de travail. Elle pouvait soit téléphoner à la gestionnaire d'horaire ou attendre que celle-ci l'appelle pour lui proposer quelque chose. La prestataire a dit qu'elle avait téléphoné plusieurs fois à la gestionnaire pour demander du travail. Dans certains cas, elle ne pouvait pas accepter le quart de travail offert parce que la gestionnaire ne l'avait appelé que quelques heures à l'avance. Elle avait demandé à l'employeur de lui donner un préavis d'un à deux jours afin qu'elle puisse prendre des dispositions pour la garde des enfants. Elle a ajouté qu'au moment de son embauche, il n'avait pas été question de ce qui se passerait si elle ne téléphonait pas pour demander un quart de travail dans un certain délai. Elle a ajouté qu'elle n'avait pas d'horaire quotidien. Son horaire était le suivant : [traduction] « ce que nous aurons et ce que vous pouvez prendre ». Elle pense qu'elle était en période d'essai pendant trois mois.

[19] La prestataire a confirmé l'exactitude de l'adresse figurant sur la lettre de l'employeur du 20 février 2015 l'informant qu'elle serait congédiée si elle ne communiquait pas avec lui dans les 10 jours, mais elle a dit qu'elle ne se rappelait pas avoir reçu cette lettre. La prestataire avait également dit à la Commission qu'elle ne se souvenait pas d'avoir reçu la lettre¹⁴. Elle a encore en sa possession l'uniforme et l'insigne de l'employeur et elle n'a reçu aucun RE après que l'employeur ait supposément mis fin à son emploi en février 2015. La prestataire a dit que la dernière fois qu'elle a eu des nouvelles de l'employeur s'est produite lorsqu'elle était sur la route et qu'une gestionnaire d'horaire autre que celle qui lui téléphonait habituellement lui a téléphoné. Elle lui a offert de choisir entre deux quarts de travail. La prestataire a fait son choix. La gestionnaire d'horaire a rappelé plus tard pour dire que l'autre employé ne pouvait pas prendre le deuxième autre quart de travail et qu'elle lui avait donc assigné le quart de travail que la prestataire avait déjà accepté. La gestionnaire d'horaire a demandé à la prestataire de faire l'autre quart de travail. La prestataire était mécontente du fait que l'autre personne avait été accommodée et pas elle. Elle a refusé ce quart de travail et a dit à l'employeur qu'elle ne pouvait pas l'accepter.

[20] La prestataire affirme qu'elle n'a pas rappelé l'employeur après cette conversation parce que cet incident l'a fâchée. La prestataire a dit qu'elle ne se souvenait pas quand cette conversation avait eu lieu et qu'aucun membre du personnel de l'employeur n'avait communiqué

¹⁴ GD3-36.

avec elle par la suite. La prestataire a déclaré que, même si elle ne téléphonait pas pour demander des quarts de travail, elle pensait que l'employeur communiquerait quand même avec elle si quelque chose était possible. L'employeur ne lui a pas dit qu'elle avait été congédiée. La prestataire a expliqué que même en 2018, lorsqu'elle a appris que cet employeur avait repris un site où elle avait déjà travaillé pour un autre employeur, elle s'est présentée pour postuler un emploi. Elle affirme que même à ce moment-là, l'employeur ne lui a rien mentionné. Il lui a seulement dit que la seule chose qui manquait à son dossier était le renouvellement de son permis d'agente de sécurité. La prestataire a renouvelé son permis, mais lorsqu'elle l'a ensuite présenté à l'employeur, on lui a dit que son dossier était introuvable et qu'elle devait recommencer à zéro.

[21] La prestataire nie qu'on ne lui ait jamais dit qu'elle devait téléphoner pour demander un quart de travail dans un certain délai. Elle affirme que l'employeur n'a jamais porté quoi que ce soit à son attention à ce sujet, et qu'elle a donc été surprise lorsqu'il a dit qu'elle avait été congédiée pour inconduite.

[22] Je conclus que la raison pour laquelle la prestataire a été congédiée est qu'elle n'avait pas téléphoné à son employeur pour obtenir des quarts de travail pendant une longue période et qu'elle n'avait pas répondu à la lettre du 20 février 2015 dans les 10 jours suivant la date de cette lettre. Ce motif de congédiement est clairement précisé dans la lettre du 20 février 2015 et l'employeur a déclaré à la Commission qu'il s'agissait de la raison du congédiement. La prestataire n'a fourni aucun élément de preuve suggérant un autre motif de congédiement.

La prestataire a-t-elle commis le geste pour lequel elle a été congédiée?

[23] Oui. Il ne fait aucun doute que la prestataire n'a pas répondu à la lettre de l'employeur du 20 février 2015. La prestataire a dit qu'elle n'avait pas répondu à cette lettre parce qu'elle ne se souvenait pas de l'avoir reçue. Il ne fait aucun doute non plus que la prestataire n'a pas téléphoné pour demander un quart de travail pendant une longue période. Je remarque que le dernier jour payé de la prestataire est le 10 novembre 2014 et que la lettre de l'employeur est datée du 20 février 2015, ce qui représente une période d'un peu plus de trois mois.

[24] Bien que la date exacte de la dernière communication entre la prestataire et l'employeur soit incertaine, la prestataire a déclaré qu'elle n'a pas téléphoné à l'employeur pour demander un quart de travail après cette dernière conversation. Compte tenu de la date du dernier jour payé et de celle de la lettre de l'employeur, je crois qu'il est raisonnable de conclure que la prestataire n'a pas communiqué avec son employeur pendant une période d'environ trois mois.

Le motif pour lequel la prestataire a été congédiée constitue-t-il une inconduite au sens de la loi?

[25] Je conclus que le motif du congédiement de la prestataire ne constitue pas une inconduite au sens de la loi.

[26] La prestataire a demandé comment elle pouvait être exclue du bénéfice des prestations d'un emploi qu'elle occupait pendant sa période de prestations. Aux fins de l'exclusion parce qu'une personne a perdu son emploi en raison d'une inconduite, le terme « emploi » s'entend de tout emploi exercé par un prestataire au cours de sa période de référence ou de sa période de prestations¹⁵. Si la perte d'emploi survient pendant la période de prestations, l'exclusion ne comprend pas les semaines de la période de prestations qui précèdent celle où survient l'événement¹⁶.

[27] La prestataire a occupé l'emploi en question pendant sa période de prestations, de sorte que la Commission avait la possibilité de l'exclure du bénéfice des prestations si elle perdait son emploi en raison d'une inconduite, l'exclusion prenant effet à partir de la semaine au cours de laquelle la prestataire a perdu son emploi.

[28] Pour être de l'inconduite au sens de la loi, la conduite doit être volontaire, c'est-à-dire consciente, délibérée ou intentionnelle¹⁷. L'inconduite comprend aussi une conduite d'une insouciance telle qu'elle frôlait le caractère délibéré¹⁸. Il n'est pas nécessaire qu'un prestataire ait une intention injustifiée pour que son comportement soit une inconduite au sens de la loi¹⁹.

¹⁵ Article 29(a) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

¹⁶ Article 30(3) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

¹⁷ *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

¹⁸ *McKay-Eden c Sa Magesté la reine*, A-402-96.

¹⁹ *Procureur général du Canada c Secours*, A-352-94.

[29] Il y a inconduite si le prestataire savait, ou aurait dû savoir, que sa conduite pourrait nuire à l'exécution de ses obligations envers son employeur et, par conséquent, que son congédiement serait une réelle possibilité²⁰.

[30] La Commission doit prouver qu'il est plus probable qu'improbable que²¹ la prestataire ait perdu son emploi en raison de son inconduite²².

[31] La Commission affirme que l'absence de la prestataire de son travail constituait une inconduite parce qu'elle connaissait l'obligation d'être disponible pour tous les quarts de travail. Son employeur l'a avertie, par lettre, que son absence prolongée entraînerait son congédiement. La Commission fait valoir qu'une relation d'emploi exige qu'il y ait des communications entre les deux parties et que la prestataire, en faisant consciemment abstraction ce fait, a entraîné son congédiement.

[32] La prestataire fait valoir qu'il n'y a pas eu d'inconduite parce que l'employeur ne lui a jamais dit qu'il y avait une période pendant laquelle elle devait téléphoner pour demander un quart de travail et qu'elle n'a reçu aucun avertissement concernant son omission de téléphoner. Elle affirme qu'elle n'était pas obligée de téléphoner pour demander des quarts de travail. Elle pouvait en obtenir en téléphonant à l'employeur ou la gestionnaire d'horaire pouvait lui téléphoner pour lui offrir les quarts disponibles. Elle dit qu'elle pouvait accepter ou refuser ce qui lui était offert, selon ses disponibilités. La prestataire affirme qu'elle ne se souvient pas d'avoir reçu la lettre envoyée par l'employeur le 20 février 2015 pour lui demander de communiquer dans les 10 jours. Elle dit qu'elle ne savait même pas qu'elle avait été congédiée. Elle a encore son uniforme et son insigne et n'a pas reçu de RE de l'employeur.

[33] Je conclus que la Commission n'a pas prouvé qu'il y a eu une inconduite. La Commission affirme que l'absence de la prestataire de son travail constituait une inconduite parce qu'elle était au courant qu'elle devait être disponible pour tous les quarts de travail. Toutefois, la prestataire n'a pas été congédiée pour avoir refusé des quarts de travail. Elle a été

²⁰ La Commission doit en faire preuve par prépondérance des probabilités, ce qui signifie que c'est plus probable qu'improbable.

²¹ *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

²² *Ministre de l'emploi et de l'immigration c Bartone*, A-369-88.

congediée parce qu'elle n'a pas téléphoné pour en faire la demande pendant une longue période et qu'elle n'a pas répondu à la lettre de l'employeur du 20 février 2015 dans un délai de 10 jours.

[34] J'ai examiné si la prestataire savait, ou aurait dû savoir, que le fait de ne pas demander de quarts de travail dans un certain délai et de ne pas répondre à la lettre du 20 février 2015 était une conduite qui pouvait nuire à l'exécution de ses obligations envers l'employeur, et que par conséquent, le congédiement était une réelle possibilité.

[35] Je conclus que le fait que la prestataire n'a pas répondu à la lettre du 20 février 2015 ne constitue pas une inconduite, car je ne suis pas convaincue qu'elle l'a reçue. Elle ne pouvait donc pas prévoir qu'un congédiement était possible. La prestataire a déclaré que son adresse était exacte sur la lettre, mais qu'elle ne se souvenait pas de l'avoir reçue. C'est aussi ce qu'elle avait dit à la Commission. J'estime que son témoignage est crédible et qu'il est appuyé par le fait qu'elle n'a pas retourné son uniforme tel que l'employeur l'a demandé dans sa lettre afin qu'elle puisse recevoir sa dernière paie et son RE. Elle a encore son uniforme et n'a pas reçu le RE de l'employeur. Je remarque que l'employeur n'a fourni aucune preuve à la Commission que la lettre avait été envoyée par courrier recommandé ou d'une manière qui permettrait d'en confirmer la réception.

[36] Je dois ensuite examiner si le fait de ne pas communiquer avec l'employeur pour demander un quart de travail pendant une longue période constituait une inconduite de la part de la prestataire.

[37] Je conclus qu'en fait, même si la prestataire pouvait appeler pour demander un quart de travail, rien ne l'obligeait à le faire. Je suis d'avis qu'il ne s'agissait pas d'une obligation implicite de son emploi. Je préfère le témoignage sous serment crédible de la prestataire selon lequel personne ne l'avait informé qu'elle devait téléphoner pour demander des quarts de travail, ou qu'elle devait le faire dans un délai précis, aux renseignements par oui-dire de l'employeur selon lesquels elle devait le faire. La prestataire a déclaré que l'établissement des horaires se faisait dans les deux sens. Un employé pouvait appeler et demander du travail ou la gestionnaire appelait les employés lorsque des quarts de travail étaient disponibles. Je préfère aussi, malgré les documents d'emploi écrits qui ont été présentés, le témoignage sous serment crédible de la

prestataire selon lequel on lui a dit qu'elle pouvait accepter des quarts de travail selon ses disponibilités aux renseignements sans serment de l'employeur.

[38] Nous ne trouvons rien dans les documents fournis par l'employeur au sujet d'une politique relative aux appels téléphoniques ou sur les conséquences de ne pas téléphoner pendant un certain délai pour obtenir un quart de travail. La Commission a demandé à l'employeur de lui fournir un code de conduite ou des politiques décrivant comment un employé occasionnel peut obtenir ses quarts de travail et les procédures à suivre pour ce faire, et l'employeur a confirmé qu'il n'y avait pas de politique officielle. L'employeur a dit que les employés téléphonent lorsqu'ils veulent travailler et que les gestionnaires communiquent aussi avec les employés lorsqu'ils ont du travail à offrir. L'employeur a expliqué que la lettre de congédiement avec un délai de 10 jours demande à l'employée de téléphoner parce qu'elle n'a pas été active. Le fait que l'employeur affirme que tous les employés [traduction] « veulent travailler » appuie la conclusion selon laquelle il n'y avait pas d'obligation implicite de demander des quarts de travail ou de téléphoner dans un délai précis.

[39] Les règlements généraux de l'employeur interdisent les absences excessives de quatre jours de congé ou plus pendant une période de 30 jours. Toutefois, je conclus que cette disposition n'impose pas à la prestataire l'obligation implicite de demander un quart de travail dans un délai précis. La prestataire a été embauchée à titre d'agente de sécurité « itinérante » occasionnelle sur appel. Elle n'avait pas d'horaire fixe. La disposition relative aux absences n'est pas logique dans le cas d'un employé qui n'a pas d'horaire fixe.

[40] J'ai également examiné si, même s'il n'y avait aucune obligation formelle de demander un quart de travail dans un délai précis et qu'aucune conséquence n'avait été officiellement annoncée en cas de défaut de le faire, la prestataire avait l'obligation implicite de communiquer avec son employeur dans un délai raisonnable pour demander un quart de travail.

[41] La Commission fait valoir qu'une relation d'emploi exige qu'il y ait des communications entre les deux parties et que la prestataire, en faisant consciemment abstraction ce fait, a entraîné son congédiement. Je suis d'accord pour dire que la plupart des relations d'emploi supposent qu'un employé a l'obligation de communiquer avec son employeur ou de se présenter au travail dans un délai raisonnable sans quoi l'employeur pourrait considérer qu'il a abandonné son

emploi. Toutefois, la prestataire n'avait pas un emploi typique avec un horaire fixe ni de travail régulier. Elle avait un poste occasionnel sur appel et elle pouvait obtenir des quarts de travail en téléphonant à l'employeur ou en recevant un appel de l'employeur. Puisqu'il n'y avait pas d'horaire fixe et qu'elle n'a pas obtenu des quarts de travail uniquement en téléphonant elle-même à l'employeur, je conclus qu'il y avait une entente implicite selon laquelle l'employeur communiquerait avec la prestataire si du travail était disponible et que la prestataire n'était pas obligée de communiquer avec l'employeur. Compte tenu du caractère unique de l'emploi, j'estime qu'il n'y avait pas d'obligation implicite de communiquer avec l'employeur dans un délai raisonnable pour demander du travail.

[42] Je conclus que la Commission n'a pas prouvé que la prestataire a perdu son emploi en raison d'une inconduite. Elle ne savait pas, ou n'aurait pas dû savoir, que sa conduite pourrait nuire à l'exécution de ses obligations envers son employeur et, par conséquent, qu'un congédiement était une réelle possibilité. Je ne suis pas convaincue que la prestataire a reçu la lettre de l'employeur du 20 février 2015 demandant à la prestataire de communiquer avec lui. Je conclus également que la prestataire n'avait aucune obligation explicite ou implicite de communiquer avec l'employeur pour demander des quarts de travail ou de le faire dans un délai raisonnable. Par conséquent, le fait de ne pas avoir communiqué avec l'employeur dans un délai d'environ trois mois pour demander un quart de travail ne constitue pas une inconduite.

CONCLUSION

[43] L'appel est accueilli. Ceci signifie que la prestataire n'est pas exclue du bénéfice des prestations régulières d'AE à partir du 15 février 2015.

Charlotte McQuade

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

DATE DE L'AUDIENCE :	Le 17 septembre 2019
MODE D'AUDIENCE :	Téléconférence

COMPARUTION :	E. N., appelante
---------------	------------------