



Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

Social Security
Tribunal of Canada

[TRADUCTION]

Citation : *K. L. c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2019 TSS 1042

Numéro de dossier du Tribunal : AD-19-455

ENTRE :

K. L.

Appelant

et

Commission de l'assurance-emploi du Canada

Intimée

DÉCISION DU TRIBUNAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
Division d'appel

DÉCISION RENDUE PAR : Janet Lew

DATE DE LA DÉCISION : Le 16 septembre 2019

DÉCISION ET MOTIFS

DÉCISION

[1] L'appel est rejeté.

APERÇU

[2] Après avoir travaillé comme préposé au service à la clientèle pour différents centres de contact pendant plus de deux ans, l'appelant, K. L. (prestataire), a décidé qu'il ne retournerait plus travailler dans l'un de ces centres. Il avait cependant besoin d'un emploi, et est donc allé passer une entrevue dans un nouveau centre de contact. Au cours de l'entrevue, il a posé des questions précises au sujet de l'environnement de travail. L'entreprise lui a assuré qu'il aurait toutes les formations dont il avait besoin et que la base de données de l'entreprise lui fournirait toutes les réponses et les ressources nécessaires pour aider les clients.

[3] Le prestataire a commencé à travailler pour la nouvelle entreprise. Il a suivi une formation et a fait tout ce qu'il pouvait pour exercer son emploi. Cependant, le prestataire estimait que la formation était inadéquate et il a appris que la base de données était pratiquement inutilisable. Son employeur a omis de lui fournir suffisamment d'outils, ainsi que le soutien et les ressources dont il avait besoin pour exercer son emploi et aider les clients. Il n'a pas non plus été capable de recevoir de l'aide de son employeur.

[4] Pendant qu'il travaillait dans ce centre de contact, le prestataire se cherchait activement un autre emploi, car dès le départ, il n'avait même pas voulu travailler dans un centre de contact, mais n'avait pas trouvé autre chose. Finalement, il a quitté son emploi même s'il n'avait pas encore trouvé un autre emploi. Il souligne le fait que l'entreprise de son employeur n'est plus en activité, et que par conséquent, il se serait retrouvé sans emploi de toute façon.

[5] Le prestataire a présenté une demande de prestations régulières d'assurance-emploi, mais l'intimée, la Commission de l'assurance-emploi du Canada, a rejeté sa demande, car elle avait conclu qu'il avait quitté volontairement son emploi sans justification¹. La Commission n'a pas

¹ Voir la lettre de la Commission datée du 25 janvier 2019, GD3-19 à GD3-20.

changé d'idée à la suite de la révision². Le prestataire a interjeté appel de la décision découlant de la révision de la Commission devant la division générale, laquelle a rejeté son appel. La division générale a conclu que le prestataire avait quitté volontairement son emploi sans justification et que son départ volontairement n'était pas sa seule solution raisonnable.

[6] Le prestataire fait maintenant appel de la décision rendue par la division générale. Le prestataire fait valoir que la division générale a fondé sa décision sur une conclusion de fait erronée, sans avoir tenu compte des éléments portés à sa connaissance en ayant négligé ou mal interprété des éléments de preuve clés.

[7] Je dois déterminer si la division générale a négligé ou mal interprété tout élément de preuve. J'estime que la division générale a correctement établi la preuve, mais qu'elle n'a pas tenu compte d'une partie des arguments du prestataire. Malgré cela, j'estime qu'une justification pour avoir quitté son emploi n'a pas été soulevée lorsque le prestataire a conclu que la formation et le soutien qu'il a reçus étaient inadéquats. L'appel est rejeté.

QUESTION PRÉLIMINAIRE

[8] Dans son avis d'appel, le prestataire a soutenu que la division générale avait omis d'observer un principe de justice naturelle en le forçant à procéder sans représentation juridique. Il avait communiqué avec le Tribunal de la sécurité sociale du Canada et lui avait demandé s'il pouvait lui recommander quelqu'un. Le Tribunal lui a fourni une liste de représentants légaux, mais personne n'était inscrit pour sa province. Il a communiqué avec le Tribunal deux autres fois, mais il n'a pas trouvé de représentant grâce au Tribunal. Toutefois, le prestataire affirme que la question de représentation n'est plus en litige et qu'il ne poursuit plus ce moyen d'appel. Plutôt, il soutient maintenant que la division générale a fondé sa décision sur une conclusion de fait erronée, tirée sans tenir compte des éléments portés à sa connaissance.

[9] Le prestataire affirme qu'il souhaite agir pour son propre compte en l'espèce, et ce, sans représentation et qu'il est prêt à le faire. À la lumière de la position du prestataire, je n'ai pas besoin de tenir compte de cette question en litige, mais je tiens à mentionner que j'aurais conclu que la division générale n'a pas manqué à un principe de justice naturelle. Il n'y a aucun élément

² Voir la décision découlant de la révision de la Commission, datée du 8 mars 2019, GD3-28 à GD3-29.

de preuve à l'appui du fait que la membre de la division générale était au courant, à l'époque, que le prestataire souhaitait possiblement ajourner les procédures et se trouver un représentant juridique. Le prestataire n'a pas soulevé cette question et semblait content d'aller de l'avant avec l'audience devant la division générale.

QUESTION EN LITIGE

[10] La division générale a-t-elle négligé ou mal interprété tout élément de preuve clé?

ANALYSE

[11] La division d'appel ne peut intervenir dans une décision de la division générale que si elle peut conclure que cette dernière a commis l'un des types d'erreurs décrits par les « moyens d'appel » prévus à l'article 58(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* (LMEDS). Les trois seuls moyens d'appel sont les suivants :

- a) la division générale n'a pas observé un principe de justice naturelle ou a autrement excédé ou refusé d'exercer sa compétence;
- b) elle a rendu une décision entachée d'une erreur de droit, que l'erreur ressorte ou non à la lecture du dossier;
- c) elle a fondé sa décision sur une conclusion de fait erronée, tirée de façon abusive ou arbitraire ou sans tenir compte des éléments portés à sa connaissance.

[12] Le prestataire soutient que la division générale a commis une erreur prévue à l'article 58(1)(c) de la LMEDS.

La division générale a-t-elle négligé ou mal interprété tout élément de preuve clé?

[13] Non. Je conclus que la division générale n'a pas négligé ou mal interprété tout élément de preuve clé, mais elle a mal interprété les motifs du prestataire pour avoir quitté son emploi.

[14] Le prestataire soutient que la membre de la division générale a tort, car elle s'est surtout concentrée sur les notes de la Commission selon lesquelles il ressentait du stress en raison de son travail. La membre s'est penchée sur la question à savoir s'il avait quitté son emploi en raison de

l'anxiété et du stress. Il souligne qu'il a maintenant des problèmes médicaux et que comme tout le monde, il a du stress au quotidien, mais que le stress ne l'empêchait pas et ne l'empêche toujours pas de travailler. Il affirme être en mesure de gérer le stress et ne pas avoir besoin de consulter un médecin, et que par conséquent, la division générale ne devait pas déterminer s'il avait été fondé à quitter volontairement son emploi en raison de problèmes médicaux.

[15] Le prestataire soutient que la Commission n'a pas consigné correctement ses conversations avec lui et qu'en retour, la division générale a mal interprété l'information qui se trouvait dans son dossier d'audience³. Il soutient que la membre de la division générale ne s'est pas concentrée sur les bons renseignements. Plus particulièrement, il affirme que la membre aurait dû tenter de déterminer si son employeur avait offert une formation adéquate et avait fourni les outils et les ressources appropriés afin qu'il soit en mesure de faire son travail. Il fait valoir qu'il avait été fondé à quitter volontairement son emploi, car son employeur ne l'a pas formé adéquatement et ne lui a pas fourni les outils nécessaires afin qu'il fasse son travail. Il soutient avoir fait tout ce qui était raisonnable afin de se trouver un autre emploi avant de quitter son emploi.

[16] Au paragraphe 16, la division générale a noté que le prestataire avait dit à la Commission qu'il avait quitté son emploi [traduction] « parce que la formation professionnelle laissait à désirer et ne l'a pas préparé à régler les problèmes entrants de service à la clientèle ». Au paragraphe 17, la division générale a noté que le prestataire avait également signalé à la Commission qu'il avait passé trois semaines en formation et qu'il avait ensuite travaillé pendant environ trois semaines avant de quitter son poste. Il a affirmé que la formation laissait à désirer. Il a parlé avec son gestionnaire, mais rien n'a réellement changé.

[17] La division générale a également noté que lorsque le prestataire a demandé une révision, il a dit à la Commission qu'il n'était pas en mesure d'offrir des services à la clientèle, car il n'avait pas reçu la formation, les outils ou les systèmes adéquats pour être en mesure de faire son travail. Il a demandé de l'aide, mais son employeur ne lui a pas fourni de formation

³ À environ 10 min 30 s de l'enregistrement de la division générale.

supplémentaire. L'employeur lui a dit que tout le monde était nouveau et qu'il devrait faire du mieux qu'il pouvait avec ce qu'il avait.

[18] Aux paragraphes 21 et 22, la division générale a noté que le prestataire répétait essentiellement ce qu'il avait dit à la Commission : la formation ne l'avait pas préparé à l'emploi. Il a parlé fréquemment avec ses gestionnaires et une fois, avec les ressources humaines afin de tenter d'améliorer la situation et de recevoir plus de formations. Il a également passé en revue l'ensemble des renseignements relatifs à la formation offerts par l'entreprise. Il a affirmé que son gestionnaire lui avait garanti que la situation s'améliorerait, mais le prestataire savait que le travail ne s'améliorerait pas, et il a donc quitté son emploi pour le centre de contact.

[19] La division générale n'a pas négligé ou mal interprété la preuve. La membre a consigné correctement le témoignage oral du prestataire. Tout au plus, la membre de la division générale a peut-être mal interprété l'argument du prestataire selon lequel il avait quitté volontairement son emploi en raison d'une formation et de ressources inadéquates.

Est-ce que le manque de formation et le fait de ne pas avoir les ressources et le soutien adéquats constituent une justification?

[20] Non. J'estime que le manque de formation et le fait de ne pas avoir les ressources et le soutien adéquats ne constituent pas une justification au sens de la *Loi sur l'assurance-emploi* (Loi sur l'AE).

[21] La membre de la division générale s'est penchée sur la question à savoir si une formation et des ressources inadéquates pourraient avoir rendu le prestataire beaucoup trop stressé. La membre a fait cela, car elle a déterminé si l'environnement de travail ou les conditions de travail du prestataire représentaient un danger pour sa santé et sa sécurité. Des conditions de travail dangereuses auraient pu servir de fondement d'une justification pour avoir quitté son emploi au titre de l'article 29(c)(iv) de la Loi sur l'AE.

[22] Cependant, le prestataire soutient qu'il a volontairement quitté son emploi en partie parce que l'employeur ne lui a pas fourni une formation et des ressources adéquates, même s'il parlait de ses inquiétudes quotidiennement avec son gestionnaire. Malgré les arguments du prestataire, la membre n'a pas explicitement tenté de déterminer si une justification pouvait exister si la

formation et les ressources étaient adéquates. Puisqu'il s'agissait de l'un de ses arguments principaux, la membre de la division générale aurait dû l'avoir traité directement. Néanmoins, je devrai en arriver à la même conclusion que la division générale.

[23] À l'article 29(c) de la Loi sur l'AE se trouve une liste de plusieurs circonstances où le prestataire pourrait être fondé à quitter son emploi. En plus de cela, pour qu'il soit fondé à quitter son emploi, son départ doit constituer la seule solution raisonnable dans son cas. La liste, bien qu'elle ne soit pas exhaustive, ne comprend pas le fait d'avoir une formation ou des ressources inadéquates comme constituant une justification possible.

[24] L'article 29(c)(xiv) prévoit également qu'il est fondé à quitter son emploi si « toute autre circonstance raisonnable prévue par règlement » existe. Les circonstances énumérées aux fins d'application de l'article 29(c)(xiv) se trouvent à l'article 51.1 du *Règlement sur l'assurance-emploi*, mais les circonstances énumérées ne comprennent pas une formation et des ressources inadéquates.

[25] Les circonstances décrites par le prestataire ne relèvent pas d'aucune des catégories de circonstances énumérées à l'article 29(c) de la Loi sur l'AE. Par conséquent, je conclus que le prestataire n'avait pas été fondé à quitter volontairement son emploi lorsqu'il l'a fait en raison d'une formation, de ressources et d'un soutien inadéquats.

CONCLUSION

[26] L'appel est rejeté.

Janet Lew
Membre de la division d'appel

DATE DE L'AUDIENCE :	Le 9 septembre 2019
MODE D'INSTRUCTION :	Téléconférence
COMPARUTIONS :	K. L., appellant S. Prud'Homme, représentante de l'intimée (observations écrites seulement)