



Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

Social Security
Tribunal of Canada

[TRADUCTION]

Citation : *SS c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2019 TSS 1726

Numéro de dossier du Tribunal : GE-19-2866

ENTRE :

S. S.

Appelante (prestataire)

et

Commission de l'assurance-emploi du Canada

Intimée (Commission)

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

DÉCISION RENDUE PAR : Solange Losier

DATE DE L'AUDIENCE : Le 18 septembre 2019

DATE DE LA DÉCISION : Le 19 septembre 2019

DÉCISION

[1] L'appel est rejeté.

APERÇU

[2] La prestataire a été congédiée pour deux incidents d'inconduite impliquant une collègue et une cliente sur une période de six mois. Elle a demandé des prestations régulières d'assurance-emploi, mais la Commission a décidé qu'elle n'y avait pas droit parce qu'elle avait perdu son emploi en raison de son inconduite. La prestataire a fait appel de cette décision au Tribunal de la sécurité sociale.

QUESTIONS PRÉLIMINAIRES

[3] Cette téléconférence a eu lieu le 18 septembre 2019. La prestataire s'est déconnectée de la téléconférence à 12 h 53 sans avertissement et n'a pas rappelé. J'ai attendu au téléphone jusqu'à 13 h 10. Pendant que j'attendais la prestataire au téléphone, j'ai demandé à un agent du tribunal de l'appeler au numéro figurant au dossier. L'agent a laissé un message à la prestataire sur sa boîte vocale lui demandant de rappeler. Une deuxième tentative pour la joindre a été faite par courriel le même jour. À la date de la présente décision, la prestataire n'a pas répondu au message téléphonique ou au courriel du Tribunal.

ANALYSE

[4] Les prestataires sont exclus du bénéfice des prestations lorsqu'ils perdent leur emploi en raison d'une inconduite¹. L'inconduite n'est pas définie dans la Loi, mais elle doit « être consciente, délibérée ou intentionnelle² ». La Commission doit prouver que la prestataire a perdu son emploi en raison de son inconduite³.

¹ *Loi sur l'assurance-emploi*, art 30.

² *Canada (Procureur général) c Lemire*, 2010 CAF 314.

³ *Ministre de l'Emploi et de l'Immigration c Bartone*, A-369-88.

Première question en litige : La prestataire a-t-elle été congédiée?

[5] Oui, la prestataire convient qu'elle a été congédiée le 7 mai 2018. Elle a reçu une lettre de congédiement le même jour (pages GD3-30 et GD3-31). Son relevé d'emploi indique également qu'elle a été congédiée et que son dernier jour de travail était le 7 mai 2018 (page GD3-24).

Deuxième question en litige : Pourquoi la prestataire a-t-elle été congédiée le 7 mai 2018?

[6] Je juge que la prestataire a été congédiée le 7 mai 2018 parce qu'elle a juré contre une cliente au téléphone le 4 mai 2018. Il s'agissait de son deuxième incident d'inconduite.

[7] L'employeur a présenté une copie de la lettre de congédiement remise à la prestataire (pages GD3-31 et GD3-32). Cette lettre fait allusion à deux incidents, le premier survenu le 7 décembre 2017 impliquant une collègue, et le deuxième survenu le 4 mai 2018 impliquant une cliente. L'employeur a souligné que sa décision de congédier la prestataire était fondée sur ces deux événements survenus sur une période de six mois, qui selon lui démontrent qu'elle s'est comportée de manière inappropriée et irrespectueuse envers sa collègue et une cliente.

[8] La prestataire a convenu qu'un incident impliquant sa collègue s'était produit en décembre 2017. Elle se rappelle avoir rencontré son employeur et avoir reçu un document, peut-être une lettre d'avertissement. Sa collègue et elle ont échangé des propos acerbes. Elle conteste avoir dit aux autres [traduction] « Fermez-la », car il n'y avait pas de témoins de leur conversation.

[9] La prestataire a reconnu qu'un incident impliquant une cliente est survenu le 4 mai 2018. Elle a confirmé qu'elle avait traité la cliente de [traduction] « [juron supprimé] d'idiote », mais qu'elle l'avait dit en chuchotant et qu'elle n'était même pas certaine que la cliente l'avait entendu. Elle a aussi qualifié cet incident de problème de communication avec une cliente.

[10] J'estime qu'il est plus probable qu'improbable que la prestataire a commis les actes décrits par l'employeur le 7 décembre 2017. La lettre d'avertissement indique qu'il y avait d'autres témoins de l'incident impliquant sa collègue. La prestataire a dit quelque chose de personnel à propos de sa collègue. Cela a donné lieu au dépôt d'une plainte de harcèlement contre elle. Bien que la prestataire ait dit ne pas se souvenir de ce qui avait été dit exactement,

elle a reconnu avoir reçu une lettre de l'employeur. Je juge qu'il est plus probable que la lettre d'avertissement intitulée [traduction] « dossier de plainte de harcèlement » datée du 8 décembre 2017 présenté par l'employeur soit le document qu'elle a reçu (page GD3-30).

[11] J'admets que la prestataire a commis les actes décrits par l'employeur lors de l'incident du 4 mai 2018 impliquant une cliente. À l'audience, la prestataire n'a pas contesté avoir utilisé ces termes, mais a dit qu'elle avait droit à son opinion. Bien que la prestataire ait droit à son opinion, ses paroles irrespectueuses sont offensantes et elle les a murmurées assez fort pour que la cliente les entende.

[12] Pour les raisons ci-dessous, je suis convaincue que la prestataire a commis les actes décrits par l'employeur le 7 décembre 2017 et le 4 mai 2018. Je dois maintenant décider si ces actes constituent une inconduite.

Troisième question en litige : Les actes de la prestataire constituent-ils une inconduite?

[13] Oui, je suis convaincue que ses actes constituent une inconduite au sens de la loi pour les raisons suivantes.

[14] Je ne suis pas d'accord avec la description faite par la prestataire des deux incidents comme étant des problèmes de communication. Je juge que le fait de dire à des personnes de se la fermer, de confronter une collègue et de révéler un problème personnel auquel celle-ci est confrontée, et de jurer contre une cliente n'est pas un problème de communication, mais plutôt un acte conscient et délibéré. Ces actes sont irrespectueux et inappropriés en milieu de travail.

[15] Je n'ai pas été convaincue que la prestataire ignorait qu'elle serait congédiée pour sa conduite parce qu'il est écrit dans la lettre d'avertissement qu'on lui a remise qu'un [traduction] « deuxième incident de ce type entraînera ou pourrait entraîner un congédiement » (page GD3-30).

[16] La prestataire a convenu qu'elle avait participé à une formation obligatoire du gouvernement qui comprenait des séances dans la salle de conférence de l'entreprise avec des questionnaires et une formation en ligne. Bien qu'elle ne souvient pas exactement des séances de formation qu'elle a suivies, la lettre d'avertissement qui lui a été remise indique qu'elle a déjà

suivi la formation sur le projet de loi 168. Je note qu'il s'agit d'une formation sur la violence et le harcèlement en milieu de travail.

[17] La politique de l'employeur intitulée [traduction] « Normes de conduite : Politique et programme de prévention de la violence, du harcèlement et du harcèlement sexuel en milieu de travail » (la politique) a été présentée en preuve. La politique prévoit que l'employeur [traduction] « ne tolérera aucune forme de harcèlement en milieu de travail de la part d'un travailleur, d'un employé, d'un membre de la direction ou d'un tiers, y compris d'un client ou d'un visiteur » (page GD3-41).

[18] Le harcèlement en milieu travail est défini dans la politique comme le fait pour une personne de tenir des propos vexatoires ou de poser des gestes vexatoires contre un travailleur dans un milieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns (pages GD3-42 et GD3-43).

[19] La politique prévoit que [traduction] « La violence verbale, émotionnelle et psychologique peut être une forme de harcèlement ou de violence en milieu de travail, et comprend tout comportement qui fait qu'une personne se sent sans valeur, indigne, non aimée ou en danger. Comme les autres formes d'abus, elle est fondée sur le pouvoir et le contrôle. Il peut s'agir, par exemple, de jurons, de dénigrements et d'insultes sur une période donnée, de remarques désobligeantes à l'endroit de la victime, comme la traiter de stupide, de folle ou d'irrationnelle, d'actes d'humiliation, de comportements de jalousie extrême ou d'atteintes à l'estime de soi de la victime par d'autres moyens. Elle peut également comprendre le fait des blesser des animaux de compagnie et d'endommager des biens. » (page GD3-43).

[20] J'estime que la prestataire savait ou aurait dû savoir qu'elle pouvait être congédiée pour sa conduite parce que celle-ci était abusive et importune. Elle avait déjà été avertie par l'employeur et avait suivi une formation en milieu de travail. Elle a enfreint les politiques de l'employeur. La Cour fédérale d'appel a également conclu que la violence et les menaces verbales constituaient une inconduite⁴.

⁴ *Forgues c Muckal*, 2006 CAF 120.

[21] Bien que la prestataire n'ait pas témoigné à ce sujet à l'audience, je tiens compte des remarques qu'elle a faites à la Commission au sujet du milieu de travail toxique, du stress causé par la clientèle et du harcèlement de son gestionnaire. La politique de l'employeur indique qu'un employé a l'obligation de signaler les cas de harcèlement. Il n'y avait aucune preuve au dossier indiquant les dates des incidents, les détails de ce qui s'était passé et si la prestataire avait signalé ces incidents à quiconque dans son lieu de travail. Par conséquent, je n'ai pas été convaincue qu'elle était harcelée au travail ni que le milieu de travail était stressant ou toxique.

CONCLUSION

[22] L'appel est rejeté. Cela signifie que la prestataire demeure exclue du bénéfice des prestations à compter du 6 mai 2018.

Solange Losier

Membre de la division générale, section de l'assurance-emploi

DATE DE L'AUDIENCE :	Le 18 septembre 2019
MODE D'INSTRUCTION :	Téléconférence
COMPARUTION :	S. S., appelante (prestataire)