



Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

Social Security
Tribunal of Canada

[TRADUCTION]

Citation : *C. K. c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2019 TSS 1439

Numéro de dossier du tribunal : GE-19-3451

ENTRE :

C. K.

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 : Teresa Jaenen

DATE DE L'AUDIENCE : Le 1^{er} novembre 2019

DATE DE LA DÉCISION : Le 6 novembre 2019

DÉCISION

[1] L'appel est accueilli. La prestataire a démontré qu'elle était fondée à quitter son emploi car elle ne disposait pas d'autre solution raisonnable lorsqu'elle l'a fait. Cela signifie qu'elle n'est pas exclue du bénéfice des prestations d'AE.

APERÇU

[2] La prestataire a quitté son emploi chez X, et a ensuite fait une demande de prestations d'assurance-emploi (AE). Elle a déclaré avoir démissionné parce qu'on la traitait comme une esclave et qu'un des propriétaires lui a crié après. Après avoir examiné les motifs invoqués par la prestataire pour son départ, la Commission a décidé qu'elle ne pouvait lui verser de prestations parce que la prestataire n'avait pas de justification.

[3] La Commission affirme que la prestataire aurait pu discuter de ses problèmes avec les propriétaires et tenter de les résoudre. Néanmoins, la prestataire a pris la décision précipitée de démissionner. De plus, la Commission affirme que le milieu de travail n'était pas invivable au point d'entraîner la prestataire à démissionner au moment où elle l'a fait. Elle aurait pu continuer à travailler jusqu'à ce qu'elle trouve un autre emploi.

[4] La prestataire n'est pas d'accord et a déclaré qu'elle ne pouvait plus tolérer la façon dont on la traitait, ni de se faire crier après par l'un des propriétaires. Elle a déclaré que les propriétaires formaient un couple marié. Elle a déclaré qu'elle a tenté de discuter avec le mari, mais que cela n'a rien donné. Elle a déclaré avoir téléphoné à S. du siège de X pour lui demander ce qu'elle devrait faire à ce sujet. Mais on s'est borné à lui conseiller de discuter avec le mari. Elle a déclaré qu'elle savait que cela ne donnerait rien et qu'elle n'avait d'autre choix que de quitter son emploi.

QUESTION EN LITIGE

[5] Je dois trancher la question de savoir si la prestataire a quitté volontairement son emploi sans justification. À cette fin, je dois d'abord examiner la question du départ volontaire de la prestataire. Je dois ensuite trancher la question de savoir si la prestataire était fondée à quitter son emploi.

ANALYSE

[6] Je reconnais que la prestataire a volontairement quitté son emploi. La prestataire admet avoir démissionné.

[7] La loi prévoit qu'une personne est exclue du bénéfice des prestations si elle quitte volontairement son emploi sans justification.¹ Le fait d'avoir une bonne raison de quitter un emploi ne suffit pas à démontrer qu'on est fondé à le faire.

[8] Toujours selon la loi, une personne est fondée à quitter son emploi si, compte tenu de toutes les circonstances, son départ constituait à ce moment-là la seule solution raisonnable dans son cas.² Il appartient à la partie prestataire d'en faire la preuve.³ La prestataire doit démontrer qu'il est probable qu'elle ne disposait pas d'autre solution raisonnable que de quitter son emploi quand elle l'a fait. Pour trancher cette question, je dois tenir compte de toutes les circonstances qui existaient au moment où la prestataire a quitté son emploi.

[9] La prestataire a soulevé les raisons pour lesquelles elle a quitté son emploi. Car il y a des raisons selon lesquelles une personne est fondée à quitter volontairement son emploi.⁴ Je vais maintenant aborder cette question.

Relations conflictuelles, dont la cause ne lui est pas essentiellement imputable, avec un supérieur.⁵

[10] La prestataire a affirmé qu'elle aimait son emploi et que tout allait bien lorsqu'elle a débuté. Elle a affirmé qu'à compter du mois de décembre, la situation a commencé à changer. Elle a déclaré que ses employeurs étaient des conjoints. Elle a déclaré que la femme a commencé à la traiter comme une esclave et qu'elle trouvait toujours à redire par rapport à ce que la prestataire faisait.

[11] La prestataire affirme qu'à plusieurs occasions, elle a eu l'impression de ne pas recevoir le même traitement que ses collègues. Elle a déclaré qu'elle a fait de son mieux pour se

¹ Énoncé à l'art 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

² Arrêt *Canada (Procureur général) c White*, 2011 CAF 190 au para 3, et art 29(c) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

³ Arrêt *Canada (Procureur général) c White*, 2011 CAF 190 au para 3.

⁴ Article 29(c) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

⁵ Article 29(c)(x) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

surpasser. Elle a déclaré qu'à une occasion, la femme lui a demandé d'aller à l'arrière pour nettoyer la poubelle. Elle a déclaré qu'à une autre occasion, l'employeur l'a accusée d'avoir brisé l'encadrement d'une photo, ce qui n'était pas le cas.

[12] La prestataire a déclaré qu'on se préparait en vue de la vente-réclame d'anniversaire. Tandis qu'elle attendait que le mari lui montre quelque chose, la femme lui a crié de se présenter à l'avant. Elle a affirmé avoir mentionné à celle-ci qu'elle y serait dans un instant. La femme a de nouveau crié « C. K., venez ici », mais cette fois d'une voix plus forte. La prestataire a affirmé avoir regardé le mari, qui a levé les yeux vers le haut et qui lui a demandé de se rendre à l'avant. Elle a affirmé que lorsqu'elle s'est rendue à l'avant, la femme lui a remis ses dépliants et lui a demandé de les plier. Elle a affirmé que la femme est ensuite partie, la laissant seule à plier les dépliants. Elle a affirmé que cela l'avait bouleversée et qu'elle croyait qu'il n'était pas convenable que la femme lui crie après à quelques reprises pour qu'elle plie des dépliants.

[13] La prestataire a affirmé que la semaine suivante, la femme est arrivée en voiture et lui a demandé d'apporter le gâteau qu'elle transportait à l'intérieur de l'immeuble. La prestataire a affirmé qu'elle avait mentionné à la femme qu'elle prenait une pause, mais que malgré tout, la femme lui avait mentionné d'apporter le gâteau à l'intérieur et que cela ne prendrait que quelques minutes. La prestataire a affirmé qu'elle apporté le gâteau à l'intérieur. Lorsque la fête d'anniversaire fut terminée, la femme a demandé à la prestataire d'aller offrir des morceaux du gâteau d'anniversaire dans différents commerces de la ville. La prestataire a déclaré qu'elle voulait savoir quels commerces en particulier étaient visés, et qu'elle a demandé des précisions à la femme. La prestataire a déclaré que la femme lui a répondu qu'étant donné que la prestataire avait sept enfants, elle devrait être en mesure d'accomplir cette tâche.

[14] La prestataire a affirmé que le dernier incident a eu lieu après que son employeur lui ait demandé de dresser l'inventaire. Le mari lui a mentionné qu'elle devrait avoir terminé cette tâche au plus tard vendredi ou lundi. La prestataire a affirmé qu'elle était à dresser l'inventaire lorsque la femme est venue lui demander, d'une façon plutôt particulière, de modifier le prix des lampes. La prestataire a déclaré avoir mentionné à la femme pourquoi elle ne serait pas en mesure de le faire, ce à quoi la femme lui a rétorqué, en criant, qu'elle lui verse un salaire. La prestataire a déclaré qu'elle fait une remarque à la propriétaire quant au travail d'équipe, ce à

quoi la propriétaire lui a rétorqué, toujours en criant, qu'elle lui verse un salaire. La prestataire a déclaré que le propriétaire s'est emporté contre elle et lui mentionné qu'elle avait signé un contrat.

[15] La prestataire a affirmé qu'au cours des cinq derniers mois, elle a tenté de composer avec la manière dont elle était traitée, mais qu'elle n'était plus en mesure de le faire. La prestataire a affirmé qu'elle aimait son emploi et qu'elle a tenté de le conserver parce que les emplois étaient une denrée rare dans sa collectivité. Elle a affirmé qu'elle a tenté de discuter avec le mari à plusieurs reprises et que celui-ci a mentionné qu'il parlerait à sa femme, mais cela n'a pas donné de résultat. Elle dit qu'elle a même téléphoné à une employée de X pour lui demander ce qu'elle pouvait faire dans un tel cas. Mais on s'est borné à lui mentionner d'en discuter avec le mari, ce qu'elle avait déjà fait; elle a donc pris conscience du fait que la situation ne changerait pas.

[16] La prestataire a déclaré qu'elle était caissière, mais qu'elle croyait s'être dépassée et avoir fait de son mieux dans l'exercice de ses fonctions. Elle a déclaré qu'il n'y avait aucun moyen de régler la situation, à plus forte raison quand les propriétaires forment un couple.

[17] La prestataire a affirmé avoir communiqué avec la Commission du travail du Manitoba. On lui a mentionné qu'on ne pouvait rien faire pour ce qui était de la façon dont elle était traitée. On ne pouvait intervenir que si l'employeur refusait de la payer. La prestataire a affirmé qu'elle n'a pas cherché un autre emploi plus tôt parce qu'elle ne s'attendait pas à quitter son emploi aussi soudainement. Elle espérait réellement que les choses s'amélioreraient.

[18] La Commission s'est entretenue avec le mari (l'employeur). Celui-ci s'est dit étonné des allégations de la prestataire et a mentionné qu'on ne l'a, à aucun moment, traitée comme une esclave. Il dit que son épouse l'estimait et qu'ils n'éprouvaient aucun problème de nature personnelle avec la prestataire.

[19] Le mari a déclaré que la prestataire devait dresser l'inventaire. On ne lui a jamais mentionné qu'elle devait le faire dans un délai particulier. Le mari a déclaré que le dernier incident s'est produit lorsque l'on s'est aperçu que l'encadrement d'un album photo était brisé. Il a affirmé qu'on a discuté avec la prestataire à ce sujet et qu'on lui a rappelé de vérifier les articles afin de repérer ceux qui sont endommagés, étant donné que tout article endommagé doit

être signalé dans un délai précis. Le mari a déclaré que la prestataire a répondu qu'elle sait s'acquitter de ses tâches et qu'elle a effectué les vérifications. Elle leur a mentionné qu'elle se surpassait. Le mari a déclaré qu'il lui a demandé comment elle s'en sortait et s'acquittait des tâches énumérées dans le contact [*sic*] qu'elle avait signé. Le propriétaire a convenu que la prestataire avait fait allusion au travail d'équipe.

[20] La Commission a abordé le cas du dernier incident avec la femme. Cette dernière dit s'être adressée à la prestataire pour l'informer de la réimpression de certaines étiquettes. Elle affirme que la prestataire a immédiatement posé trois questions : [traduction] « Avez-vous retiré les étiquettes? Modifiez-vous les prix? Est-ce tout? » La femme affirme qu'elle a répondu par l'affirmative. Elle affirme que les questions de la prestataire l'ont laissée perplexe. Elle affirme qu'elle a laissé la prestataire et qu'elle est allée s'entretenir avec son mari.

[21] La femme a avoué à la Commission avoir mentionné à la prestataire qu'on la payait pour accomplir les tâches pour lesquelles on l'avait embauchée. Et que si elle, la femme, devait faire le travail la prestataire, pourquoi aurait-on besoin des services de la prestataire? La femme a affirmé que la prestataire a alors quitté les lieux.

[22] La Commission a affirmé que la prestataire disposait de solutions raisonnables. Elle aurait pu aborder avec les employeurs la question du fait qu'on lui criait après et qu'elle se sentait traitée comme une esclave.

[23] J'estime que la prestataire s'est prévalu de cette solution raisonnable. La prestataire a effectivement porté ces questions à l'attention du mari. Elle a aussi demandé conseil à une personne qui travaillait chez X.

[24] Je reconnais que la prestataire a fait des efforts pour aborder avec le mari les problèmes qu'elle éprouvait avec son épouse. La prestataire m'a mentionné qu'elle avait discuté de ces questions avec le mari et que celui-ci avait convenu d'en faire part à son épouse. Pourtant, la relation conflictuelle s'est poursuivie entre la prestataire et la femme. J'estime, selon la prépondérance des probabilités, que le mari n'a jamais fait part de ces questions à son épouse, ni n'a-t-il pris au sérieux les préoccupations de la prestataire. Le mari s'est dit étonné par les

allégations de la prestataire. Il a également affirmé que son épouse estimait la prestataire, ce qui contredit le témoignage de la prestataire.

[25] Je constate que la prestataire a également communiqué avec S. du siège social de X. La prestataire a affirmé que X n'a pas été en mesure de l'aider. On lui a seulement mentionné de discuter avec le mari. Les succursales sont autonomes et ce sont les propriétaires de celles-ci qui s'occupent de ces questions.

[26] J'estime que la prestataire est crédible; son témoignage concordait avec ce qu'elle avait déclaré à la Commission. La prestataire a présenté un témoignage de vive voix détaillé. On aurait dû accorder plus de poids à ses déclarations de première main.

[27] J'estime que la preuve présentée par les employeurs (le mari et la femme) est peu crédible. Le mari a d'abord déclaré à la Commission avoir été étonné par les allégations de la prestataire et qu'il n'y avait aucun problème. Pourtant, plus tard, il a déclaré à la Commission qu'il y a eu un incident qui a amené la prestataire à quitter les lieux. Et la femme a admis avoir eu une conversation avec la prestataire au cours de laquelle elle a dit à la prestataire qu'on la payait pour faire son travail et que dans le cas contraire, pourquoi aurait-on besoin de ses services?

[28] Je conclus que lorsqu'il y a une contradiction directe où l'on fait fi d'un témoignage oral clair au profit de déclarations écrites par oui-dire, cela peut équivaloir à une conclusion de fait erronée.

[29] Je conclus, selon la prépondérance des probabilités, que la version des faits de la prestataire est plus exacte. Elle tentait de dresser l'inventaire lorsqu'on lui a reproché le bris de l'album photos. Ensuite, la femme lui a demandé de changer les étiquettes; la prestataire a senti qu'on aurait toujours à redire sur son travail. Elle a fait des remarques relativement au travail d'équipe, et la femme s'est emportée et a commencé à lui crier après. La prestataire estimait qu'elle n'avait d'autre choix que de quitter son emploi.

[30] J'estime qu'il est probable que la conversation se soit animée et que la femme ait crié après la prestataire. La femme a avoué avoir mentionné à la prestataire qu'elle était payée pour

faire le travail pour lequel on l'avait embauchée. Et que si la femme devait faire le travail de la prestataire, pourquoi aurait-on besoin de ses services?

[31] J'estime que la version des faits de la prestataire est crédible et que la conversation au sujet du bris de l'album photos a pris une tournure conflictuelle. Cela a amené la prestataire à être sur la défensive et, comme l'a déclaré l'employeur, à mentionner avoir fait son travail et avoir fait les vérifications. J'estime que cela appuie les déclarations de la prestataire selon lesquelles elle estimait qu'on aurait toujours à redire sur son travail. L'employeur a admis que d'autres conversations avaient eu lieu et que la prestataire était encore une fois sur la défensive. L'employeur a affirmé que la prestataire a déclaré qu'elle avait l'impression de se dépasser. J'estime que la réaction de l'employeur semble conflictuelle. Il a admis lui avoir demandé comment elle se surpassait, pour ensuite lui mentionner qu'elle se bornait à exécuter ses tâches.

[32] J'estime que la Commission a omis d'expliquer pourquoi elle a trouvé l'employeur (le mari et la femme) plus crédible et pourquoi elle a préféré se fonder sur sa preuve par oui-dire plutôt que sur les déclarations de première main de la prestataire.

[33] J'ai tenu compte de la déclaration de la prestataire selon laquelle il n'y avait aucun moyen de régler la question du harcèlement par l'employeur (la femme) du fait que son autre patron était le mari de cette dernière.

[34] J'estime que la prestataire est crédible et que, malgré ses préoccupations et ses tentatives de régler la situation, son employeur (le mari) n'a pas pris ses préoccupations au sérieux ni n'a-t-il apporté de solution au problème. Je suis d'avis que les déclarations des employeurs à la Commission⁶ appuieraient la thèse de la prestataire selon laquelle ils seraient solidaires et qu'ils opposeraient leur parole à la sienne.

[35] J'estime que la prestataire a fourni suffisamment d'éléments de preuve pour soutenir qu'elle était fondée à quitter son emploi⁷ et qu'il y avait des relations conflictuelles, dont la cause ne lui est pas essentiellement imputable, avec un supérieur.

⁶ GD3-35.

⁷ Article 29(c)(x) : relations conflictuelles, dont la cause ne lui est pas essentiellement imputable, avec un supérieur.

[36] Je suis convaincue par une décision⁸ dans laquelle le membre de la division d'appel a déclaré :

De plus, la division générale a affirmé que la partie prestataire a l'obligation de tenter de régler ses différends avec un supérieur hostile avant de quitter son emploi, mais cela est incorrect. La Cour d'appel fédérale a reconnu qu'une partie prestataire a généralement l'obligation [traduction] « de tenter de résoudre ses conflits de travail » avec l'employeur avant de quitter son emploi.⁹ Toutefois, ce n'est pas la même chose que d'exiger qu'une partie prestataire tente de régler ses différends avec un supérieur réputé être hostile. La nature ou l'ampleur de la relation conflictuelle peut être telle qu'elle exclut toute tentative de réconciliation.

[37] La Commission affirme que les conditions de travail n'étaient pas intolérables et que la prestataire aurait pu demeurer en poste jusqu'à ce qu'elle puisse trouver un autre emploi convenable.

[38] Je ne suis pas d'accord. Je suis convaincue que la prestataire a fait les frais de la relation conflictuelle pendant cinq mois. Elle a fait part de ses préoccupations au mari. Et comme les emplois constituent une denrée rare dans les régions éloignées, elle a fait de son mieux pour conserver son emploi. Selon le témoignage de la prestataire, elle ne pouvait plus souffrir la relation conflictuelle et elle ne disposait d'aucune autre solution raisonnable que de quitter son emploi. Et le fait de demeurer en poste n'aurait rien changé à la situation. Compte tenu de toutes les circonstances, la relation conflictuelle avec l'employeur (la femme) se serait probablement poursuivie.

[39] La représentante de la prestataire a fourni les décisions CUB 76301 et CUB 75998 à l'appui de l'appel de la prestataire. Je ne suis pas liée par les décisions CUB, mais rien ne m'empêche de les étudier.

⁸ Décision A. E. c Commission de l'assurance-emploi du Canada, AD-18-818.

⁹ Arrêt Canada (Procureur général) c Hernandez, 2007 CAF 320.

[40] Dans la décision CUB 76301, l'allégation de harcèlement par le nouveau propriétaire, le mari de la propriétaire, a été prise en compte et, étant donné la constance du témoignage, c'est au prestataire qu'on a accordé le bénéfice du doute. Cette affaire est semblable à celle dont je suis saisie, car la prestataire allègue qu'elle était victime de harcèlement de la part de l'employeur (la femme), alors que le mari de cette dernière était l'autre employeur. La décision CUB 75998 est également semblable en ce sens que dans cette affaire, le prestataire subissait du harcèlement et que les choses avaient dégénéré au point d'engendrer une très mauvaise atmosphère de travail du fait que le patron lui criait après.

CONCLUSION

[41] L'appel est accueilli.

Teresa Jaenen

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

DATE DE L'AUDIENCE :	Le 1 ^{er} novembre 2019
MODE D'INSTRUCTION :	Téléconférence
COMPARUTIONS :	C. K., Appelante Belinda Shand, représentante de l'appelante