



Tribunal de la sécurité  
sociale du Canada

Social Security  
Tribunal of Canada

[TRADUCTION]

Citation : *Z. H. c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2019 TSS 1521

Numéro de dossier du Tribunal : GE-19-3414

ENTRE :

**Z. H.**

Appelant

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 26 novembre 2019

DATE DE LA DÉCISION : Le 6 décembre 2019

## DÉCISION

[1] Je rejette l'appel. J'ai déterminé que le prestataire n'est pas admissible aux prestations parce qu'il n'a pas démontré qu'il était fondé à quitter son emploi au moment où il l'a fait.

## APERÇU

[2] Z. H. est le prestataire. Il a demandé des prestations de maladie de l'assurance-emploi (AE). Le prestataire a présenté ensuite une demande pour faire convertir ses prestations de maladie en prestations régulières. La Commission de l'assurance-emploi du Canada a refusé de verser des prestations régulières, parce que le prestataire a quitté volontairement son emploi. Le prestataire a interjeté appel devant la division générale du Tribunal de la sécurité sociale.

[3] Le prestataire a été employé par X jusqu'au 8 décembre 2018, lorsqu'il a quitté son emploi pour cause de maladie. Le prestataire affirme qu'il n'a pas quitté son emploi. Il dit que lorsqu'il a tenté de retourner au travail, l'employeur n'avait pas de travail pour lui.

[4] La Commission a communiqué avec l'employeur, qui a affirmé que le prestataire n'avait pas fourni de certificat médical. Il a dit avoir essayé de l'aviser qu'il était remis à l'horaire, mais qu'il devait fournir la documentation appropriée. Le prestataire n'a fourni aucune documentation et il ne s'est pas présenté aux quarts de travail qui étaient prévus pour lui. L'employeur a conclu que le prestataire avait abandonné son emploi. L'employeur affirme que le prestataire avait communiqué avec lui en août pour demander du travail.

[5] La Commission a déterminé que le prestataire avait quitté son emploi sans justification, car d'autres solutions raisonnables que le départ s'offraient à lui.

[6] Le prestataire n'est pas d'accord. Il affirme ne pas avoir quitté son emploi. Il a dit qu'il était en congé de maladie, et que lorsqu'il a essayé de retourner au travail, l'employeur n'avait pas de travail pour lui.

## ANALYSE

### Ce que je dois déterminer

#### Le prestataire a-t-il quitté son emploi?

[7] Oui, j'estime que le prestataire a quitté son emploi. J'estime, d'après la preuve portée à ma connaissance, que le prestataire est celui qui a mis fin au lien employé-employeur. Il n'a pas fourni de documentation médicale à son employeur et il a communiqué avec son employeur au sujet de son non retour au travail à la suite de son congé de maladie.

[8] Je ne suis pas liée par la façon dont l'employeur et l'employé caractérisent les motifs pour lesquels l'emploi a pris fin, et mon rôle consiste à évaluer la preuve et à tirer une conclusion.

[9] Le prestataire affirme qu'il n'a pas quitté son emploi, mais que c'est plutôt son employeur qui n'avait pas de travail pour lui.

[10] L'employeur a dit à la Commission que le prestataire avait quitté son travail pour des raisons d'ordre médical. L'employeur affirme avoir tenté de communiquer avec le prestataire pour l'aviser qu'il était remis à l'horaire, mais qu'il devait fournir la documentation médicale appropriée. L'employeur affirme que le prestataire n'a fourni aucune documentation, qu'il ne s'est pas présenté pour faire ses quarts de travail qui étaient à l'horaire et qu'il a abandonné son emploi. L'employeur affirme que le prestataire était au courant qu'il devait fournir des certificats médicaux à l'employeur.

[11] Je suis autorisée à accepter des preuves par ouï-dire, car nous ne sommes pas soumis aux mêmes règles strictes pour la preuve que les cours<sup>1</sup>. En l'espèce, j'estime que la preuve de l'employeur concernant le fait que le prestataire a quitté son emploi est crédible. J'accepte les déclarations de l'employeur selon lesquelles le prestataire n'est pas retourné travailler à la suite de son congé de maladie. Et que le prestataire n'a pas non plus communiqué avec l'employeur ni fourni de documents médicaux pour justifier son absence.

---

<sup>1</sup> *Canada c Mills*, A-1873-83 CAF.

### **Le prestataire était-il fondé à quitter son emploi?**

[12] Non, j'estime que le prestataire n'était pas fondé à quitter son emploi parce que d'autres solutions raisonnables s'offraient à lui.

[13] La loi prévoit qu'une partie prestataire est exclue du bénéfice des prestations si elle quitte volontairement son emploi sans justification<sup>2</sup>. Il n'est pas suffisant d'avoir une bonne raison de quitter son emploi pour prouver que l'on était justifié à le faire.

[14] Selon la loi, une personne est justifiée à quitter son emploi si, compte tenu de toutes les circonstances, elle n'avait aucune autre solution raisonnable que de quitter son emploi lorsqu'elle l'a fait<sup>3</sup>. Il incombe au prestataire de le prouver<sup>4</sup>. Le prestataire doit démontrer qu'il est plus probable que le contraire qu'il n'avait aucune autre solution raisonnable que de quitter son emploi lorsqu'il l'a fait. Pour trancher cette question, je dois examiner toutes les circonstances qui existaient au moment où le prestataire a quitté son emploi.

[15] Le prestataire a fourni plusieurs raisons pour expliquer pourquoi il a quitté son emploi. Je vais les aborder à présent.

#### **a) Communication avec l'employeur – Pénurie de travail**

[16] La demande de prestations de maladie de l'AE du prestataire a été approuvée le 9 décembre 2018, et il a reçu 15 semaines de prestations. Le 16 août 2019, le prestataire a demandé la conversion de ses prestations en prestations régulières d'AE. Le prestataire affirme qu'il est devenu disponible et capable de travailler à compter du 1<sup>er</sup> juin 2019.

[17] Le prestataire a dit à la Commission qu'il avait appelé sa gestionnaire et la gérante du magasin. Il dit qu'elles ont refusé qu'il revienne travailler.

[18] L'employeur a dit à la Commission que le prestataire l'avait avisé qu'il devait subir une chirurgie et qu'il serait en congé. L'employeur a affirmé avoir dit au prestataire qu'il devait lui

---

<sup>2</sup> Cela est énoncé à l'article 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi* (Loi sur l'AE).

<sup>3</sup> *Canada (Procureur général) c White*, 2011 CAF 190, au para 3; Loi sur l'AE, art 29(c).

<sup>4</sup> *Canada (Procureur général) c White*, 2011 CAF 190 au para 3.

remettre un certificat médical, mais qu'elle ne l'a jamais reçu. Elle a dit lui avoir donné le bénéfice du doute et l'avoir laissé sur la liste de paie.

[19] L'employeur a dit à la Commission environ 12 semaines plus tard avoir appelé le prestataire et lui avoir laissé un message. L'employeur lui a dit qu'il devait fournir les certificats médicaux, et que s'ils n'avaient pas de ses nouvelles, ils le remettraient à l'horaire.

[20] L'employeur a dit à la Commission que le prestataire l'avait appelé pour demander son relevé d'emploi, mais que cela s'était produit des semaines et des semaines après qu'il a quitté son emploi. Elle affirme que le prestataire les a appelés en août pour demander du travail.

[21] L'employeur a dit à la Commission que le prestataire savait clairement, le 9 décembre 2018, qu'il devait fournir un certificat médical. On lui a dit de demeurer en contact, et qu'un certificat serait exigé pour valider qu'il était prêt à retourner au travail.

[22] À l'audience, le prestataire a dit que son congé de maladie avait été approuvé, et qu'il ne savait pas qu'il devait fournir un certificat médical à son employeur. Il a dit qu'il a appelé. Il dit qu'il a appelé à la réception. Il a dit avoir aussi appelé une deuxième fois, mais qu'il n'avait pas réussi à parler à sa gestionnaire et qu'elle ne l'avait pas rappelé.

[23] Le prestataire affirme que ce n'est pas vrai qu'il n'a pas appelé avant le mois d'août. Il affirme qu'il a téléphoné à sa gestionnaire en janvier, puis une deuxième fois, mais qu'elle n'a pas répondu au téléphone.

[24] Le prestataire affirme qu'il n'a vu aucun message en février (comme l'avait mentionné l'employeur). Il a demandé pourquoi l'employeur ne lui avait pas envoyé de lettre. Il dit que cela n'est pas très professionnel.

[25] J'ai demandé au prestataire s'il avait précisé à son employeur qu'il n'avait pas le service téléphonique. Le prestataire affirme qu'il a appelé son employeur deux fois et qu'il n'était pas en mesure de recevoir des appels, mais qu'elle ne l'avait pas rappelé.

[26] Le prestataire affirme avoir appelé de nouveau en avril et qu'on lui a dit que sa gestionnaire était en vacances. Et qu'un mois plus tard, il avait téléphoné de nouveau et qu'on lui

avait dit qu'il devrait parler au directeur général. Il affirme que c'était le 30 mai, et qu'elle lui avait dit qu'elle avait suffisamment d'employés.

[27] Le prestataire dit que son téléphone ne fonctionnait plus, et qu'il avait utilisé un téléphone public pour appeler son employeur. Je lui ai demandé comment son employeur aurait pu le rappeler, s'il avait laissé un message. Il affirme qu'il n'a pas dit avoir laissé un message. Il dit que sa gestionnaire a affirmé avoir laissé un message et que cela est mentionné sur le papier selon lequel elle l'a appelé. Il n'a jamais dit qu'il avait laissé un message.

[28] J'estime que le prestataire a mentionné plusieurs fois avoir appelé son employeur, mais qu'il ne l'a jamais rappelé. Je suis d'avis qu'avec ces affirmations le prestataire faisait référence au fait qu'il avait laissé des messages.

[29] Le prestataire affirme que l'employeur se trompe quand il dit qu'il a appelé seulement en août. Il affirme avoir appelé en janvier.

[30] J'ai demandé au prestataire si quelque chose l'empêchait d'aller voir son employeur en personne lorsqu'il n'était pas en mesure de communiquer avec lui par téléphone. Il dit qu'il n'était pas en bonne santé, et qu'il avait pensé y aller lorsqu'il se sentirait mieux.

[31] J'estime que les affirmations du prestataire selon lesquelles il n'était pas suffisamment bien pour se rendre en personne parler à son employeur sont contradictoires avec le fait qu'il a dit qu'il appelait son employeur afin de pouvoir retourner travailler. Selon moi, s'il était capable de retourner travailler, il aurait pu aller rencontrer son employeur en personne pour discuter de cette question.

[32] J'estime que, selon la prépondérance des probabilités, le prestataire n'a pas communiqué avec son employeur avant août 2019. Le prestataire a fourni plusieurs déclarations contradictoires quant aux dates et aux heures auxquelles il a téléphoné à l'employeur. J'accorde plus de poids aux déclarations de l'employeur selon lesquelles c'était lui qui tentait de communiquer avec le prestataire, et qu'il lui avait donné l'occasion de communiquer avec lui et de fournir un certificat médical afin de motiver son absence ou de retourner au travail.

[33] J'accepte les déclarations de l'employeur selon lesquelles le prestataire n'a pas communiqué avec l'employeur avant août 2019 pour demander du travail et que c'est seulement à ce moment que l'employeur lui a dit qu'il n'avait pas de travail pour lui.

[34] J'estime qu'une solution raisonnable aurait été de fournir les certificats médicaux et de communiquer avec l'employeur afin de discuter de la date de son retour au travail.

**b) Raisons de santé**

[35] Dans son avis d'appel, le prestataire affirme qu'il n'était pas autorisé à retourner au travail après qu'il a été malade en raison de son mauvais état de santé. Il affirme que son employeur était d'avis qu'il n'était pas capable de retourner au travail après son congé de maladie.

[36] Le prestataire affirme qu'il n'a fourni aucun certificat médical à son employeur. Il dit que son employeur était d'accord avec son congé et qu'il ne savait pas qu'il devait fournir un certificat médical à son employeur.

[37] J'estime que la preuve de l'employeur au dossier n'appuie pas l'argument du prestataire. J'accepte que les déclarations de l'employeur selon lesquelles le prestataire était en congé de maladie approuvé. L'employeur affirme avoir dit au prestataire d'apporter un certificat médical concernant son congé et sa date de retour au travail. L'employeur a déclaré qu'il lui a donné le bénéfice du doute et qu'il l'a gardé sur sa liste d'employés. En février, il l'a appelé et lui a laissé un message pour lui demander de fournir son certificat médical et lui dire qu'on le remettait à l'horaire.

[38] J'estime que le fait que le prestataire s'attendait à ce que le prestataire fournisse un certificat médical soutenait toute autre absence ou le retour du prestataire au travail. Le prestataire a admis ne pas avoir fourni de certificat médical à son employeur. J'estime que le prestataire n'est pas crédible, car il a fait plusieurs déclarations contradictoires tout au long de son témoignage. Par conséquent, je privilégie les déclarations de l'employeur selon lesquelles le prestataire savait qu'il devait fournir des certificats médicaux.

[39] Je ne suis pas convaincue que l'employeur a refusé que le prestataire retourne au travail pour des raisons médicales.

[40] Je ne suis pas non plus convaincue que le prestataire n'était pas capable de travailler pour des raisons médicales. Il a affirmé qu'il n'était pas capable de retourner au travail parce qu'il devait s'occuper de son père. J'estime que, selon la prépondérance des probabilités, s'il était capable de reconduire son père à ses rendez-vous, de veiller aux besoins personnels de son père, il est plus probable que le contraire qu'il aurait été capable de travailler. Je note aussi que lorsque le prestataire a présenté sa demande de prestations régulières en août 2019, il a déclaré qu'il était capable de travailler et disponible à cette fin en date du 1<sup>er</sup> juin 2019.

[41] J'estime que si le prestataire n'était pas en mesure de travailler pour des raisons de santé, une solution raisonnable aurait été, pour le prestataire, d'obtenir les certificats médicaux ou de discuter de sa situation avec son employeur.

### **c) Soins prodigués à son père**

[42] À l'audience, le prestataire a soulevé plusieurs nouvelles raisons. Il a dit qu'il n'était pas capable de retourner au travail parce qu'il devait s'occuper de son père. Il dit que son employeur était d'accord avec son congé de maladie. Il affirme que son père a reçu un diagnostic de cancer du poumon de stade 4, et qu'il devait s'occuper de lui. Il dit qu'il devait l'accompagner à ses rendez-vous médicaux. Il dit qu'il avait besoin de veiller à ses besoins personnels également.

[43] Une personne est fondée à quitter son emploi s'il y a obligation pour elle de s'occuper d'un enfant ou d'un membre de sa famille immédiate, mais elle doit tout de même prouver qu'elle a épuisé toutes les solutions raisonnables avant de devenir chômeuse.

[44] Je sympathise avec la situation familiale du prestataire, toutefois je crois que le prestataire n'a pas prouvé qu'il a épuisé toutes les solutions raisonnables. J'estime que le prestataire aurait pu appeler son employeur ou aller rencontrer l'employeur en personne pour discuter de sa situation familiale et demander un temps d'arrêt pour s'occuper de son père.

**d) Changements importants des tâches professionnelles**

[45] À l'audience, le prestataire affirme maintenant que les tâches liées à ses fonctions ont changé. Il dit que lorsqu'il a d'abord été embauché, il devait changer les prix. Il a dit que plus tard, on lui a confié un emploi non lié à cela, qui consistait à déplacer des objets. Il dit que l'emploi qui consistait à changer les prix était une tâche légère, et que celui qui consistait à déplacer des objets était plus intense.

[46] Lorsque les conditions sont considérablement modifiées, un prestataire est fondé à quitter son poste. Le mot [traduction] « considérable » est interprété comme étant « quelque chose d'important, quelque chose de supérieur à la normale ». Pour établir si des changements constituent une justification, il faut que ces changements aient été initiés par l'employeur.

[47] J'ai demandé au prestataire s'il avait parlé à son employeur au sujet des changements, mais il a dit qu'il ne l'a pas fait. Je lui ai demandé s'il avait communiqué avec les normes du travail ou toute autre agence extérieure puisqu'il était d'avis que ses tâches avaient changé, et il a dit qu'il ne l'avait pas fait. Il dit qu'il avait peur de perdre son emploi.

[48] Je ne suis pas convaincue que le prestataire était fondé à quitter son emploi parce que des modifications importantes avaient été apportées à ses tâches professionnelles. Le prestataire a affirmé qu'il n'avait pas parlé à son employeur, ce qui aurait été une chose raisonnable à faire. Et s'il sentait qu'il ne pouvait pas parler à son employeur, rien ne l'empêchait de communiquer avec une agence extérieure.

**e) Refus de payer les heures supplémentaires**

[49] À l'audience, le prestataire formule maintenant l'argument qu'il a été forcé de faire des heures supplémentaires et qu'il n'a pas été payé pour ces heures. Il dit qu'il faisait environ 10 heures supplémentaires par mois.

[50] Le prestataire dit qu'il n'a jamais parlé à son employeur, car il avait peur de se plaindre et de perdre son emploi.

[51] J'ai demandé au prestataire pourquoi, s'il n'avait pas parlé à son employeur, ne pas avoir communiqué avec les normes du travail. Il dit qu'il croyait avoir reçu un montant forfaitaire, et qu'il avait un emploi.

[52] Je ne suis pas convaincue que l'argument du prestataire puisse être appuyé. Il a fait des déclarations contradictoires selon lesquelles il n'était pas payé pour ses heures supplémentaires, mais qu'ensuite il avait touché un montant forfaitaire.

[53] Étant donné que cette question a été soulevée uniquement à l'audience, j'estime qu'il n'existe pas d'élément de preuve pour soutenir le fait qu'il n'était pas payé pour les heures supplémentaires qu'il faisait.

[54] J'estime que des solutions raisonnables s'offraient au prestataire. J'estime que le prestataire aurait pu parler à son employeur, ou qu'il aurait pu communiquer avec les normes du travail pour discuter de son problème d'heures supplémentaires.

[55] J'ai demandé au prestataire pourquoi il n'a jamais soulevé les questions des modifications de ses tâches et de ses heures supplémentaires non payées auprès de la Commission. Il m'a dit que son anglais n'était pas bon et qu'il ne savait pas comment communiquer parce qu'il ne sait pas comment écrire en anglais.

[56] Je ne suis pas convaincue que quelque chose que ce soit empêchait le prestataire de transmettre ses autres motifs à la Commission. La preuve au dossier montre que le prestataire était capable de formuler verbalement à la Commission les raisons initiales pour lesquelles il avait quitté son emploi<sup>5</sup>. Il n'a pas été tenu de mettre quoi que ce soit par écrit.

[57] Je suis d'avis que le prestataire a eu l'occasion de dire à la Commission pourquoi il n'est pas retourné au travail. Je considère que ses déclarations initiales ont plus de poids que celles qui ont été formulées après le refus des prestations d'AE.

[58] Après avoir examiné l'ensemble des circonstances, je conclus que le prestataire n'était pas fondé à quitter volontairement son emploi.

---

<sup>5</sup> GD-30.

## CONCLUSION

[59] L'appel est rejeté.

Teresa Jaenen

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

DATE DE L'AUDIENCE :	Le 26 novembre 2019
MODE D'INSTRUCTION :	Téléconférence
COMPARUTIONS :	Z. H., appellant