



Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

Social Security
Tribunal of Canada

[TRADUCTION]

Citation : *R. S. c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2020 TSS 369

Numéro de dossier du Tribunal : AD-20-248

ENTRE :

R. S.

Demandeur

et

Commission de l'assurance-emploi du Canada

Défenderesse

DÉCISION DU TRIBUNAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
Division d'appel

Décision relative à une demande de
permission d'en appeler rendue par : Janet Lew

Date de la décision : Le 28 avril 2020

DÉCISION ET MOTIFS

DÉCISION

[1] Je rejette la demande de permission d'en appeler puisque l'appel n'a aucune chance raisonnable de succès.

APERÇU

[2] Le demandeur, R. S. (prestataire), demande la permission d'en appeler de la décision de la division générale. Lorsqu'une partie demanderesse présente une demande de permission d'en appeler, cela signifie qu'elle tente d'obtenir la permission de la division d'appel. Une partie demanderesse doit obtenir cette permission avant de pouvoir passer à la prochaine étape du processus d'appel. La partie demanderesse doit démontrer que l'appel a une chance raisonnable de succès. Cela est synonyme d'avoir un argument défendable en droit¹.

[3] La division générale a conclu que le prestataire avait perdu son emploi en raison de son inconduite. L'employeur a estimé que le prestataire avait eu des interactions inappropriées avec des clients, lesquelles allaient à l'encontre de son code de conduite. L'inconduite du prestataire l'a exclu du bénéfice de prestations d'assurance-emploi.

[4] Le prestataire demande une révision. Il soutient que la division générale a fondé sa décision sur des erreurs de fait sans tenir pleinement compte de tous les éléments de preuve.

[5] Je dois maintenant décider si l'appel a une chance raisonnable de succès. Je ne suis pas convaincue que l'appel ait une chance raisonnable de succès. Par conséquent, je refuse la permission d'en appeler.

QUESTION EN LITIGE

[6] Est-il possible de soutenir que la division générale a commis des erreurs de fait, soit lorsqu'elle a conclu que :

¹ C'est ce que la Cour d'appel fédérale a dit dans l'arrêt *Fancy c Canada (Procureur général)*, 2010 CAF 63.

- a) l'employeur du prestataire avait été justifié de le congédier;
- b) les gestes du prestataire constituaient une inconduite;
- c) l'employeur du prestataire lui a fourni un encadrement sur la manière dont il doit interagir avec les clients; ou
- d) le prestataire a enfreint les politiques de l'entreprise concernant les interactions avec les clients?

ANALYSE

[7] Avant que le prestataire ne puisse passer à l'étape suivante de l'appel, je dois être convaincue que les raisons de l'appel du prestataire relèvent d'au moins un des types d'erreurs énumérés à l'article 58(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* (LMEDS). Ces erreurs se produiraient si la division générale :

- a) n'a pas assuré la tenue d'un processus équitable;
- b) n'a pas tranché une question alors qu'elle aurait dû le faire, ou a décidé quelque chose alors qu'elle n'avait pas le pouvoir de le faire;
- c) a commis une erreur de droit en rendant la décision;
- d) a fondé sa décision sur une erreur de fait importante.

[8] L'appel doit également avoir une chance raisonnable de succès. Il s'agit d'un seuil relativement bas, car une partie prestataire n'a pas à prouver ses arguments à ce stade du processus d'appel.

[9] Le prestataire soutient que la division générale a commis plusieurs erreurs de fait.

- a) **Peut-on soutenir que la division générale a commis une erreur de fait selon laquelle l'employeur du prestataire était justifié de le congédier?**

[10] Non. Je ne pense pas qu'il soit possible de soutenir que la division générale a commis une erreur de fait selon laquelle l'employeur du prestataire était justifié de le congédier. La division

générale n'a pas conclu, d'une manière ou d'une autre, que l'employeur était justifié de congédier le prestataire. La division générale s'est plutôt concentrée sur la raison donnée par l'employeur pour congédier le prestataire, sur la question de savoir si le prestataire avait commis ces gestes et s'il savait qu'il pourrait être congédié s'il commettait ces gestes.

[11] La division générale a écrit qu'il est indéniable que l'employeur du prestataire a dit au prestataire qu'il le congédiait en raison d'interactions inappropriées avec les clients. La division générale a également écrit que ces interactions allaient à l'encontre de son code de conduite. La division générale a conclu qu'il n'y avait « aucune preuve du contraire ». Par conséquent, elle a conclu que l'employeur avait congédié le prestataire en raison d'interactions inappropriées avec les clients, lesquelles allaient à l'encontre de la politique de l'employeur.

[12] Le prestataire se demande comment la division générale a pu arriver à cette conclusion parce qu'il conteste le congédiement de son employeur. Il n'est pas d'accord avec son congédiement. Il est d'avis que son employeur l'a injustement congédié.

[13] Cependant, il s'agit d'une question différente de celle que la division générale a tranchée. La division générale n'a pas rendu de décision quant au bien-fondé du congédiement du prestataire. Pour déterminer s'il y a eu inconduite, la division générale devait notamment examiner la raison invoquée par l'employeur pour avoir congédié le prestataire. Ainsi, lorsque l'employeur a déclaré avoir congédié le prestataire en raison d'interactions inappropriées avec les clients, la division générale n'a pas cherché à savoir si l'employeur était justifié de congédier le prestataire pour cette raison. La division générale cherchait plutôt à savoir quelle était la raison invoquée par l'employeur pour le congédiement. La division générale n'a pas relevé d'autre motif de congédiement, et le prestataire n'a pas suggéré qu'il y avait peut-être une autre raison pour laquelle l'employeur l'avait congédié.

[14] Je ne suis pas convaincue qu'il existe une cause défendable selon laquelle la division générale a commis une erreur de fait en déclarant que l'employeur avait congédié le prestataire en raison de ce qu'il considérait comme étant des interactions inappropriées avec les clients.

[15] Parallèlement, le prestataire conteste le fait qu'il ait enfreint le code de conduite ou qu'il ait eu des interactions inappropriées avec des clients. La division générale s'est également penchée sur cette question à partir du paragraphe 9.

b) Est-il possible de soutenir que la division générale a commis une erreur de fait en concluant que les gestes du prestataire constituaient une inconduite?

[16] Non. Je ne pense pas qu'il soit possible de soutenir que la division générale a commis une erreur de fait en concluant que les gestes du prestataire constituaient une inconduite.

[17] Le prestataire fait valoir que la division générale a commis une erreur de fait lorsqu'elle a constaté qu'il avait agi de manière inappropriée lors de certaines interactions avec des clients, ce qui constitue une violation de la politique de l'employeur. Il nie vigoureusement avoir enfreint la politique de son employeur.

[18] Le prestataire explique qu'il faisait partie de l'équipe de gestion de son employeur chargée de la résolution des problèmes des clients. L'équipe était la dernière ligne de résolution pour les clients. L'équipe traitait les appels différemment d'un appel normal non urgent. Il affirme que la division générale n'a pas reconnu cette différence.

[19] L'employeur du prestataire n'a pas assisté à l'audience de la division générale, de sorte que le prestataire n'a pu contester ou remettre en cause aucun élément de preuve fourni par son employeur. Je comprends donc que le prestataire laisse entendre que, puisque l'employeur n'a pas assisté à l'audience, la division générale aurait dû plutôt accepter ses éléments de preuve.

[20] Les règles juridiques strictes ne s'appliquent pas aux audiences devant la division générale. La division générale est libre d'assouplir les règles en matière de preuve et d'accepter les déclarations et les documents des employeurs, même s'ils n'assistent pas aux audiences. La seule preuve documentaire dont disposait la division générale concernant le comportement approprié d'un employé provenait de l'employeur. L'employeur a fourni des copies de son code de conduite sur l'expérience client. La division générale était en droit de se fonder sur ce document, en l'absence d'autres éléments de preuve documentaire qui suggéreraient que le prestataire était régi par un autre ensemble de politiques.

[21] Le code de conduite exigeait des employés qu'ils traitent les clients avec professionnalisme et courtoisie. Cependant, si en tant que membre de l'équipe de gestion de la résolution des problèmes des clients, il en était exempté et était régi par un ensemble différent de politiques, il aurait dû produire des éléments de preuve pour démontrer qu'il en était exempté. Sans de tels éléments de preuve, je ne peux pas dire que la division générale a commis une erreur de fait, et ce, de façon abusive ou arbitraire ou sans tenir compte des éléments portés à sa connaissance.

[22] Le prestataire fait également valoir que la division générale a négligé le fait que, bien qu'il ait pu faire l'objet de plaintes, son employeur a également reçu des commentaires positifs sur la manière dont il interagissait avec les clients. Il soutient que ceux-ci auraient dû faire partie de la preuve devant la division générale.

[23] De tels éléments de preuve n'auraient cependant pas été pertinents pour les questions dont la division générale est saisie. La division générale devait décider si le prestataire avait commis les gestes qui avaient entraîné son congédiement et, dans l'affirmative, si ces gestes constituaient une inconduite au sens de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Le fait que le prestataire ait pu être un employé exceptionnel n'est pas pertinent pour établir s'il a commis les gestes qui ont mené à son congédiement.

[24] Je ne suis pas convaincue que l'on puisse soutenir que la division générale a commis une erreur de fait selon laquelle les actions du prestataire constituaient une inconduite.

c) Peut-on soutenir que la division générale a commis une erreur de fait en indiquant que l'employeur du prestataire a fourni au prestataire un encadrement sur la manière dont il devait interagir avec les clients?

[25] Non. Je ne pense pas qu'il soit possible de soutenir que la division générale a commis une erreur de fait en indiquant que le prestataire a reçu un encadrement sur la manière d'interagir avec les clients.

[26] Le prestataire met en doute les conclusions de la division générale concernant la formation et l'encadrement. La division générale a conclu que l'employeur avait fourni un encadrement, alors que le prestataire a fait valoir que son employeur ne lui avait pas fourni un encadrement adéquat sur la manière dont il devait interagir avec les clients.

[27] Le prestataire se demande comment la division générale a pu [traduction] « décider pleinement que le prestataire a été encadré alors qu’aucun registre détaillé d’encadrement n’a été fourni ». Le prestataire continue de soutenir que son employeur ne lui a pas fourni un encadrement adéquat.

[28] Au paragraphe 28, la division générale a écrit qu’il y avait des éléments de preuve au dossier qui établissent que l’employeur a fourni un encadrement ou un soutien au prestataire. Le prestataire a fourni des notes relatives à l’encadrement². Ces notes couvrent la période du 4 janvier 2019 au 16 septembre 2019. Lorsqu’il a fourni une copie de ces notes, le prestataire a écrit qu’il n’y avait rien dans les notes concernant une inconduite.

[29] La division générale a estimé que les notes montraient que l’employeur avait fourni un encadrement adéquat sur la manière dont le prestataire devait se comporter. Par exemple, l’employeur a montré au prestataire comment faire preuve d’empathie et comment dire non avec grâce.

[30] En plus de l’encadrement, la division générale a également conclu que les lettres de suspension³ de l’employeur résumaient ce que l’employeur considérait comme des interactions inappropriées. Les lettres montraient comment le prestataire devait (ou ne devait pas) traiter les clients.

[31] Par exemple, dans la lettre de suspension datée du 6 septembre 2017, l’employeur a noté que lorsque le prestataire a parlé avec un concessionnaire, il a fait un commentaire désobligeant, a fait des commentaires généraux non professionnels, puis a raccroché le téléphone alors que le concessionnaire était encore au téléphone.

[32] La lettre de l’employeur mentionnait également le fait que le prestataire avait demandé des conseils. L’employeur a indiqué qu’il lui avait précédemment fait savoir, ainsi qu’au cours de la formation du 13 au 24 février 2017, qu’il s’attendait à ce que tous les membres de l’équipe :

² Voir le courriel du prestataire daté du 7 janvier 2020, à GD6.

³ Voir les lettres de suspension datées du 6 septembre 2017 (GD3-23), du 23 janvier 2019 (GD3-24) et du 3 juillet 2019 (GD3-25).

[traduction]

Fassent preuve d'un niveau élevé et constant de professionnalisme et de courtoisie dans leurs relations avec l'ensemble de l'équipe et de ses membres ainsi qu'avec le public. Vous êtes également fortement encouragé à réfléchir au ton et au contenu de votre interaction avec les autres, au lieu où se déroule l'interaction, et à la manière dont vos actions seront perçues par ceux qui observent ou participent à l'interaction.

[33] De même, dans la lettre de suspension datée du 23 janvier 2019, l'employeur a fait remarquer au prestataire qu'il était inapproprié pour lui d'avoir été hostile envers un client, d'avoir utilisé un ton menaçant au début de l'appel et d'avoir fait des commentaires inappropriés.

[34] Dans la lettre de suspension datée du 3 juillet 2019, l'employeur a signalé d'autres comportements inappropriés. Le prestataire avait élevé la voix, interrompu les clients et s'était disputé avec eux. L'employeur a clairement indiqué qu'il ne tolérerait pas ce type d'interaction avec les clients, car cela avait des répercussions négatives sur l'image de l'entreprise.

[35] La division générale n'a pas estimé qu'elle se limitait à examiner les notes d'encadrement pour répondre à l'argument du prestataire selon lequel il n'avait pas reçu une formation ou un encadrement adéquat sur la manière dont il devait se comporter. Elle a conclu qu'il existait d'autres éléments de preuve montrant que le prestataire avait reçu une formation et qu'il aurait dû savoir que son employeur attendait de lui qu'il fasse preuve d'un certain niveau de professionnalisme et de courtoisie envers les clients et les membres du public.

[36] Compte tenu de ces éléments de preuve, la division générale était en droit de conclure que l'employeur du prestataire avait en fait fourni une formation et un encadrement sur la manière dont il devait interagir avec les clients et d'autres personnes.

[37] Je ne suis pas convaincue que l'on puisse soutenir que la division générale a commis une erreur de fait en concluant qu'il avait reçu une formation sur la manière dont il doit interagir avec les clients.

d) Est-il possible de soutenir que la division générale a commis une erreur de fait en affirmant que le prestataire a enfreint les politiques de l'entreprise concernant les interactions avec les clients?

[38] Non. Je ne pense pas qu'il soit possible de soutenir que la division générale a commis une erreur de fait en affirmant que le prestataire a enfreint les politiques de l'entreprise concernant les interactions avec les clients.

[39] Le prestataire fait valoir que la division générale a également commis une erreur de fait lorsqu'elle a conclu qu'il enfreignait la politique de son employeur. Le prestataire fait valoir que la division générale n'aurait jamais pu tirer cette conclusion. En tant que membre de l'équipe de gestion de la résolution des problèmes des clients pour l'employeur, il fait valoir que la division générale aurait dû avoir une copie des documents de formation pour son équipe. Sinon, il affirme qu'elle n'aurait pas pu conclure qu'il avait enfreint la politique de l'employeur.

[40] La Commission a demandé à l'employeur s'il avait une copie de la politique de l'entreprise relative au professionnalisme et aux comportements respectueux⁴. L'employeur a répondu qu'il en avait [traduction] « beaucoup » et qu'il disposait d'un code de conduite spécifique au secteur d'activité du prestataire. L'employeur a fourni une politique de [traduction] « Code de conduite sur l'expérience client »⁵. L'employeur a également fourni son code d'éthique et de conduite⁶.

[41] Sous la rubrique [traduction] « Section 1 : Respect de nos clients » de la politique du Code de conduite sur l'expérience client, l'employeur a indiqué qu'il s'attendait à ce que tous les employés soient professionnels et courtois dans toutes leurs interactions avec les clients. Sous la rubrique [traduction] « Section 4 : Autres inconduites », l'employeur a énuméré ce qu'il considérait comme étant des comportements inacceptables. Il s'agit notamment de [traduction] « raccrocher au nez d'un client injurieux ».

⁴ Voir les Renseignements supplémentaires concernant la demande de prestations datées du 28 novembre 2019, de GD3-36 à GD3-37.

⁵ Voir la politique du Code de conduite sur l'expérience client, à GD3-52.

⁶ Voir le Code d'éthique et de conduite, février 2019, de GD3-53 à GD3-90.

[42] Puisque l'employeur a fourni ces politiques en réponse directe à la demande de renseignements de la Commission, la division générale a accepté le fait qu'elles s'appliquaient au prestataire. La division générale a conclu que le prestataire avait enfreint ces politiques.

[43] Le prestataire laisse entendre que le matériel de formation de son équipe fournissait un autre ensemble de politiques qui régissaient l'interaction avec les clients, mais il n'a produit aucun élément de preuve suggérant que la politique du Code de conduite sur l'expérience client ne s'appliquait pas à lui. La division générale n'a pu spéculer sur aucune preuve qu'elle n'avait pas.

[44] À la lumière des éléments de preuve dont elle disposait, la division générale était en droit de conclure que le Code de conduite sur l'expérience client s'appliquait. Elle était également en droit de décider si le prestataire avait respecté le code de conduite.

[45] En outre, la division générale a conclu que l'employeur avait également clairement exposé ses attentes dans les lettres de suspension adressées au prestataire. L'employeur a défini ce qu'il considérait comme un comportement inacceptable et comment il s'attendait à ce que le prestataire se comporte avec les clients. Il a clairement décrit ces comportements comme constituant des inconduites et il a averti que tout incident futur d'inconduite entraînerait des mesures disciplinaires supplémentaires, [traduction] « pouvant aller jusqu'au licenciement [du prestataire] ».

[46] Je ne suis pas convaincue que l'on puisse soutenir que la division générale a commis une erreur de fait en affirmant que le prestataire avait enfreint les politiques de l'entreprise concernant les interactions avec les clients.

[47] Enfin, je reconnais que le prestataire demande une réévaluation. Dans sa demande à la division d'appel, il a écrit qu'il veut un [traduction] « examen véritablement équitable ». Il demande que la division d'appel examine les éléments de preuve et parvienne à une conclusion différente de celle de la division générale. Cependant, je me limite à examiner si la division générale a commis une erreur au titre de l'article 58(1) de la LMEDS. Je n'ai pas la compétence requise pour mener une révision ou une réévaluation.

CONCLUSION

[48] La demande de permission d'en appeler est rejetée.

Janet Lew
Membre de la division d'appel

REPRÉSENTANT :	R. S., non représenté
----------------	-----------------------