



Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

Social Security
Tribunal of Canada

[TRADUCTION]

Citation : *JW c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2020 TSS 1067

Numéro de dossier du Tribunal : GE-20-1205

ENTRE :

J. W.

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 : Linda Bell

DATE DE L'AUDIENCE : Le 24 juin 2020

DATE DE LA DÉCISION : Le 26 juin 2020

DÉCISION

[1] L'appel est accueilli. La prestataire a démontré qu'elle était fondée à quitter volontairement son emploi chez X. Par conséquent, elle n'est pas exclue du bénéfice des prestations régulières d'assurance-emploi (AE).

APERÇU

[2] La prestataire a présenté une demande de prestations régulières d'AE le 25 septembre 2019. Dans sa demande, elle déclare qu'elle a quitté volontairement son emploi chez X et X. La Commission a jugé qu'elle n'était pas fondée à quitter volontairement son emploi chez X. Elle a également décidé que la prestataire n'avait pas accumulé assez d'heures d'emploi assurable depuis son départ de chez X, donc elle est exclue du bénéfice des prestations régulières d'AE.

[3] La prestataire interjette appel devant le Tribunal de la sécurité sociale. Elle déclare qu'elle a fait l'objet de discrimination fondée sur l'âge et de harcèlement de la part de ses superviseurs.

QUESTIONS EN LITIGE

[4] Je dois décider si la prestataire doit être exclue du bénéfice des prestations parce qu'elle a quitté son emploi chez X. Pour ce faire, je dois décider si la prestataire était fondée à quitter volontairement son emploi.

ANALYSE

Départ volontaire

[5] Le fait que la prestataire a quitté volontairement son emploi chez X n'est pas contesté. La prestataire admet qu'elle a démissionné de cet emploi et qu'elle a donné un avis écrit de deux semaines à son employeur. Je n'ai aucune preuve du contraire. Par conséquent, je conclus que la prestataire a quitté volontairement son emploi chez X.

Justification

[6] Les parties ne s'entendent pas sur le fait que la prestataire était fondée à quitter volontairement son emploi au moment de sa démission.

[7] Selon la *Loi sur l'assurance-emploi* (Loi sur l'AE), une personne est exclue du bénéfice des prestations régulières d'AE si elle quitte volontairement son emploi sans justification¹. Il ne suffit pas d'avoir une bonne raison de quitter un emploi pour prouver qu'on est fondé à le faire.

[8] La Loi sur l'AE prévoit que pour être fondé à quitter son emploi, il faut, compte tenu de toutes les circonstances, ne pas avoir de solution raisonnable autre que celle de quitter son emploi au moment de le faire.² Il incombe à la prestataire d'en faire la preuve³. La prestataire doit démontrer qu'il est plus probable qu'improbable qu'elle n'avait pas d'autres solutions raisonnables que de quitter son emploi lorsqu'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 Loi sur l'AE énonce certaines des circonstances que je dois examiner lorsque je tente de décider si la partie prestataire a prouvé qu'elle était fondée à quitter son emploi. La simple présence de l'une de ces circonstances ne suffit pas à prouver qu'il y avait justification. Comme je l'ai expliqué précédemment, une partie prestataire doit tout de même prouver qu'elle n'avait aucune autre solution raisonnable que de démissionner au moment où elle l'a fait⁴.

[10] La Commission affirme que la prestataire lui a dit qu'elle avait quitté son emploi parce qu'elle obtenait des heures de travail irrégulières comme employée de garde et qu'elle avait besoin d'un emploi à temps plein. La Commission affirme également que la prestataire lui a dit qu'il n'y avait rien d'intolérable dans ses conditions de travail et qu'elle a fait le choix personnel de quitter son emploi afin de pouvoir chercher un emploi à temps plein. La prestataire conteste cette déclaration et affirme qu'elle n'a pas tenu ces propos.

¹ Cela est énoncé à l'art 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi* (Loi sur l'AE).

² *Canada (Procureur général) c White*, 2011 CAF 190 au para 3; art 29(c) de la Loi sur l'AE.

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

⁴ Loi sur l'AE, art 29(c).

[11] Lorsqu'on lui a demandé d'expliquer toutes ses circonstances, la prestataire a expliqué qu'elle avait quitté volontairement son emploi pour les raisons suivantes :

- a) Elle a été victime de discrimination fondée sur l'âge⁵ car des employés plus jeunes, qui avaient un peu plus d'ancienneté qu'elle, était autorisée à être mutés dans d'autres rayons. De plus, un employé qui avait la même ancienneté qu'elle a été muté dans le rayon des fruits et légumes.
- b) Le gérant, l'adjoint du gérant et ses superviseurs l'ont harcelée⁶ lorsqu'ils l'ont traitée avec mépris, arrogance, impolitesse et irritabilité devant les clients et les autres employés. Ils avaient des rapports de nature chaotique.
- c) Le gérant adjoint a fait preuve de mépris, il a adopté une posture militaire et était hostile à son égard⁷.
- d) L'employeur a modifié les règlements de stationnement, l'obligeant désormais à stationner sa voiture dans un endroit dangereux, mais il ne veillait pas à ce qu'elle soit accompagnée à sa voiture lorsqu'elle travaillait tard. Elle affirme que cela mettait sa sécurité en danger⁸.

[12] J'estime que lorsqu'on examine les trois dernières circonstances énumérées ci-dessus dans leur ensemble, il avait une justification au sens de la Loi sur l'AE. Mes motifs sont expliqués ci-dessous.

[13] J'ai accordé ma préférence au témoignage détaillé de la prestataire sur les circonstances qui ont mené à sa démission, tel qu'il a été présenté à l'audience. J'ai favorisé la preuve de la prestataire à celle de la Commission parce que les explications de la prestataire étaient franches, cohérentes et fondées sur son expérience et ses connaissances directes.

[14] Je reconnais que la Commission n'explique pas pourquoi elle croit les déclarations de l'employeur plutôt que celles de la prestataire au sujet de la question de savoir si elle a reçu un

⁵ Loi sur l'AE, art 29(c)(i).

⁶ Loi sur l'AE, art 29(c)(i).

⁷ Loi sur l'AE, art 29(c)(x).

⁸ Loi sur l'AE, art 29(c)(iv).

avertissement verbal ou écrit. Il n'y a pas non plus de preuve que la Commission a demandé des copies des rapports d'évaluation des employés de l'employeur qui ont été mentionnés au cours de leur conversation. Je souligne également que la Commission n'a pas participé à l'audience. Cela a empêché la prestataire de pouvoir contre-interroger la Commission au sujet de ses éléments de preuve.

[15] Je crois la prestataire quand elle déclare qu'elle ne savait pas combien de détails elle devait fournir à la Commission lorsqu'elle a expliqué sa situation, puisque c'est la Commission qui dirigeait ces conversations. Elle affirme que ce processus était [traduction] « entièrement nouveau » pour elle et que ses premières conversations avec la Commission ont été très brèves. Elle précise qu'on ne lui a pas demandé de tout expliquer. Elle indique qu'elle pensait que ses renseignements étaient explicites. De plus, j'accepte sa déclaration selon laquelle le document « Renseignements supplémentaires concernant la demande de prestations » ne reflète pas ses paroles. Elle affirme que la Commission a consigné ses propres [traduction] « convictions » en se fondant sur son interprétation de ce qu'elle a dit.

Discrimination fondée sur l'âge

[16] En ce qui concerne l'affirmation de la prestataire selon laquelle elle a été victime de discrimination fondée sur l'âge, j'estime qu'il n'y a pas suffisamment d'éléments de preuve pour prouver l'existence de cette circonstance. Rien n'indique que la prestataire a fait part de ses préoccupations au sujet de la discrimination fondée sur l'âge à son employeur. Elle affirme plutôt que l'employeur a accordé un traitement préférentiel aux membres du personnel plus jeunes.

[17] La prestataire affirme que l'employeur a muté les jeunes employés à d'autres rayons, mais qu'il a refusé ses demandes de mutation. Cela dit, elle admet d'emblée que la plupart de ces employés avaient plus d'ancienneté qu'elle. De plus, elle a confirmé que l'homme de son cours de formation avait demandé sa mutation dans les deux premiers jours de sa formation. Elle affirme avoir attendu plusieurs semaines après avoir terminé sa formation et avoir travaillé comme caissière avant de demander une mutation. La prestataire admet sans hésitation que, pour poser sa candidature au poste auprès du détaillant de vin, elle devait quitter son emploi chez X, ce qu'elle ne voulait pas faire. Elle a en outre confirmé que c'était ce que la jeune femme qui a

obtenu le poste au rayon des vins a fait, c'est-à-dire qu'elle a quitté son poste chez X, puis a été embauchée par le détaillant de vin.

Relations conflictuelles et harcèlement

[18] La Loi sur l'AE indique qu'il y a justification s'il existait une relation conflictuelle avec un supérieur, dans le cas où la partie prestataire n'est pas principalement responsable de la relation conflictuelle et qu'elle n'a aucune autre solution raisonnable que de démissionner⁹. De plus, il y a justification si la partie prestataire était victime de harcèlement et qu'elle n'avait aucune autre solution raisonnable que de démissionner¹⁰.

[19] Je ne suis pas liée par les décisions précédentes du juge-arbitre du Canada (CUB). Toutefois, j'estime que la décision CUB 36792 est convaincante. Dans cette décision, le juge-arbitre a défini une attitude conflictuelle comme étant une forme de comportement ou d'attitude hostile. Il indique par ailleurs que dans la plupart des cas, une relation conflictuelle ne peut pas être détectée ou déterminée d'après ce qui s'est produit au cours d'un incident ou d'une querelle.

[20] La notion de harcèlement ne fait pas l'objet d'une définition dans la Loi sur l'AE. Je reconnais que je ne suis pas liée par les décisions rendues par les membres de la division d'appel (DA) du Tribunal de la sécurité sociale. Toutefois, je trouve convaincante l'une des décisions rendues par la DA au sujet du harcèlement. La membre de la DA a fourni une analogie à la définition de harcèlement tirée du Guide de la détermination de l'admissibilité¹¹. Elle a également fait mention de la définition suivante, qui devrait être ajoutée sous peu au *Code canadien du travail*¹²:

Harcèlement et violence : Tout acte, comportement ou propos, notamment de nature sexuelle, qui pourrait vraisemblablement offenser ou humilier un employé ou lui causer toute autre blessure ou maladie, physique ou psychologique, y compris tout acte, comportement ou propos réglementaire.

⁹ Art 29(c)(x) de la Loi sur l'AE.

¹⁰ Art 29(c)(i) de la Loi sur l'AE.

¹¹ Chapitre 6.5.2 du Guide de la détermination de l'admissibilité

¹² Le projet de loi C-65, *Loi modifiant le Code canadien du travail* (harcèlement et violence), la *Loi sur les relations de travail au Parlement* et la *Loi n° 1 d'exécution du budget* de 2017, première session, 42^e législature, 2018, art 0.1 (sanctionné le 25 octobre 2018), LC (2018), ch 22.

[21] La DA a établi que les deux définitions ci-dessus suivent les mêmes principes clés¹³ :

- a) les auteurs du harcèlement peuvent agir seuls ou en groupe et n'occupent pas nécessairement un poste de supervision ou de gestion;
- b) le harcèlement peut prendre plusieurs formes, notamment un acte, un comportement, un propos, de l'intimidation et une menace;
- c) dans certains cas, un seul incident suffit pour être considéré comme du harcèlement;
- d) l'accent est mis sur le prétendu auteur du harcèlement et sur le fait de savoir si celui-ci savait ou aurait raisonnablement dû savoir que son comportement pourrait offenser, embarrasser ou humilier une autre personne ou lui causer toute autre blessure psychologique ou physique.

[22] Je reconnais que le *Code canadien du travail* ne régit pas l'emploi de la prestataire chez X. Il est plutôt régi par WorkSafe BC. La définition de harcèlement est indiquée sur le site Web de WorkSafe BC :

[traduction]

Une travailleuse ou un travailleur est victime d'intimidation ou de harcèlement lorsqu'une personne pose à son endroit un geste alors qu'elle savait ou aurait dû raisonnablement savoir que ce geste pouvait humilier ou intimider cette travailleuse ou ce travailleur. Lorsqu'un employeur ou un superviseur prend des mesures raisonnables pour gérer et diriger les travailleuses et les travailleurs, cela ne constitue pas de l'intimidation ni du harcèlement.

[23] J'estime que la prestataire a démontré qu'elle était dans une relation conflictuelle avec son employeur et qu'elle était victime de harcèlement, et qu'elle avait donc une justification au sens de la Loi sur l'AE. J'ai tiré cette conclusion après avoir appliqué les principes clés ci-haut mentionnés aux circonstances présentées par la prestataire.

¹³ ND c *Commission de l'assurance emploi du Canada*, AD-19-285.

[24] Il ne fait aucun doute que la prestataire a dit à la Commission qu'après cinq semaines d'emploi, son employeur lui a donné un avertissement verbal et écrit indiquant qu'elle avait cinq jours pour accélérer le rythme de son travail, faute de quoi elle serait congédiée.

[25] La Commission a présenté des éléments de preuve selon lesquels elle a discuté avec l'employeur des avertissements verbaux et écrits, discussion au cours de laquelle l'employeur a dit qu'aucun avertissement verbal ou écrit n'avait été donné à la prestataire. L'employeur déclare qu'il a simplement rempli un [traduction] « rapport de suivi » à la [traduction] « semaine 1, semaine 2, semaine 3... [après] 30 jours, 60 jours, 90 jours », comme c'est le cas pour tous les nouveaux membres du personnel. L'employeur affirme également qu'il a eu l'impression que la prestataire avait démissionné parce qu'elle ne s'était pas rendu compte à quel point c'était un [traduction] « environnement dynamique ». Comme il est indiqué ci-dessus, la Commission ne fournit pas d'explication sur les raisons pour lesquelles elle a cru à la version des faits de l'employeur.

[26] La prestataire conteste la preuve de la Commission et affirme que ses rencontres de suivi hebdomadaires se faisaient de vive voix et qu'elle n'était pas tenue d'apposer ses initiales sur aucun document ou d'en signer. Elle affirme invariablement que le gérant et le gérant adjoint l'ont convoquée à une rencontre et lui ont donné un avertissement verbal et écrit. Selon elle, ces avertissements indiquaient qu'elle avait cinq jours pour accélérer le rythme de son travail ou elle pouvait être congédiée. Elle soutient qu'elle a été tenue de signer l'avertissement écrit. La prestataire affirme que lorsqu'elle a demandé qu'un représentant syndical soit présent à cette rencontre ainsi qu'une copie de l'avertissement écrit, l'employeur a refusé les deux demandes.

[27] La prestataire a expliqué en détail à quel point elle a trouvé le milieu de travail [traduction] « chaotique » et [traduction] « toxique ». Elle admet qu'il s'agissait d'un milieu où les activités se déroulent à un rythme rapide, mais elle a affirmé que ce n'était pas ça le problème. Elle a soutenu que la situation [traduction] « était intolérable » et a déclaré que sa décision de démissionner avait très peu à voir avec le [traduction] « facteur temps ». Elle affirme plutôt que la formation était inadéquate et que l'employeur a refusé toutes ses demandes de formation supplémentaire et de mutation dans un autre magasin ou rayon. Elle affirme que le

gérant, le gérant adjoint et les superviseurs lui accordaient peu d'importance tandis que les membres du personnel plus jeunes bénéficiaient d'un traitement préférentiel.

[28] La prestataire a expliqué en détail le comportement qu'un gérant adjoint avait à son égard. Elle a déclaré qu'il se montrait souvent [traduction] « peu sensible ». Elle a expliqué qu'au lieu de répondre à ses questions ou à ses préoccupations, il ne faisait que se retourner et s'éloigner d'elle. Elle dit qu'il n'était pas satisfait de son rendement et qu'il se tenait souvent debout devant sa caisse, les bras croisés, dans une [traduction] « position militaire ». Elle affirme qu'il restait debout et la surveillait pendant de longues périodes, parfois plus d'une heure. Elle a confirmé qu'il surveillait d'autres caissières et caissiers, mais qu'il la surveillait plus longtemps que les autres, même après qu'elle lui ait remis sa démission.

[29] La prestataire a expliqué qu'il y avait des problèmes d'activités criminelles dans le stationnement du magasin et que les services d'une entreprise de sécurité avaient donc été retenus pour gérer les aires de stationnement. Des plaques (permis de stationnement) ont été distribuées et on a demandé aux employés de stationner leur voiture à l'arrière de l'immeuble. La prestataire a exprimé ses inquiétudes au gérant au sujet de problèmes de sécurité liés au fait de devoir marcher seule jusqu'à sa voiture après avoir travaillé tard. Elle affirme que l'employeur lui a dit qu'elle serait raccompagnée jusqu'à sa voiture au besoin. Puis, après qu'elle ait dû marcher seule jusqu'à sa voiture à trois reprises, elle a essayé de lui faire part de ses préoccupations à nouveau. Elle affirme que le gérant adjoint s'en est verbalement pris à elle devant les clients et d'autres membres du personnel en disant : [traduction] « si vous avez un problème, vous pouvez stationner devant [...] Assurance ». Elle a dit que c'était [traduction] « la goutte qui a fait déborder le vase » parce qu'elle s'est sentie embarrassée après qu'il s'en est pris verbalement à elle devant tout le monde.

[30] J'ai conclu que l'explication de la prestataire au sujet des événements était probable. Plus précisément, j'estime qu'il est probable que l'employeur l'a convoquée à une rencontre et lui a donné un avertissement verbal et écrit selon lequel si elle n'accélérait pas le rythme de son travail, elle pouvait être congédiée. Je suis également convaincue que la prestataire a demandé une représentation syndicale et une copie de cet avertissement, mais que l'employeur a refusé ses

demandes. J'estime que les actes antagonistes de l'employeur, conjuguées à la menace de congédiement, constituent du harcèlement, tel que défini ci-dessus.

[31] De plus, je conviens que les comportements méprisants du gérant adjoint et le fait de s'en prendre verbalement à elle devant les clients et les membres du personnel constituent un comportement antagoniste et que la partie prestataire n'est pas principalement responsable de la relation conflictuelle. Dans l'ensemble, j'estime que les comportements de l'employeur n'étaient pas raisonnables et qu'il savait ou aurait dû savoir que de tels comportements offenseraient et embarrasseraient la prestataire et entraîneraient sa démission.

Danger pour la santé et la sécurité

[32] En ce qui concerne les questions de santé et de sécurité soulevées par la prestataire, je suis d'accord qu'elle avait des préoccupations en matière de sécurité lorsqu'elle devait marcher seule jusqu'à sa voiture dans l'obscurité, après avoir travaillé tard. Elle a soulevé la question auprès de son employeur, qui lui a simplement répondu en criant qu'elle pouvait stationner sa voiture devant la compagnie d'assurance. Je crois la prestataire lorsqu'elle affirme que ses préoccupations en matière de sécurité ne disparaîtraient pas même si elle stationnait sa voiture devant la compagnie d'assurance, parce qu'elle continuerait quand même de marcher seule, après la tombée de la nuit, dans un endroit où il y avait des activités criminelles.

Aucune autre solution raisonnable

[33] Puisque j'ai conclu que l'employeur était antagoniste et harcelant, et qu'il y avait des problèmes de sécurité liés au stationnement, je dois maintenant décider si la prestataire était fondée à quitter son emploi au moment de sa démission. Une partie prestataire n'a pas à prouver que les conditions de travail étaient si intolérables qu'elle n'avait aucune autre solution que de démissionner immédiatement¹⁴. La question est plutôt de savoir si, compte tenu de toutes les circonstances, elle n'avait aucune autre solution raisonnable que de quitter son emploi au moment de sa démission.

¹⁴ *Chaoui c Canada (Procureur général)*, 2005 CAF 66 au para 7; *SW c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2017; TSSDAE 437, 2017 CanLII 97203 aux para 47 à 57.

[34] La Commission affirme que la prestataire avait d'autres solutions raisonnables que de démissionner. Elle estime donc que la prestataire a quitté son emploi sans justification. Elle affirme également que la prestataire aurait dû continuer à travailler pendant qu'elle se cherchait un autre emploi à temps plein. Elle affirme également que la prestataire aurait dû tenir compte des commentaires de l'employeur et faire des efforts pour s'améliorer pendant qu'elle cherchait un autre emploi, soit jusqu'à ce qu'elle s'améliore ou qu'elle se fasse congédier. Comme il a été mentionné précédemment, la Commission n'explique pas pourquoi elle a favorisé les déclarations de l'employeur à la preuve de la prestataire.

[35] J'estime que la prestataire était fondée à quitter son emploi au moment de sa démission. Je tire cette conclusion après avoir tenu compte de l'effet cumulatif des circonstances présentées par la prestataire et du fait qu'elle a continuellement soulevé ses préoccupations auprès de membres de la gestion et demandé des mutations. Je crois la prestataire quand elle déclare qu'elle se sentait obligée de donner un préavis écrit de deux semaines pour mettre fin à son emploi, par courtoisie, et que c'était simplement faire preuve de [traduction] « bonnes manières » de le faire. Il n'est pas raisonnable d'insister pour que la prestataire continue de subir cet antagonisme et ce harcèlement, ou de mettre sa sécurité en danger, avant de démissionner avec préavis ou d'obtenir un autre emploi. Ainsi, je conclus que la prestataire n'avait pas d'autre solution raisonnable que de démissionner, ce qui signifie qu'elle était fondée à quitter son emploi chez X.

CONCLUSION

[36] L'appel est accueilli. La prestataire était fondée à quitter volontairement son emploi. Par conséquent, elle n'est pas exclue du bénéfice des prestations régulières d'AE pour avoir quitté son emploi chez X.

Linda Bell

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

DATE DE L'AUDIENCE :	Le 24 juin 2020
-------------------------	-----------------

MODE D'INSTRUCTION :	Téléconférence
COMPARUTIONS :	J. W., appelante (prestataire) Odette Dempsey-Caputo, représentante légale de l'appelante (prestataire)