



Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

Social Security
Tribunal of Canada

[TRADUCTION]

Citation : *KK c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2021 TSS 182

Numéro de dossier du Tribunal : AD-21-16

ENTRE :

K. K.

Appelante
(prestataire)

et

Commission de l'assurance-emploi du Canada

Intimée
(Commission)

DÉCISION DU TRIBUNAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
Division d'appel

DÉCISION RENDUE PAR : Jude Samson

DATE DE LA DÉCISION : Le 5 mai 2021

DÉCISION ET MOTIFS

DÉCISION

[1] K. K. est la prestataire dans cette affaire. J'accueille son appel. Le choix initial de la prestataire entre les prestations parentales standards et les prestations parentales prolongées était invalide. Pour que sa demande soit complète, la prestataire doit faire ce choix de nouveau.

APERÇU

[2] La prestataire a demandé et reçu des prestations de maternité de l'assurance-emploi (AE) suivies de prestations parentales. Dans sa demande, elle a coché la case des prestations parentales prolongées. Cette option lui permettait d'obtenir des prestations hebdomadaires moins élevées, mais payées sur une plus longue période. Plus tard, elle a demandé à la Commission de passer à l'option des prestations standards. Cette option lui offrait un taux de prestations hebdomadaires plus élevé, mais payé en moins de semaines.

[3] La Commission a refusé la demande de la prestataire. Puisque la Commission avait déjà versé des prestations parentales à la prestataire, elle a dit qu'il était trop tard pour lui permettre de changer d'option.

[4] La prestataire a porté la décision de la Commission en appel à la division générale du Tribunal.

[5] Devant la division générale, la prestataire a soutenu qu'il n'était pas logique sur le plan financier pour elle de choisir l'option des prestations parentales prolongées. Elle a dit qu'elle aurait choisi l'option des prestations standards si elle avait compris la différence entre les deux options. D'après les renseignements fournis par la Commission, la prestataire pensait qu'elle recevrait d'abord des prestations parentales standards, et qu'une fois ces prestations épuisées, elle passerait aux prestations prolongées.

[6] La prestataire a insisté sur le fait qu'elle avait fait sa demande de prestations seulement quelques jours après avoir donné naissance à son premier enfant, ce qui l'avait rendue plus vulnérable. Elle a également soutenu que l'information qu'elle avait reçue de la Commission

(dans le formulaire de demande, sur le site Web de la Commission, dans son compte en ligne Mon dossier Service Canada, et au téléphone) était déroutante et incomplète.

[7] Quoi qu'il en soit, la division générale a jugé que la prestataire avait choisi l'option des prestations prolongées. De plus, au moment où la prestataire a demandé de changer d'option, il était déjà trop tard pour le faire.

[8] La prestataire porte maintenant la décision de la division générale en appel à la division d'appel. J'estime que la division générale a commis des erreurs dans cette affaire. Je juge aussi que je peux rendre la décision que la division générale aurait dû rendre.

[9] Les renseignements confus et incomplets de la Commission ont induit la prestataire en erreur et l'ont amenée à faire le mauvais choix dans son formulaire de demande. Par conséquent, le choix de la prestataire était invalide. Elle doit faire son choix de nouveau.

QUESTIONS EN LITIGE

[10] Dans cette décision, j'aborderai les questions suivantes :

- a) La division générale a-t-elle ignoré une question pertinente en ne vérifiant pas si la prestataire avait fait un choix valide entre l'option des prestations parentales standards et celle des prestations parentales prolongées?
- b) La division générale a-t-elle fondé sa décision sur de graves erreurs concernant les faits de l'affaire lorsqu'elle a conclu que la Commission avait fourni des renseignements clairs à la prestataire?
- c) Si la division générale a commis des erreurs, quelle serait la meilleure façon de les corriger?
- d) La prestataire a-t-elle fait un choix valide entre les prestations parentales standards et prolongées?

ANALYSE

[11] Les dossiers de la division d'appel suivent le processus en deux étapes décrit dans la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* (Loi sur le MEDS). Le présent appel en est à la deuxième étape : l'étape de l'examen sur le fond.

[12] Pour que la prestataire obtienne gain de cause, elle doit établir que la division générale a commis une ou plusieurs erreurs pertinentes (ou moyens d'appel) énumérées à l'article 58(1) de la Loi sur le MEDS. Dans le présent cas, il faut évaluer si la division générale a :

- a) négligé une question pertinente;
- b) fondé sa décision sur une erreur importante concernant les faits de l'affaire.

La Division générale a négligé une question pertinente

[13] Lorsqu'une personne fait une demande de prestations parentales, elle doit choisir entre les prestations parentales standards et les prestations parentales prolongées¹. Dans le formulaire de demande en ligne, il faut faire un choix en sélectionnant un bouton radio ou l'autre.

[14] Toutefois, il y a des cas où le Tribunal a décidé que le bouton choisi par une partie prestataire ne représentait pas son choix entre les deux options.

- a) Dans certains cas, le Tribunal a conclu qu'une personne avait fourni des réponses contradictoires sur son formulaire de demande². Dans ces cas, le choix de la personne n'était pas clair, et le Tribunal a dû examiner toutes les circonstances de l'affaire pour établir quelle option la personne avait en fait choisie.
- b) Dans d'autres cas, le Tribunal a conclu que la personne avait été induite en erreur et qu'elle avait fait le mauvais choix en se fondant sur des renseignements déroutants ou

¹ L'article 23(1.1) de la *Loi sur l'assurance-emploi* (Loi sur l'AE) précise qu'il faut choisir entre les options.

² Voir, par exemple *Commission de l'assurance-emploi du Canada c CT*, 2019 TSS 823 et *MH c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2019 TSS 1385.

incomplets que la Commission lui avait fournis³. Dans ces affaires, le Tribunal a conclu que le choix de la personne était invalide et qu'il devait être refait.

[15] Dans le présent cas, la division générale a examiné toutes les réponses fournies par la prestataire dans son formulaire de demande, et elle a conclu qu'elle avait choisi l'option de prestations prolongées.

[16] Cependant, la division générale ne semble pas avoir évalué si le choix de la prestataire était valide. Dans le cadre de son appel, la prestataire a soutenu que la Commission lui avait fourni des renseignements confus et incomplets. Par conséquent, la division générale aurait dû évaluer la validité de son choix. En ne le faisant pas, la division générale a négligé une question pertinente⁴.

[17] Je reconnais que la division générale a évalué la clarté de certains des renseignements que la Commission a fournis à la prestataire. Cependant, je ne comprends pas pourquoi elle a fait cette évaluation ni quelles auraient été les conséquences si elle avait jugé que les renseignements fournis par la Commission n'étaient pas clairs. Certes, elle n'a jamais dit qu'elle évaluait la validité du choix de la prestataire entre les prestations standards et les prestations prolongées.

[18] De plus, pour les raisons qui suivent, j'ai jugé que la division générale avait commis d'autres erreurs lorsqu'elle avait conclu que les renseignements fournis à la prestataire par la Commission étaient clairs.

La division générale a fondé sa décision sur d'importantes erreurs concernant les faits de l'affaire lorsqu'elle a conclu que les renseignements fournis à la prestataire par la Commission étaient clairs

[19] La prestataire a expliqué à la division générale que, selon les renseignements qu'elle lui avait fournis, elle s'attendait à recevoir les prestations d'assurance-emploi suivantes⁵ :

- a) 15 semaines de prestations de maternité (payées au taux de prestations le plus élevé);

³ Voir par exemple *ML c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2020 TSS 255 et *VV c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2020 TSS 274.

⁴ Il s'agit d'une erreur de compétence au titre de l'article 58(1)(a) de la Loi sur le MEDS.

⁵ Voir le paragraphe 16 de la décision de la division générale.

- b) suivies de 35 semaines de prestations parentales standards (payées au taux de prestations le plus élevé);
- c) et ensuite 11 semaines de prestations parentales prolongées (payées au taux de prestations moins élevé).

[20] Dans le cas de la prestataire, le taux de prestations le plus élevé était de 505 \$ par semaine, et le taux de prestations le moins élevé était de 330 \$ par semaine.

[21] La prestataire a dit à la division générale que la Commission lui avait fourni des renseignements sur son site Web, dans le formulaire de demande, dans son compte Mon dossier Service Canada et au téléphone. Après l'audience devant la division générale, la prestataire a fourni des copies d'écran de certains des renseignements qui, à son avis, étaient déroutants⁶.

[22] La Commission n'a pas assisté à l'audience devant la division générale. Elle n'a pas non plus fourni à la division générale de l'information supplémentaire provenant de son site Web ou de relevés téléphoniques internes pour clarifier les renseignements que la prestataire avait trouvés déroutants.

[23] La prestataire a expliqué que les renseignements dans son compte en ligne Mon dossier Service Canada avaient changé au moment où elle était passée des prestations de maternité aux prestations parentales. Avant ce changement, que la prestataire n'avait pas remarqué à ce moment-là, rien n'indiquait que le montant de ses prestations diminuerait.

[24] La division générale a examiné la preuve de la prestataire et a écrit ce qui suit aux paragraphes 25 et 26 de sa décision :

J'ai examiné les captures d'écran du site Web de Service Canada que la prestataire a déposées et qui, selon elle, portent à confusion. J'estime que le site Web explique clairement qu'il faut choisir entre les prestations parentales standards et les prestations prolongées. Le site Web précise aussi qu'il n'est pas possible de modifier son choix après avoir reçu le premier versement de prestations parentales. Cette information correspond aux instructions dans le formulaire de demande de prestations en ligne.

⁶ Ces copies d'écran se trouvent aux pages GD5-5 à GD5-7.

J'ai examiné le dernier relevé de Mon dossier Service Canada de la prestataire. Bien que la Commission ait saisi la mauvaise date de fin pour la demande de la prestataire, soit un an seulement après son accouchement, le relevé indique clairement que la prestataire a demandé 61 semaines de prestations parentales prolongées à un taux hebdomadaire moins élevé.

[25] J'ai quelques problèmes avec cette partie de la décision de la division générale.

[26] Premièrement, la Commission a reconnu avoir fourni des renseignements déroutants à la prestataire. Cependant, la division générale n'a jamais reconnu cette importante concession. Par exemple :

- a) Dans les notes d'une conversation entre la prestataire et un agent de la Commission, celui-ci a avoué [traduction] « que le formulaire de demande n'est pas toujours clair quant à ce qui résultera des choix faits⁷ ».
- b) Dans ses observations à la division générale, la Commission a également souligné que la prestataire [traduction] « a fourni une explication honnête en ce sens qu'elle n'avait pas réalisé que le taux réduit du programme prolongé serait appliqué si tôt dans sa période de congé de maternité⁸ ». Elle a également reconnu que le processus de demande prêtait à confusion de la façon que l'avait allégué la prestataire⁹.

[27] Deuxièmement, la division générale a constaté que le site Web de la Commission dit clairement qu'une personne doit choisir entre les prestations parentales standards et les prestations parentales prolongées et qu'elle ne peut pas changer d'option après avoir commencé à recevoir des prestations parentales. La division générale a affirmé que cette information du site Web figure également dans le formulaire de demande en ligne.

[28] Cependant, je ne sais pas quelle preuve la division générale a utilisée pour tirer des conclusions sur le contenu du site Web de la Commission. Les copies d'écran fournies par la prestataire n'appuient pas les conclusions de la division générale. Je n'ai pas pu trouver d'autres

⁷ Voir la page GD3-27.

⁸ Voir les pages GD4-3 et GD4-4.

⁹ Voir la page GD4-8.

extraits du site Web de la Commission dans les documents que la division générale pourrait prendre en considération.

[29] Troisièmement, la division générale ne semble pas avoir compris que les renseignements contenus dans le compte Mon dossier Service Canada de la prestataire ont changé lorsqu'elle a commencé à recevoir des prestations parentales. La prestataire a décrit l'information qui figurait à son dossier avant le changement et pourquoi elle était confuse. Toutefois, elle n'avait plus accès à cette information.

[30] La division générale ne semble pas avoir compris l'importance de ce changement. La prestataire a allégué que l'information qui se trouvait dans son compte Mon dossier Service Canada au début prêtait à confusion. La division générale a plutôt pris en considération les nouveaux renseignements et elle a jugé qu'ils étaient clairs.

[31] Pour toutes ces raisons, les paragraphes 25 et 26 de la décision de la division générale contiennent des erreurs de fait pertinentes.

[32] À l'audience devant moi, la personne représentant la Commission a tenté d'expliquer où, sur le site Web et dans le compte Mon dossier Service Canada, la prestataire aurait pu trouver les précisions dont elle avait besoin. Toutefois, la Commission aurait dû fournir cette preuve à la division générale.

[33] Le rôle limité de la division d'appel signifie que je ne peux pas normalement examiner de nouveaux éléments de preuve¹⁰. De nouveaux éléments de preuve sont des éléments de preuve que la division générale n'avait pas devant elle. Je ne peux pas jeter un regard neuf sur l'affaire et tirer ma propre conclusion en me fondant sur des éléments de preuve nouveaux et mis à jour.

[34] Il y a toutefois des exceptions à la règle générale interdisant d'examiner de nouveaux éléments de preuve¹¹. Par exemple, je tiendrai compte des nouveaux éléments de preuve qui fournissent seulement des renseignements généraux ou qui décrivent comment la division

¹⁰ Le rôle de la division d'appel est principalement défini par les articles 58 et 59 de la Loi sur le MEDS.

¹¹ Bien que le contexte soit quelque peu différent, la division d'appel applique normalement les exceptions à l'examen de nouveaux éléments de preuve que la Cour d'appel fédérale a énumérés dans *Sharma c Canada (Procureur général)*, 2018 CAF 48, au paragraphe 8 et que la Cour fédérale a énumérés dans *Greeley c Canada (Procureur général)*, 2019 CF 1493, au paragraphe 28.

générale a pu agir injustement. Par contre, aucune des exceptions pertinentes ne s'applique dans le présent cas.

Je corrigerai les erreurs de la division générale en rendant la décision qu'elle aurait dû rendre.

[35] À l'audience devant moi, les parties ont convenu qu'elles avaient pleinement eu l'occasion de présenter leurs arguments à la division générale. Elles ont aussi convenu que, si la division générale avait commis une erreur, je devais rendre la décision qu'elle aurait dû rendre.

[36] Compte tenu des circonstances, j'ai décidé de rendre la décision que la division générale aurait dû rendre. Cela signifie que je peux décider si la prestataire a fait un choix valide entre les prestations parentales standards et les prestations parentales prolongées¹².

Le choix des prestations parentales prolongées de la prestataire n'est pas valide

[37] Après la naissance de son enfant, la prestataire prévoyait prendre environ 63 semaines de congé de son emploi¹³. Toutefois, la prestataire avait d'importantes responsabilités financières qu'elle devait également prendre en considération¹⁴. Il fallait donc équilibrer le nombre de congés qu'elle avait pris par rapport au montant de prestations d'AE qu'elle recevrait.

[38] Selon les renseignements sur le site Web de la Commission¹⁵, la prestataire a compris qu'elle pouvait recevoir des prestations parentales standards, suivies de prestations prolongées. Rien n'indique que le site Web de la Commission ait fourni des renseignements contraires.

[39] Selon la prestataire, le formulaire de demande en ligne de la Commission ne contenait aucun renseignement qui contredisait ce qu'elle croyait. Plus précisément :

- a) Le formulaire de demande ne disait pas de façon claire que les prestations parentales **s'ajoutaient** aux 15 semaines de prestations de maternité. Ainsi, il est clair que les 35 semaines de prestations parentales standards n'étaient pas suffisantes. La

¹² Les articles 59(1) et 64(1) de la Loi sur le MEDS me donnent le pouvoir de corriger les erreurs de la division générale de cette façon.

¹³ Voir les lettres de l'employeur de la prestataire à partir des pages GD5-2 et GD5-4.

¹⁴ Voir la demande de révision de la prestataire aux pages GD3-23 à GD3-26.

¹⁵ Voir les pages GD5-6 et GD5-7.

prestataire s'est plutôt sentie obligée de choisir l'option des prestations parentales prolongées.

- b) Tout comme le fait de sélectionner le bouton radio des prestations de maternité permettait à la prestataire de demander des prestations de maternité et des prestations parentales, la prestataire a compris qu'en sélectionnant le bouton radio de l'option prolongée, elle demandait des prestations parentales standards et des prestations parentales prolongées¹⁶. Le formulaire de demande ne disait pas clairement que la prestataire devait **faire un choix entre** les prestations parentales standards et les prestations parentales prolongées, et qu'elle ne pouvait recevoir des prestations parentales prolongées **après** avoir reçu des prestations standards.
- c) Le formulaire de demande n'avertit pas les personnes qui le remplissent qu'en choisissant l'option prolongée et en prenant un congé de moins de 18 mois, elles font un choix financier discutable. Une personne qui choisit l'option prolongée peut recevoir le même montant de prestations qu'une personne qui choisit l'option standard, mais seulement si elle demande des prestations pour la période complète de 61 semaines.

[40] Fait important, la Commission reconnaît également que son processus de demande portait à confusion de la façon dont la prestataire l'a allégué.

[41] Après avoir présenté sa demande, la prestataire avait encore plusieurs mois pour passer de l'option prolongée à l'option standard. De plus, dans le formulaire de demande, la Commission promet de donner aux parties prestataires des renseignements exacts sur leur demande et de leur faire part de toute décision qu'elle prend dans le cadre de celle-ci.¹⁷

[42] Toutefois, encore une fois, la Commission n'a jamais prévenu la prestataire qu'après 15 semaines, ses prestations diminueraient et resteraient ainsi pour le reste de sa demande.

[43] Par exemple, la prestataire a appelé la Commission peu après avoir présenté sa demande pour confirmer que la Commission l'avait reçue et pour connaître le montant de ses prestations.

¹⁶ Voir les pages GD3-5 et GD3-9 du formulaire de demande.

¹⁷ Voir la page GD3-12 ainsi que les articles 48(3) et 49(3) de la Loi sur l'AE.

Un des agents de la Commission a confirmé qu'ils avaient reçu sa demande et qu'ils lui verseraient 505 \$ par semaine. L'agent n'a jamais averti la prestataire que ses prestations diminueraient après 15 semaines.

[44] De même, les renseignements dans le compte Mon dossier Service Canada de la prestataire ont changé quelques semaines avant que la Commission ne commence à lui verser des prestations parentales. Toutefois, la Commission n'a jamais avisé la prestataire de ce changement. Elle ne l'a pas non plus été encouragée à ouvrir une session dans son compte. Si la prestataire avait reçu ce genre d'avis, elle aurait peut-être pu changer d'option une à deux semaines avant le début du versement de ses prestations parentales.

[45] La prestataire a plutôt constaté le problème pour la première fois lorsque la Commission a déposé moins d'argent dans son compte. Elle a ensuite communiqué avec la Commission dans les jours qui ont suivi pour essayer de régler le problème.

[46] Autrement dit, ce n'est pas le cas d'une personne qui a fait un choix délibéré et éclairé, et qui a ensuite décidé de le changer plus tard.

[47] Je reconnais qu'il y a des décisions judiciaires qui disent que la Commission ne peut pas ignorer la loi même si ses agents donnent de mauvais conseils à une partie demanderesse¹⁸. Toutefois, comme dans d'autres décisions du Tribunal, j'ai conclu que les renseignements déroutants et incomplets que la Commission a fournis à la prestataire rendent son choix entre les prestations parentales standards et prolongées non valide. En termes simples, les renseignements confus et incomplets de la Commission ont empêché la demanderesse de faire un choix délibéré entre les options disponibles.

[48] De plus, les renseignements dans le formulaire de demande de la prestataire révèlent un certain degré de confusion. Dans une partie de sa demande, la prestataire a dit qu'elle demandait 61 semaines de prestations parentales, ce qui équivaut à un congé d'environ 18 mois¹⁹. Par contre, dans une autre partie de sa demande, elle a dit qu'elle prévoyait de s'absenter du travail

¹⁸ *Granger c Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada*, 1986 CanLII 3962 (CAF); *Canada (Procureur général) c Shaw*, 2002 CAF 325.

¹⁹ Voir la page GD3-9. On atteint 18 mois lorsqu'on ajoute 15 semaines de congé de maternité à 61 semaines de prestations parentales prolongées.

pendant environ 14 mois²⁰. Comme je l'ai déjà mentionné, cette différence a eu une incidence raisonnablement importante sur le montant total de prestations versées à la prestataire.

[49] Dans toutes les circonstances de la présente affaire, je conclus que la Commission a induit la prestataire en erreur et l'a amenée à faire le mauvais choix dans sa demande. Il existe des éléments de preuve convaincants selon lesquels la prestataire a fondé son choix sur une mauvaise compréhension raisonnable des renseignements que la Commission lui a fournis. De plus, les renseignements fournis par la Commission ont continué d'être confus et incomplets après que la prestataire a présenté sa demande, pendant la période où elle aurait pu changer d'option.

[50] Le choix que la prestataire a fait dans son formulaire de demande était invalide depuis le début. J'annule donc la décision de la Commission de verser des prestations parentales prolongées à la prestataire. Pour que sa demande soit complète, la prestataire doit maintenant faire un choix valide entre les prestations parentales standards et les prestations parentales prolongées.

CONCLUSION

[51] J'accueille l'appel de la prestataire. La division générale a commis des erreurs en ne tenant pas compte d'une question pertinente et en fondant sa décision sur des erreurs importantes concernant les faits de l'affaire. Ces erreurs me permettent d'intervenir dans ce dossier. Plus précisément, j'ai décidé de rendre la décision que la division générale aurait dû rendre.

[52] La prestataire a choisi les prestations parentales prolongées dans son formulaire de demande de juillet 2020. Cependant, ce sont les renseignements incomplets et déroutants de la Commission qui l'ont amenée à faire ce choix. Par conséquent, le choix de la prestataire n'est pas valide et j'annule la décision de la Commission de lui verser des prestations parentales prolongées. Pour que sa demande soit complète, la prestataire doit maintenant choisir entre les prestations parentales standards et les prestations parentales prolongées.

²⁰ Voir la page GD3-6.

Jude Samson
Membre de la division d'appel

DATE DE L'AUDIENCE :	Le 23 mars 2021
MODE D'INSTRUCTION :	Téléconférence
COMPARUTIONS :	K. K., appelante J. Lachance, représentant l'intimée