



[TRADUCTION]

Citation : *MB c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2022 TSS 394

## Tribunal de la sécurité sociale du Canada Division d'appel

### Décision

**Partie appelante :** M. B.  
**Représentante ou représentant :** S. B.

**Partie intimée :** Commission de l'assurance-emploi du Canada  
**Représentante ou représentant :** Isabelle Thiffault

---

**Décision portée en appel :** Décision de la division générale datée du 3 novembre 2021  
(GE-21-1855)

---

**Membre du Tribunal :** Janet Lew

**Mode d'audience :** Téléconférence  
**Date de l'audience :** Le 3 mai 2022  
**Personnes présentes à l'audience :** Appelante  
Personne représentant l'appelante  
Personne représentant la partie intimée

**Date de la décision :** Le 16 mai 2022  
**Numéro de dossier :** AD-21-418

## Décision

[1] L'appel est accueilli en partie.

[2] La division générale n'a pas commis d'erreur de fait.

[3] Cependant, la division générale n'a pas établi si l'appelante, M. B. (prestataire), était admissible aux prestations après le 24 juin 2021, bien que la question ait fait l'objet de sa demande de révision. Je renvoie l'affaire à la division générale afin qu'elle se penche sur cette seule question.

## Aperçu

[4] La décision portée en appel est une décision de la division générale. La division générale a conclu que l'appelante, M. B., n'avait pas de motif valable pour son retard à présenter sa demande de prestations d'assurance-emploi le 24 juin 2021. Par conséquent, la division générale a décidé qu'elle ne pouvait antidater la demande de la prestataire au 27 septembre 2020, comme si elle avait présenté sa demande à cette date.

[5] La prestataire soutient que la division générale a commis des erreurs de compétence, de procédure et de fait. Plus particulièrement, la prestataire soutient que la division générale n'a pas tenu compte des éléments de preuve montrant qu'elle avait un motif valable pour son retard. Elle soutient également que la division générale n'a pas abordé la question de son admissibilité aux prestations après le 24 juin 2021.

[6] L'intimée, la Commission de l'assurance-emploi du Canada, soutient que la division générale n'a commis aucune erreur de fait ou de procédure. Toutefois, la Commission reconnaît que la question concernant l'admissibilité de la prestataire au bénéfice des prestations après le 24 juin 2021 demeure en suspens et que, par conséquent, je devrais renvoyer l'affaire à la division générale.

## Questions en litige

[7] Voici les questions à trancher dans la présente affaire :

- (a) La division générale a-t-elle ignoré la preuve de la prestataire concernant ses efforts pour s'informer de son admissibilité aux prestations?
- (b) La division générale a-t-elle refusé de laisser la prestataire démontrer qu'elle était admissible aux prestations d'assurance-emploi?
- (c) La division générale a-t-elle omis de vérifier si la prestataire était admissible aux prestations d'assurance-emploi après le 24 juin 2021?

## Analyse

[8] La division d'appel peut modifier les décisions de la division générale si elles contiennent des erreurs de compétence, de procédure, de droit ou certains types d'erreurs de fait<sup>1</sup>.

### **La division générale a-t-elle ignoré la preuve de la prestataire au sujet de ses efforts pour s'informer de son admissibilité aux prestations?**

[9] La prestataire soutient que la division générale n'a pas tenu compte de sa preuve selon laquelle elle a pris des mesures relativement rapides pour d'informer de son admissibilité aux prestations. Elle soutient que, si la division générale n'avait pas ignoré cette preuve, elle aurait reconnu qu'elle avait agi comme une personne raisonnable et prudente l'aurait fait dans une situation semblable. Elle dit également que la division générale aurait jugé qu'elle avait un motif valable pour son retard à demander des prestations.

[10] La prestataire soutient également qu'en ignorant cette preuve, la division générale a présumé qu'elle n'était pas crédible.

---

<sup>1</sup> Voir l'article 58(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

[11] La prestataire recevait la Prestation canadienne d'urgence. Elle affirme que lorsque cette prestation a pris fin en septembre 2020, elle a communiqué avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) au sujet des prestations disponibles. Elle dit que l'ARC l'a dirigée vers un site Web. Cependant, elle dit avoir trouvé le site Web trompeur ou, au mieux, déroutant.

[12] La prestataire affirme avoir communiqué avec la Commission en janvier 2021 et de nouveau en avril 2021. Elle s'appuie sur des relevés téléphoniques pour prouver qu'elle a communiqué avec Service Canada. Les relevés montrent que la prestataire a fait un appel de 18 minutes à la Commission au 1-800-206-7218 le 16 avril 2021.

[13] La prestataire s'appuie également sur les relevés téléphoniques pour réfuter toute conclusion de crédibilité que la division générale a tirée à son égard.

[14] La prestataire affirme pouvoir obtenir des relevés téléphoniques supplémentaires d'avant avril 2021 pour montrer qu'elle a fait des demandes de renseignements plus tôt.

– **Nouvelles preuves**

[15] La division générale n'avait pas de copie des relevés téléphoniques de la prestataire. Celle-ci n'a produit aucun de ces relevés téléphoniques pour la division générale. Elle ne s'attendait pas à ce que sa crédibilité devienne un problème. Elle pensait que la division générale accepterait son témoignage de vive voix.

[16] La prestataire soutient que la division générale a commis une erreur lorsqu'elle a conclu qu'elle n'était pas crédible et qu'elle n'avait pas fait de demande de renseignements avant juin 2021. Elle soutient que je devrais accepter les relevés téléphoniques, car ils appuient ce qu'elle dit. Elle affirme qu'ils prouvent qu'elle a fait des demandes de renseignements avant juin 2021.

[17] La Commission s'oppose à l'admissibilité de ces relevés téléphoniques. La Commission soutient que la division d'appel ne peut accepter de nouvelles preuves.

[18] En général, la division d'appel n'accepte pas de nouvelles preuves. Comme l'a écrit la Cour fédérale : « Il n'est pas possible de présenter une nouvelle preuve à la

division d'appel, puisque la division doit se limiter aux moyens énumérés au paragraphe 58(1) [de la *Loi sur le ministère l'Emploi et du Développement social*] et que l'appel ne constitue pas une audience de novo<sup>2</sup> ».

[19] Compte tenu de ce que la Cour fédérale a conclu au sujet des nouvelles preuves, je ne peux pas accepter les relevés téléphoniques comme preuves à cette étape-ci.

– **Preuves contradictoires devant la division générale**

[20] La division générale a noté les preuves de la prestataire concernant ses efforts pour s'informer de son admissibilité :

- Au paragraphe 11c), la division générale a souligné que lors de son entrevue de réexamen, la prestataire a déclaré que sa première demande de renseignements remontait à juin 2021.
- Au paragraphe 14, la division générale a dit que la prestataire avait déclaré dans son avis d'appel que depuis octobre 2020, elle avait tenté de joindre l'ARC et d'accéder au site Web de celle-ci et de l'assurance-emploi pour obtenir des renseignements au sujet de son admissibilité.
- De plus, au paragraphe 14, la division générale a souligné que la prestataire avait également déclaré dans son avis d'appel qu'elle avait parlé avec un « représentant de l'assurance-emploi » en avril et de nouveau en mai 2021. Elle a également produit cette preuve à l'audience devant la division générale.
- Au paragraphe 15, la division générale a souligné le témoignage de la prestataire selon lequel elle [traduction] « avait essayé de joindre l'ARC par téléphone » en octobre [2020]. Elle dit être tombée sur un message automatisé qui l'a dirigée vers le site Web de l'ARC.

---

<sup>2</sup> Voir le paragraphe 34 de la décision *Marcia c Canada (Procureur général)*, 2016 CF 1367.

[21] La division générale était au courant de la preuve de la prestataire remontant à octobre 2020, selon laquelle elle s'était renseignée sur son admissibilité. La division générale n'a pas ignoré cette preuve.

[22] La division générale n'a tout simplement pas accepté le témoignage de la prestataire à l'audience parce qu'elle a jugé qu'il n'y avait pas de preuve confirmant que la prestataire avait demandé des renseignements dès le début.

[23] La division générale devait rendre une décision en se fondant sur la preuve devant elle. Malheureusement pour la prestataire, elle a fait des déclarations contradictoires à la Commission au sujet du moment où elle a demandé des renseignements. La division générale a dû choisir quelle preuve accepter. Elle avait le droit de préférer certaines preuves de la prestataire et d'en rejeter d'autres, pourvu qu'il y ait un fondement raisonnable à sa décision.

[24] La division générale a expliqué pourquoi elle avait accordé [traduction] « le plus de poids<sup>3</sup> » aux déclarations initiales de la prestataire. La division générale a expliqué que la prestataire avait fait ces déclarations de façon spontanée. Il s'agissait aussi des premières déclarations qu'elle a faites au sujet des mesures qu'elle avait prises.

[25] En revanche, la division générale a conclu que la prestataire avait fait des déclarations ultérieures après que la Commission a refusé d'antidater sa demande. Elle a conclu que les déclarations ultérieures de la prestataire étaient « adaptées aux fins de servir ses intérêts<sup>4</sup> ».

[26] La division générale avait le droit de tirer ces conclusions en se fondant sur la preuve dont elle disposait.

– **La prestataire devait agir comme une personne raisonnable et prudente pendant toute la période du retard.**

[27] La Commission soutient que, même si la division générale avait eu les relevés téléphoniques ou si je les acceptais, ils ne montrent quand même pas que la prestataire

---

<sup>3</sup> Voir le paragraphe 27 de la décision de la division générale.

<sup>4</sup> Voir le paragraphe 28 de la décision de la division générale.

a agi comme une personne raisonnable et prudente l'aurait fait dans des circonstances semblables.

[28] La Commission soutient que même avec les relevés téléphoniques, il reste encore une période entre septembre 2020 et avril 2021 durant laquelle la prestataire n'a demandé aucun renseignement directement à la Commission. La Commission soutient qu'il était déraisonnable que la prestataire n'ait pas téléphoné à la Commission de l'assurance-emploi ou à Service Canada si elle souhaitait obtenir des prestations d'assurance-emploi. Elle a plutôt appelé un autre organisme gouvernemental<sup>5</sup>.

[29] La Commission soutient que la prestataire devait quand même démontrer qu'elle avait agi comme une personne raisonnable et prudente dans des circonstances semblables l'aurait fait pour s'informer de ses droits et obligations au titre de la *Loi sur l'assurance-emploi* **pendant toute la période du retard.**

[30] La prestataire affirme maintenant qu'elle a communiqué avec l'ARC le 4 ou le 14 janvier 2021. Cette preuve n'a pas été soulevée à l'audience de la division générale. Cependant, même si c'était le cas, il resterait encore des écarts entre octobre 2020 et janvier 2021, et entre janvier 2021 et avril 2021, au cours desquels la prestataire n'a fait aucune demande de renseignements à la Commission ou à quiconque.

[31] Il y a aussi un écart entre mai 2021 et le 24 juin 2021. La prestataire a déclaré avoir communiqué avec Service Canada en mai 2021. Par contre, plusieurs semaines se sont écoulées avant qu'elle présente sa demande de prestations d'assurance-emploi.

[32] La prestataire affirme avoir continué de mener ses propres recherches après avoir téléphoné à Service Canada en mai 2021. De cette façon, elle pouvait s'assurer qu'elle était admissible aux prestations.

[33] Toutefois, il est clair que la division générale a conclu que les efforts de recherche de la prestataire étaient insuffisants par rapport à ce qu'une personne

---

<sup>5</sup> Service Canada offre des services au nom de la Commission de l'assurance-emploi du Canada.

raisonnable et prudente aurait fait. Bien que la division générale n'y ait pas fait référence dans sa décision, la Commission a fait remarquer que la Cour d'appel fédérale a établi qu'une partie prestataire ne peut pas se fier aux renseignements généraux figurant sur le site Web de Service Canada pour sa propre situation<sup>6</sup>.

[34] La Cour d'appel a écrit : « Puisque le site Web [de Service Canada] n'est pas censé répondre à tous les cas particuliers, les prestataires ne peuvent pas raisonnablement considérer les renseignements qui y figurent comme des renseignements personnalisés offerts par un agent en réponse à leurs demandes d'information quant à leur admissibilité<sup>7</sup>. »

[35] Autrement dit, la prestataire n'a pas agi comme une personne raisonnable et prudente l'aurait fait pendant toute la période du retard.

#### – Résumé

[36] La division générale n'a pas ignoré le témoignage de la prestataire. Elle a simplement rejeté certaines des preuves de la prestataire, ce qu'elle avait le droit de faire.

[37] Même si la prestataire avait produit une preuve à la division générale montrant qu'elle avait demandé des renseignements à l'ARC ou à Service Canada depuis octobre 2020, cela n'aurait pas eu d'incidence sur l'issue. Il restait des périodes pendant lesquelles la prestataire n'avait pas cherché à obtenir de l'information. Cela comprenait la période après mai 2021. Il est clair que la division générale a exigé de la prestataire qu'elle démontre qu'elle avait agi de façon raisonnable, en se renseignant, pendant toute la période du retard.

---

<sup>6</sup> Voir les observations de la Commission à la section de l'assurance-emploi du Tribunal de la sécurité sociale à la page GD4-3 du dossier d'appel, citant la décision *Mauchel c Canada (Procureur général)*, 2012 CAF 202.

<sup>7</sup> Voir le paragraphe 15 de la décision *Mauchel*.

## **La division générale a-t-elle refusé de laisser la prestataire démontrer qu'elle était admissible aux prestations d'assurance-emploi?**

[38] La prestataire soutient que l'audience à la division générale n'était pas équitable. Elle dit que la Commission a admis qu'elle était admissible à recevoir des prestations d'assurance-emploi. Elle prétend toutefois que la division générale [traduction] « a refusé d'en parler pendant l'audience<sup>8</sup> ». Elle affirme que la division générale a ensuite mentionné la question dans sa décision, mais qu'elle a rejeté son appel.

[39] La Commission a reconnu que la prestataire était admissible au bénéfice des prestations à la date antérieure du 27 septembre 2020<sup>9</sup>.

[40] La division générale a aussi conclu que la prestataire pouvait être admissible aux prestations. Elle a écrit ce qui suit :

Comme personne ne conteste que la prestataire dans la présente affaire pourrait être admissible à des prestations d'assurance-emploi à compter du 27 septembre 2020, mon analyse portera principalement sur la question de savoir si elle avait un motif valable pour son retard pendant toute la période du retard<sup>10</sup>.

[41] Toutefois, il ne faut pas confondre le fait que la prestataire **pourrait** être admissible à des prestations avec le droit de recevoir des prestations à une date antérieure.

[42] Si la prestataire voulait que ses prestations commencent immédiatement après son arrêt de travail à la fin de septembre 2020, il aurait fallu qu'elle démontre qu'elle avait un motif valable pour toute la période du retard à présenter une demande de prestations.

---

<sup>8</sup> Voir la demande de la prestataire à la division d'appel à la page AD1-4 du dossier d'appel.

<sup>9</sup> Voir les observations de la Commission à la section de l'assurance-emploi du Tribunal de la sécurité sociale à la page GD4-2 du dossier d'appel.

<sup>10</sup> Voir le paragraphe 7 de la décision de la division générale.

[43] La division générale a donné à la prestataire une occasion pleine et équitable d'aborder cette question. La prestataire aurait pu déposer des arguments écrits. Elle a également eu l'occasion de fournir des preuves et de présenter des arguments oraux à l'audience devant la division générale.

[44] Je ne suis pas convaincue que la division générale a refusé de laisser la prestataire démontrer qu'elle était admissible aux prestations d'assurance-emploi.

### **La division générale a-t-elle omis d'évaluer si la prestataire était admissible à recevoir des prestations d'assurance-emploi après le 24 juin 2021?**

[45] La prestataire soutient que la division générale n'a pas exercé sa compétence. Elle affirme que, même si la division générale a établi qu'elle n'était pas admissible aux prestations d'assurance-emploi à partir du 27 septembre 2020, elle était toujours admissible aux prestations après le 24 juin 2021. Elle affirme donc que la division générale aurait dû évaluer si elle était admissible aux prestations après cette date. Elle soutient qu'elle ne l'a pas fait, car elle a seulement vérifié si elle pouvait antidater sa demande au 27 septembre 2020.

[46] Les articles 112 et 113 de la *Loi sur l'assurance-emploi* confèrent à la division générale sa compétence. Ces divisions [*sic*] disent qu'une partie peut faire appel d'une décision découlant d'une révision de la Commission. Habituellement, la question en litige dans une décision découlant d'une révision constitue l'objet de l'appel à la division générale.

[47] L'avis d'appel de la prestataire<sup>11</sup> montre qu'elle faisait appel de la décision découlant de la révision de la Commission du 14 septembre 2021<sup>12</sup>. La décision découlant d'une révision de la Commission portait sur la question de savoir si la demande de la prestataire pouvait être antidatée. La Commission n'a pas vérifié si la prestataire était admissible aux prestations après le 24 juin 2021.

---

<sup>11</sup> Voir l'avis d'appel présenté à la division générale à la page GD2-5 du dossier d'appel.

<sup>12</sup> Voir la décision découlant d'une révision de la Commission aux pages GD3-23 et GD3-24 du dossier d'appel.

[48] Généralement, cela signifierait que la division générale se limiterait à établir si la prestataire pouvait faire antidater sa demande parce qu'il s'agissait de la seule question ressortant de la décision découlant d'une révision.

[49] Malgré cela, la Commission affirme que la division générale aurait dû établir si la prestataire pouvait poursuivre la question de son admissibilité aux prestations. Après tout, lorsque la prestataire a demandé à la Commission de réviser sa décision initiale, elle a déclaré avoir des heures d'emploi assurable. Elle a souligné avoir présenté des talons de chèque de paie pour prouver qu'elle avait des heures d'emploi assurable<sup>13</sup>. Elle a présenté des talons de chèque de paie parce que son employeur n'avait pas émis de relevé d'emploi.

[50] La prestataire s'attendait clairement à ce que la Commission décide si elle était admissible à recevoir des prestations après le 24 juin 2021. En fait, la prestataire n'a même pas soulevé la question de l'antidatation de sa demande lorsqu'elle a demandé à la Commission de réviser sa décision.

[51] La Commission reconnaît ne pas avoir encore répondu à la question que la prestataire a soulevée dans sa demande de révision. Autrement dit, la Commission n'a pas décidé, d'une manière ou d'une autre, si la prestataire était admissible aux prestations après le 24 juin 2021.

[52] La division générale n'a pas été saisie directement de la question de l'admissibilité de la prestataire. Toutefois, la Commission affirme que la division générale aurait dû se pencher sur la question, puisque la prestataire l'avait soulevée dans sa demande de révision.

[53] La Commission offre une réparation.

## **Réparation**

[54] La question de l'admissibilité de la prestataire aux prestations après le 24 juin 2021 n'a pas été dûment soulevée devant la division générale, car la

---

<sup>13</sup> Voir la demande de révision de la prestataire aux pages GD3-18 à GD3-20 du dossier d'appel.

Commission n'avait pas rendu de décision à ce sujet. La décision découlant d'une révision visait uniquement à établir si la demande de la prestataire pouvait être antidatée. La prestataire a également fondé son appel à la division générale sur la question de l'antidatation.

[55] Néanmoins, en pratique, la Commission me propose de renvoyer la question à la division générale. Elle me demande de le faire parce que la division générale n'a pas abordé la question de savoir si la prestataire était admissible aux prestations après le 24 juin 2021. Après tout, la prestataire s'attendait à une décision sur cette question.

[56] La Commission affirme qu'elle rendra une décision découlant d'une révision qui répondra directement à la demande de révision d'admissibilité de la prestataire aux prestations après le 24 juin 2021. Elle rendra une décision découlant d'une révision pendant que l'affaire est renvoyée à la division générale.

[57] La Commission affirme que, dans l'éventualité où elle refuserait la demande de prestations de la prestataire après le 24 juin 2021, celle-ci pourrait alors faire appel de cette décision à la division générale. Elle pourrait le faire sans avoir à déposer un autre avis d'appel à la division générale. La Commission serait prête à accepter l'avis d'appel existant comme appel sur la question de l'admissibilité.

[58] Je suis d'accord avec la Commission pour dire que renvoyer cette affaire à la division générale est la solution la plus pratique. Cela évite à la prestataire d'avoir à déposer un autre avis d'appel, si cela devait se produire.

[59] Une fois que l'affaire aura été renvoyée à la division générale, elle devrait attendre que la Commission rende une décision découlant d'un réexamen. Si la Commission décide que la prestataire n'est pas admissible au bénéfice des prestations après juin 2021, la division générale devrait demander à la prestataire si elle souhaite toujours faire appel à la division générale sur la question de son admissibilité aux prestations après le 24 juin 2021. Dans l'affirmative, la division générale pourra alors prendre les mesures appropriées pour faire avancer le dossier.

## Conclusion

[60] L'appel est accueilli en partie.

[61] Je renvoie l'affaire à la division générale afin qu'elle tranche la question de l'admissibilité de la prestataire aux prestations d'assurance-emploi après le 24 juin 2021.

[62] La division générale devrait mettre cette question de côté jusqu'à ce que la Commission rende une décision découlant d'un réexamen sur la question de l'admissibilité.

[63] Si la Commission tranche en faveur de la prestataire, il ne sera pas nécessaire de procéder à un appel. Toutefois, si la Commission établit que la prestataire n'est pas admissible au bénéfice des prestations après le 24 juin 2021, la division générale devrait vérifier si la prestataire a toujours l'intention de procéder à un appel de la décision découlant du réexamen de la Commission sur la question d'admissibilité. Elle pourrait alors veiller à ce que l'affaire aille de l'avant et à ce que le dossier de preuve qui traite de la question de l'admissibilité soit complet.

Janet Lew

Membre de la division d'appel