



[TRADUCTION]

CD c Commission de l'assurance-emploi du Canada, 2022 TSS 494

**Tribunal de la sécurité sociale du Canada
Division générale – Section de l'assurance-emploi**

Décision

Appelant : C. D.

Intimée : Commission de l'assurance-emploi du Canada

Décision portée en appel : Décision découlant d'une révision de la Commission de l'assurance-emploi du Canada (445509) datée du 7 janvier 2022 (communiquée par Service Canada)

Membre du Tribunal : Teresa M. Day

Mode d'audience : Téléconférence

Date de l'audience : Le 19 avril 2022

Personne présente à l'audience : Appelant

Date de la décision : Le 20 avril 2022

Numéro de dossier : GE-22-558

Décision

[1] L'appel est rejeté.

[2] L'appelant est exclu du bénéfice des prestations d'assurance-emploi (AE) parce qu'il n'a pas démontré qu'il était fondé à quitter volontairement son emploi.

Aperçu

[3] Le 7 septembre 2021, l'appelant a renouvelé une demande de prestations régulières d'AE¹. Il a dit avoir quitté son emploi chez X (X). La Commission a enquêté sur le motif de sa cessation d'emploi et a décidé qu'il avait quitté son emploi sans justification. Elle a imposé une exclusion à sa demande au motif qu'il avait quitté son emploi volontairement sans justification². Il ne pouvait donc pas toucher de prestations d'AE.

[4] L'appelant a demandé à la Commission de réviser sa décision. Il a fait valoir qu'il n'avait pas quitté son emploi volontairement. Le 1^{er} septembre 2021, l'employeur lui a dit qu'il ne faisait pas bien le travail, et il a cru qu'il serait licencié. Il a demandé s'il pouvait être mis à pied ou démissionner à la place, parce qu'il ne voulait pas qu'un congédiement figure dans son dossier au cas où il voudrait postuler un autre emploi chez X à l'avenir. L'employeur lui a permis de démissionner et l'a même aidé à rédiger sa lettre de démission. L'appelant n'a pas cherché d'autre emploi avant de démissionner.

[5] L'employeur a dit à la Commission qu'il n'allait pas licencier l'appelant et qu'il l'appuyait et lui offrait une formation et un encadrement supplémentaires lorsqu'il a démissionné pour des raisons personnelles.

[6] La Commission a maintenu l'exclusion, et l'appelant a interjeté appel auprès du Tribunal de la sécurité sociale du Canada (Tribunal).

¹ La demande initiale de prestations d'assurance-emploi (AE) de l'appelant a pris effet le 3 mai 2021.

² L'exclusion a été imposée au 29 août 2021, date de renouvellement de sa demande.

[7] Je dois déterminer si l'appelant a démontré que son départ constituait la seule solution raisonnable.

[8] L'appelant affirme qu'il a démissionné parce que l'employeur allait le licencier et qu'il ne voulait pas qu'un congédiement figure dans son dossier parce qu'il croyait que cela nuirait à ses chances d'être réembauché par X à une date ultérieure.

[9] L'employeur a admis que l'appelant éprouvait des problèmes de rendement au travail, mais il a nié qu'il prévoyait de le licencier. Il a dit que l'appelant était parti volontairement pour s'occuper d'« affaires familiales »³.

[10] La Commission affirme que le départ de l'appelant ne constituait pas la seule solution raisonnable : il aurait pu continuer de travailler ou demander un congé pour régler les problèmes familiaux qu'il pouvait avoir.

[11] Pour les motifs énoncés ci-après, je suis d'accord avec la Commission.

Question en litige

[12] L'appelant est-il exclu du bénéfice des prestations d'AE parce qu'il a volontairement quitté son emploi sans justification?

[13] Pour répondre à cette question, je dois d'abord traiter du départ volontaire de l'appelant. Je dois ensuite décider s'il était fondé à quitter son emploi.

Analyse

Question en litige n° 1 : l'appelant a-t-il quitté son emploi volontairement?

[14] L'appelant admet qu'il a démissionné, mais il nie l'avoir fait **volontairement**.

[15] Il a dit ce qui suit dans son témoignage :

- Il n'avait aucune intention de quitter son emploi chez X.

³ Voir la page GD3-19. Dans sa lettre de démission, l'appelant a fait mention d'« affaires familiales ».

- Au cours des quatre dernières années, il a travaillé pour X et offert un service à la clientèle dans différents services, pour divers comptes.
- Il a été mis à pied à quelques reprises au cours de cette période de quatre ans – habituellement lorsqu'un service a été déplacé ou qu'un compte a été fermé. Mais il a ensuite été réembauché dans un autre service.
- Avant sa dernière mise à pied, il travaillait comme représentant du service à la clientèle pour le compte Petro-Canada. Il a ensuite été mis à pied.
- Lorsqu'il a été réembauché par X en mars 2021, il a été affecté au compte Nissan.
- Il s'agissait d'un service à la clientèle très différent.
- Auparavant, il avait aidé les clients de Petro-Canada à se connecter à leur compte et à échanger des points et des incitatifs.
- Mais avec les clients de Nissan, son rôle est devenu beaucoup plus technique. Il devait fournir des renseignements techniques aux clients au sujet des rappels de véhicules et d'autres problèmes mécaniques et techniques liés aux véhicules automobiles.
- Il ne connaissait pas du tout ce domaine et mettait les clients en attente de plus en plus longtemps pendant qu'il essayait de trouver les réponses à leurs questions.
- Cette longue mise en attente des clients ne répondait pas aux « normes » de X. C'était la cause de ses problèmes de rendement.
- L'employeur lui offrait de la formation, mais il trouvait la nature du rôle [traduction] « trop difficile » pour lui.
- En outre, l'employeur [traduction] « ajoutait des choses » à sa formation et lui assignait des tâches en sus de celles pour lesquelles il avait été embauché. Il devrait ensuite suivre une formation supplémentaire.
- Il a constaté qu'il [traduction] « ne pouvait pas suivre le rythme ».
- Les choses étaient « correctes » lorsqu'il a été embauché, mais c'est ensuite devenu trop difficile à gérer. Il n'a pu tenir le coup.
- Il a bien reçu une formation supplémentaire au mois d'août 2021.
- Il ne postulait aucun autre emploi, même s'il éprouvait des difficultés avec son emploi et qu'il avait été renvoyé en formation.

- Le 1^{er} septembre 2021, son chef d'équipe et la représentante des ressources humaines (RH) l'ont convoqué à une rencontre. Ils ont dit qu'il ne faisait pas bien le travail et qu'il allait être licencié.
- Il a dit que mettre fin à ses services [traduction] « ne paraîtrait pas bien ».
- Il a demandé d'être transféré dans un autre service [traduction] « mais ils ont dit "Non, nous allons mettre fin à vos services" ».
- Il a demandé une mise à pied, mais ils ne lui ont pas donné cette option.
- Il leur a donc demandé : [traduction] « Que devrais-je faire? » La représentante des RH a répondu : [traduction] « Vous pouvez démissionner. »
- Il a demandé si démissionner compromettrait ses chances d'être réembauché par X dans un autre emploi moins technique à l'avenir. La représentante des RH a répondu que cela ne compromettrait aucune possibilité d'emploi chez X à l'avenir.
- Il a donc dit qu'il démissionnerait et la représentante des RH lui a répondu : [traduction] « D'accord, nous ne mettrons pas fin à vos services. »
- La représentante des RH lui a dit d'en discuter avec son chef d'équipe, qui lui dirait quoi faire pour démissionner.
- Le chef d'équipe a mentionné qu'il allait envoyer à l'appelant une note sur la [traduction] « connexion Internet interne » de l'entreprise concernant sa démission.
- Il a simplement copié cette note et l'a renvoyée au chef d'équipe. C'était sa lettre de démission.
- Il a cru que l'employeur le guiderait et le conseillerait. Il a cru que ce qu'on lui avait dit était dans son intérêt supérieur.
- [Traduction] « Ce sont mes supérieurs, alors j'ai suivi leurs directives. »
- Il n'a postulé aucun emploi avant de démissionner, puisqu'il n'avait aucune intention de quitter son emploi avant la rencontre du 1^{er} septembre 2021.
- L'employeur ne lui offrait aucune autre formation pour le poste qu'il occupait alors ni aucune autre formation pour remplir un rôle différent.
- La représentante des RH a déclaré qu'il était licencié immédiatement – au 1^{er} septembre 2021.

[16] L'employeur a nié la version des événements de l'appelant. La même représentante des RH qui, d'après ce qu'a témoigné l'appelant, lui a dit qu'il était licencié « immédiatement » le 1^{er} septembre 2021 a dit à la Commission que l'appelant n'allait pas être licencié et qu'il bénéficiait d'une formation et d'un encadrement. Elle a déclaré qu'il a démissionné le 1^{er} septembre 2021 pour des raisons personnelles et que X a délivré son RE en conséquence.

[17] J'ai demandé à l'appelant pourquoi la version des événements de l'employeur différait de la sienne. Il a dit qu'il y avait eu [traduction] « un certain malentendu entre moi et mon employeur ». Il a insisté sur le fait qu'il n'avait pas l'intention de quitter son emploi et qu'il avait démissionné uniquement parce que la représentante des RH avait dit que, s'il ne démissionnait pas, il serait licencié.

[18] J'ai demandé à l'appelant ce qu'il avait dit à la Commission au cours du processus de révision. Il a dit que, le 1^{er} septembre 2021, on lui a dit qu'il ne faisait pas bien le travail. Il a cru que cela signifiait qu'il était congédié, bien qu'il ait reconnu qu'on ne lui avait pas dit expressément qu'il allait être congédié et qu'il n'avait pas reçu de lettre de congédiement⁴. J'ai fait une comparaison avec ce qu'il a dit à l'audience, à savoir que, le 1^{er} septembre 2021, on lui a dit qu'il était licencié immédiatement. Il a répondu ce qui suit :

- Il avait reçu une formation supplémentaire en août 2021.
- Mais au cours de cette période, il était aussi « perturbé » parce que sa sœur était décédée (le 13 août 2021), ce qui a beaucoup bouleversé toute la famille⁵.
- Puis, le 1^{er} septembre 2021, son chef d'équipe a déclaré que l'appelant devait parler aux RH parce qu'à son avis, il ne faisait pas bien le travail.
- Il a demandé au chef d'équipe ce qui allait se passer.
- Le chef d'équipe a dit : [traduction] « Vous serez peut-être licencié. »
- Lors de la rencontre avec la représentante des RH, cette dernière a dit qu'ils allaient mettre fin à ses services.

⁴ Voir la page GD3-34.

⁵ À la page GD3-13, l'appelant a dit à la Commission qu'il avait informé l'employeur que sa sœur était dans le coma. Elle est décédée le 13 août 2021.

- Il a demandé s'il pouvait être affecté à un autre service ou être mis en disponibilité ou s'il [traduction] « devait démissionner ».
- Elle a dit qu'il pouvait démissionner s'il le voulait.
- Il a demandé ce qui arriverait s'il démissionnait.
- Elle a dit qu'ils ne mettraient alors pas fin à ses services.
- Il a demandé si démissionner compromettrait ses chances d'occuper un emploi futur chez X.
- Elle a répondu que non.
- C'est donc ce qu'il a décidé de faire.

[19] J'ai demandé à l'appelant pourquoi il n'avait pas demandé un congé à l'employeur pour pleurer le décès de sa sœur, puis retourner au travail alors qu'il serait peut-être mieux en mesure de se concentrer sur la formation et les tâches associées à son emploi. Il a dit qu'il ne savait pas qu'il aurait pu demander un congé : [traduction] « Ça ne m'a pas traversé l'esprit. » Il a dit que l'employeur avait sympathisé avec lui au sujet du décès dans sa famille, mais qu'il n'avait jamais dit qu'il pouvait prendre congé. Si on lui avait parlé de cette option, il l'aurait [traduction] « certainement » choisie.

[20] La Commission affirme que la version des faits de l'employeur est plus crédible. Je suis d'accord.

[21] J'accorde le plus de poids aux déclarations que l'appelant a faites à la Commission au cours du processus de révision, selon lesquelles on ne lui a **pas** expressément dit qu'il était effectivement congédié ou même qu'il allait l'être, mais il a plutôt supposé qu'il allait être licencié en raison du commentaire de l'employeur selon lequel il ne faisait pas bien le travail. Cela s'explique par le fait que l'agent de révision a posé des questions spécifiques à l'appelant sur ce point et que les réponses de ce dernier ont été données à des questions simples et directes. Elles ont été données aussi avant la décision de révision défavorable relativement à sa demande.

[22] Lorsque je lui ai demandé s'il avait été effectivement licencié le 1^{er} septembre 2021, il a répondu que la représentante des RH lui avait dit qu'il [traduction] « devrait quitter le

bureau immédiatement et partir ». Si tel était le cas, pourquoi n'a-t-il pas fait cette déclaration très précise à l'agent de révision? Lorsque je lui ai demandé pourquoi il avait changé sa réponse, il a répondu ceci : [traduction] « Elle a dit "Vos services ne seront plus requis parce que nous estimons que vous ne faites pas bien le travail". » Il lui a dit qu'il présenterait de nouveau sa candidature chez X lorsqu'un autre emploi se présenterait et que le licenciement ne donnerait pas une bonne impression, alors elle a répondu qu'il pouvait démissionner. Il a demandé au Tribunal de lui accorder des prestations d'AE parce qu'il y a eu un [traduction] « malentendu » entre lui et l'employeur. Il a demandé au Tribunal de lui [traduction] « pardonner » s'il avait [traduction] « commis des erreurs ».

[23] L'argument de l'appelant est le suivant : l'employeur a amorcé la rupture de la relation d'emploi le 1^{er} septembre 2021 en lui disant qu'il allait être licencié parce qu'il ne faisait pas bien le travail. Il a alors demandé la permission de démissionner à la place, parce qu'il ne voulait pas qu'un congédiement figure à son dossier.

[24] À mon avis, cet argument n'est pas convaincant. Il n'y a aucune preuve crédible que l'appelant a été licencié le 1^{er} septembre 2021. Aucun avis écrit de licenciement ne lui a été remis. Pourtant, il prétend que l'employeur lui a donné un ultimatum le 1^{er} septembre 2021 : démissionnez ou vous serez congédié. Il a demandé à l'employeur de confirmer cela pour le présent appel (voir les pages GD3-28 à GD3-32), mais ce dernier a refusé de le faire⁶.

[25] La décision de l'appelant de démissionner, bien qu'elle semble avoir été spontanée, était un acte délibéré posé sur le fondement de deux (2) de ses propres suppositions : qu'il

⁶ Selon le relevé d'emploi, le premier jour de travail de l'appelant était le 23 mars 2021. Cela signifie qu'au 1^{er} septembre 2021, la période de stage habituelle de trois mois au cours de laquelle les employeurs déterminent si un nouvel employé fait bien le travail et peuvent licencier ce dernier sans lui donner un préavis ou lui verser une paie à la place d'un préavis, pourrait avoir été expirée. X a peut-être prolongé cette période en offrant une formation additionnelle à l'appelant, auquel cas il lui était loisible de licencier l'appelant sans préavis le 1^{er} septembre 2021 et de délivrer le relevé d'emploi sur ce fondement. Il n'aurait pas été nécessaire de donner un tel ultimatum à l'appelant, et il aurait simplement pu délivrer le relevé d'emploi pour le motif que la période de stage était expirée et que l'appelant ne faisait pas bien le travail. L'employeur a cependant déclaré sans équivoque à la Commission qu'il n'avait pas l'intention de licencier l'appelant le 1^{er} septembre 2021. Je ne peux faire fi de cette preuve.

allait probablement être licencié dans un avenir rapproché étant donné ses difficultés au travail, et que quitter son emploi donnerait une meilleure impression qu’être licencié.

[26] Je conclus que c’est l’appelant qui a amorcé le processus de rupture de la relation d’emploi lorsqu’il a choisi de démissionner le 1^{er} septembre 2021. Je conclus également qu’il l’a fait volontairement parce qu’il a choisi de prendre les devants et d’agir d’une façon qu’il estimait être à son avantage.

Question en litige n° 2 : l’appelant était-il fondé à quitter volontairement son emploi?

[27] Les parties ne s’entendent pas sur la question de savoir si l’appelant était fondé à quitter volontairement son emploi lorsqu’il l’a fait.

[28] La loi prévoit qu’un prestataire est exclu du bénéfice des prestations d’AE s’il n’était pas fondé à quitter volontairement son emploi lorsqu’il l’a fait⁷.

[29] Le fait d’avoir une bonne raison de quitter un emploi n’est pas suffisant pour prouver l’existence d’une justification.

[30] La loi explique ce qu’elle entend par « justification ». Elle prévoit que le prestataire est fondé à quitter son emploi au moment où il le fait ***si son départ constitue la seule solution raisonnable dans son cas***. Il y est prévu également qu’il faut tenir compte de toutes les circonstances⁸.

[31] Il appartient à l’appelant de prouver qu’il avait une justification⁹.

[32] Il doit le prouver selon la prépondérance des probabilités. Cela signifie qu’il doit démontrer qu’il est probable que sa **seule** option raisonnable était de démissionner le 1^{er} septembre 2021.

⁷ Article 30 de la *Loi sur l’assurance-emploi* (Loi sur l’AE).

⁸ Voir *Canada (Procureur général) c White*, 2011 CAF 190 au para 3; article 29(c) de la Loi sur l’AE.

⁹ Voir *Canada (Procureur général) c White*, 2011 CAF 190 au para 3.

[33] Avant de décider s'il était fondé à quitter son emploi, je dois examiner toutes les circonstances au moment de son départ.

[34] L'appelant affirme qu'il était fondé à quitter son emploi parce qu'il allait être licencié et qu'il ne voulait pas qu'un licenciement figure sur son relevé d'emploi.

A) L'appelant était-il fondé à quitter son emploi en raison des pressions indues de son employeur?

[35] La loi prévoit qu'un employé est fondé à quitter son emploi lorsque l'employeur exerce des pressions indues sur lui pour qu'il quitte son emploi et que son départ constitue la seule solution raisonnable¹⁰.

[36] Je conclus que, pour l'appelant, de telles circonstances n'existaient pas.

[37] Il n'y a aucune preuve que l'employeur a délibérément rendu les conditions de travail à ce point insupportables qu'il était probable que l'appelant démissionne. Il n'y a pas non plus de preuve que l'employeur a exercé des pressions sur l'appelant ou l'a incité à démissionner. De plus, une évaluation défavorable du rendement ou une mesure disciplinaire de la part de l'employeur, même si elle est stressante, ne justifie pas un départ¹¹.

[38] La rencontre du 1^{er} septembre 2021, après un mois de formation supplémentaire, semble avoir eu pour but de fournir une rétroaction à l'appelant. Pour lui, cette rétroaction signifiait qu'il allait être licencié parce qu'il ne faisait pas bien le travail. Mais la preuve de l'employeur contredit directement cette interprétation. Et selon les aveux de l'appelant, il trouvait l'emploi lui-même trop difficile et il ne pouvait s'acquitter de ses fonctions. À cette époque, il avait de la difficulté à accepter la mort de sa sœur. Je peux accepter qu'il n'ait peut-être pas eu l'intention de démissionner avant la rencontre du 1^{er} septembre 2021. En revanche, compte tenu de toutes les circonstances à ce moment-là, il est certainement possible que la rencontre l'ait amené à prendre conscience de cette option. Pour ces

¹⁰ Article 29(c)(xiii) de la Loi sur l'AE.

¹¹ Voir la décision du Tribunal dans *R.L. c C.E.I.C.*, 2016 TSSDAE 518.

motifs, et pour les motifs énoncés à la question en litige n° 1 ci-dessus, l'appelant n'a pas prouvé que c'est X qui a ordonné ou demandé sa cessation d'emploi.

[39] Je conclus donc que l'appelant n'a pas prouvé qu'il a quitté son emploi par suite des pressions indues de X.

[40] Je conclus également que son départ ne constituait pas la seule solution raisonnable.

[41] Je suis d'accord avec la Commission pour dire que l'appelant aurait pu continuer de travailler. La rencontre avec le chef d'équipe et la représentante des RH le 1^{er} septembre 2021 a peut-être été un signal pour l'appelant que X ne souhaitait pas le maintenir dans cet emploi en particulier. Mais il ne l'a pas licencié. Dans les circonstances, il aurait été raisonnable que l'appelant continue de travailler et commence *immédiatement* à chercher un autre emploi lui convenant davantage.

[42] Il arrive dans de nombreuses affaires que le tribunal impose aux prestataires de l'AE l'obligation de chercher un autre emploi avant de prendre la décision unilatérale de quitter un emploi¹². Je ne peux faire fi de cette obligation ni du fait que l'appelant s'est volontairement mis en situation de chômage sans avoir d'abord cherché un autre emploi.

[43] L'appelant n'a pas donné suite à cette solution raisonnable.

[44] Je conclus donc que l'appelant ne s'est pas acquitté du fardeau qui lui incombait de prouver qu'il avait subi des pressions indues de la part de l'employeur, au point où son départ le 1^{er} septembre 2021 constituait la seule solution raisonnable. Cela signifie qu'il n'a pas prouvé qu'il était fondé à quitter son emploi.

B) L'appelant était-il fondé à quitter son emploi pour des raisons personnelles?

[45] La décision de quitter un emploi pour des raisons personnelles, comme se sentir inapte à l'emploi et dépassé par le travail (comme l'a décrit l'appelant), pourrait bien être un

¹² Voir l'analyse dans *White, supra*.

motif valable de quitter un emploi. Toutefois, la Cour d'appel fédérale a clairement jugé qu'un motif valable de quitter un emploi n'équivaut pas à la condition prévue dans la loi de « **justification** »¹³, et qu'il est possible qu'un prestataire ait un motif valable de quitter son emploi sans avoir de « justification » au sens de la loi¹⁴.

[46] La Cour d'appel fédérale a aussi clairement statué que le fait de quitter son emploi pour améliorer sa situation – qu'il s'agisse de la nature du travail, de la rémunération ou d'autres facteurs liés au style de vie – ne constitue pas une justification au sens de la loi¹⁵.

[47] Je conclus que l'appelant a personnellement décidé de quitter son emploi chez X. Il savait qu'il ne faisait pas bien le travail pour le compte Nissan, car le travail était trop technique pour lui et il ne pouvait tenir le rythme de la formation. Croyant que son licenciement était inévitable, il a décidé de démissionner à la place afin d'éviter une éventuelle tache dans son dossier. Je comprends le désir de l'appelant de se retirer d'une situation stressante chez X, mais il ne peut s'attendre à ce que ceux qui cotisent à la caisse d'assurance-emploi assument les coûts de sa décision unilatérale de quitter son emploi à cette fin.

[48] Il aurait été raisonnable que, plutôt que de quitter son emploi, il continue à travailler et commence immédiatement à chercher ailleurs un autre emploi lui convenant davantage.

[49] L'appelant n'a pas opté pour cette solution raisonnable.

[50] Je conclus donc qu'il ne s'est pas acquitté du fardeau qui lui incombait de prouver que ses problèmes personnels étaient tels que son départ le 1^{er} septembre 2021 constituait la seule solution raisonnable. Cela signifie qu'il n'a pas prouvé qu'il était fondé à quitter son emploi.

¹³ Voir *Laughland*, 203 CAF 129.

¹⁴ Voir *Vairumuthu*, 2009 CAF 277.

¹⁵ Voir *Langevin*, 2001 CAF 163, *Astronomo*, A-141-97, *Tremblay*, A-50-94, *Martel*, A-169-92, *Graham*, 2001 CAF 311, *Lapointe*, 2009 CAF 147 et *Langlois*, 2008 CAF 18.

Conclusion

[51] Le départ de l'appelant de chez X le 1^{er} septembre 2021 ne constituait pas la seule solution raisonnable. Il ne s'est pas prévalu de cette solution raisonnable et n'a donc pas prouvé qu'il était fondé à quitter volontairement son emploi.

[52] Cela signifie qu'il est exclu du bénéfice des prestations d'AE.

[53] L'appel est rejeté.

Teresa M. Day

Membre, Division générale – Section de l'assurance-emploi