



Citation : *CM c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2023 TSS 353

Tribunal de la sécurité sociale du Canada
Division générale, section de l'assurance-emploi

Décision

Partie appelante : C. M.

Partie intimée : Commission de l'assurance-emploi du Canada

Décisions portées en appel : Décisions découlant des révisions (513505 et 535788) datées du 11 août 2022 rendues par la Commission de l'assurance-emploi du Canada (communiquées par Service Canada)

Membre du Tribunal : Normand Morin

Mode d'audience : Téléconférence

Date de l'audience : Le 13 décembre 2022

Personne présente à l'audience : L'appelante

Date de la décision : Le 27 janvier 2023

Numéros des dossiers : GE-22-2878 et GE-22-2879

Décision

[1] L'appel est rejeté.

[2] Je conclus que la *Commission de l'assurance-emploi du Canada* (la Commission) est justifiée de réclamer à l'appelante la somme d'argent qui lui a été versée en trop à titre de versement anticipé de prestations de la Prestation d'assurance-emploi d'urgence (PAEU) (trop-payé)¹. L'appelante doit rembourser la somme d'argent qui lui a été versée en trop à ce titre.

[3] Je conclus que l'appelante ne démontre pas qu'elle était justifiée de quitter volontairement son emploi². Il ne s'agissait pas de la seule solution raisonnable dans son cas. Son exclusion du bénéfice des prestations régulières d'assurance-emploi à compter du 13 février 2022 est donc justifiée.

Aperçu

[4] Du 23 juin 2018 au 19 mars 2020, l'appelante a travaillé comme « associée » pour l'employeur X (X ou l'employeur) et a cessé de travailler pour lui en raison d'un manque de travail³.

[5] Le 8 avril 2020, elle présente une demande initiale de prestations d'assurance-emploi (prestations régulières)⁴. Une période de prestations est établie à compter du 22 mars 2020 afin que l'appelante puisse recevoir des prestations de la PAEU⁵.

[6] Du 29 mai 2020 au 9 janvier 2021, elle travaille de nouveau pour l'employeur et cesse de travailler pour lui en raison d'un manque de travail⁶.

¹ Voir les articles 43, 44, 52, 153.6(1)a), 153.1301 et 153.1303(1) de la *Loi sur l'assurance-emploi* (la Loi).

² Voir les articles 29 et 30 de la Loi.

³ Voir les pièces GD3-3 à GD3-12 du dossier GE-22-2878 ainsi que les pièces GD3-34 et GD3-35 du dossier GE-22-2879.

⁴ Voir les pièces GD3-3 à GD3-12 du dossier GE-22-2878.

⁵ Voir les pièces GD3-1 et GD4-1 du dossier GE-22-2878.

⁶ Voir les pièces GD3-60 et GD3-61 du dossier GE-22-2878.

[7] Du 8 février 2021 au 12 février 2022, elle effectue une autre période d'emploi pour le même employeur et cesse de travailler pour lui en quittant volontairement son emploi⁷.

[8] Le 23 février 2022, l'appelante présente une demande initiale de prestations (prestations régulières)⁸.

[9] Le 28 mai 2022, un avis de dette est envoyé à l'appelante par *Emploi et Développement social Canada*⁹.

[10] Dans sa demande de révision présentée le 23 juin 2022, l'appelante indique qu'elle demande une révision pour la somme d'argent qui lui est réclamée pour des prestations versées en trop dans l'avis de dette du 28 mai 2022¹⁰. Elle précise avoir reçu un courriel de Service Canada à ce sujet le 8 juin 2022 et avoir reçu l'avis de dette, le 13 juin 2022¹¹.

[11] Le 11 juillet 2022, la Commission l'informe qu'elle n'a pas droit aux prestations d'assurance-emploi à partir du 13 février 2022, car elle a volontairement quitté son emploi le 22 février 2022 sans motif valable au sens de la Loi et qu'il ne s'agissait pas de la seule solution raisonnable dans son cas¹².

[12] Le 3 août 2022, l'appelante présente une autre demande de révision concernant cette fois, son départ volontaire¹³.

⁷ Voir les pièces GD3-21 et GD3-22 du dossier GE-22-2879

⁸ Voir les pièces GD3-3 à GD3-20 du dossier GE-22-2879.

⁹ Voir le document intitulé « *Notice of Debt / Avis de dette* » produit par *Employment and Social Development Canada / Emploi et Développement social Canada* – pièces GD3-52 à GD3-55 du dossier GE-22-2878.

¹⁰ Voir la pièce GD3-56 du dossier GE-22-2878.

¹¹ Voir la pièce GD3-56 du dossier GE-22-2878.

¹² Voir les pièces GD3-25, GD3-26, GD5-2 et GD5-3 du dossier GE-22-2879.

¹³ Voir les pièces GD2-2, GD3-27 et GD3-28 du dossier GE-22-2879.

[13] Le 11 août 2022, à la suite des demandes de révision de l'appelante, la Commission rend deux décisions distinctes¹⁴.

[14] Dans l'une d'elles, la Commission l'informe qu'elle maintient celle rendue à son endroit en date du 13 juin 2022 (avis de dette du 28 mai 2022) concernant le trop-payé en prestations qui lui est réclamé (versement anticipé – recouvrement du paiement forfaitaire)¹⁵. Dans cette décision, la Commission lui précise qu'elle recevra un avis de dette et qu'elle devra rembourser le montant des prestations auxquelles elle n'avait pas droit¹⁶.

[15] Dans l'autre décision, la Commission l'informe que celle rendue initialement à son endroit, en date du 5 juillet 2022¹⁷, concernant son départ volontaire, est maintenue¹⁸.

[16] L'appelante explique contester le fait de devoir rembourser les prestations de la PAEU ou de la Prestation canadienne d'urgence (PCU) qui lui ont été versées en trop. Elle fait valoir qu'elle ne devrait pas avoir à rembourser la somme d'argent que lui réclame la Commission pour des prestations versées en trop, étant donné que les revenus qu'elle reçoit à titre de pensions ne représentent pas beaucoup d'argent. L'appelante fait également valoir que si elle avait attendu plus longtemps avant de recommencer à travailler pour l'employeur, au lieu de le faire à compter de la fin de mai 2020, comme ce fut le cas, la Commission ne lui aurait pas réclamé une somme d'argent pour des prestations versées en trop. Elle souligne avoir démontré sa bonne foi lorsqu'elle a demandé des prestations.

¹⁴ Voir les pièces GD2-9, GD2-10, GD2-15, GD3-62 et GD3-63 du dossier GE-22-2878 ainsi que les pièces GD2-9, GD2-10, GD2-15 et GD3-36 du dossier GE-22-2879.

¹⁵ Voir les pièces GD2-9, GD2-10, GD3-62 et GD3-63 du dossier GE-22-2878 ainsi que les pièces GD2-9 et GD2-10 du dossier GE-22-2879.

¹⁶ Voir les pièces GD2-9, GD2-10, GD3-62 et GD3-63 du dossier GE-22-2878 ainsi que les pièces GD2-9 et GD2-10 du dossier GE-22-2879.

¹⁷ Bien que la Commission indique avoir rendu sa décision le 5 juillet 2022, la date de l'avis de décision au sujet du départ volontaire de l'appelante est le 11 juillet 2022 – pièces GD3-25 et GD3-26 du dossier GE-22-2879.

¹⁸ Voir la pièce GD2-15 du dossier GE-22-2878 ainsi que les pièces GD2-15 et GD3-36 du dossier GE-22-2879.

[17] Concernant son départ volontaire, l'appelante fait valoir qu'il était justifié. Elle explique que vers la fin de janvier 2022 ou le début de février 2022, la directrice du magasin, sa supérieure immédiate, lui fait des reproches parce qu'elle lui a annoncé qu'elle devait terminer son quart de travail plus tôt que prévu, pour un rendez-vous médical. L'appelante précise que c'est cet événement qui l'a amenée à quitter son emploi. Elle explique avoir auparavant présenté plusieurs plaintes à l'employeur au sujet des agissements de la directrice à son endroit, mais que ces plaintes n'avaient rien donné et que le problème n'a jamais été réglé. L'appelante précise ne pas avoir parlé de ces circonstances dans sa demande de prestations du 23 février 2022, car elle ne voulait pas être confrontée de nouveau avec l'employeur au sujet des agissements de la directrice. Elle indique que c'est ce qui explique qu'elle a déclaré dans cette demande de prestations qu'elle avait cessé de travailler pour prendre sa retraite. L'appelante explique aussi ne pas avoir parlé des agissements de la directrice lors de ses conversations avec des représentants de la Commission parce qu'elle ne se sentait pas à l'aise ou en confiance pour le faire.

[18] Les 29 et 31 août 2022, l'appelante conteste auprès du Tribunal les décisions en révision de la Commission. Ces décisions font l'objet du présent recours devant le Tribunal.

Questions préliminaires

[19] Je précise que les appels portant les numéros de dossier GE-22-2878 et GE-22-2879 ont été joints, en date du 12 octobre 2022¹⁹, puisque ces appels soulèvent une question de droit ou de fait qui leur est commune.

[20] Dans le cas présent, les deux dossiers concernent la même appelante. La question en litige dans le dossier GE-22-2878 porte sur des prestations versées en trop à l'appelante (trop-payé) et la demande qui lui est faite de les rembourser. Dans le dossier GE-22-2879, la question en litige concerne le départ volontaire de l'appelante.

¹⁹ Voir les dispositions prévues à l'article 13 du *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale*, applicables au moment où les décisions ont été portées en appel devant le Tribunal.

[21] Je précise que bien que l'appelante réfère aux prestations de la PCU pour décrire le type de prestations qui lui ont été versées²⁰ et que l'avis de dette qu'elle a reçu réfère aussi à ce type de prestations²¹, il s'agit, dans son cas, de prestations de la PAEU, étant donné les renseignements donnés par la Commission à cet effet. La Commission réfère aux prestations de la PAEU ayant été versées à l'appelante²². Je vais ainsi décrire les prestations reçues par l'appelante au cours de la période en cause en référant aux prestations de la PAEU.

[22] Je souligne que même si les prestations de la PAEU et celles de la PCU peuvent être considérées comme semblables, il s'agit de deux types différents de prestations. Pendant la période au cours de laquelle ces deux types de prestations étaient disponibles, soit du 15 mars 2020 au 3 octobre 2020 inclusivement, les personnes normalement admissibles au bénéfice des prestations d'assurance-emploi (prestations régulières ou prestations spéciales) ont reçu des prestations de la PAEU et celles qui n'y étaient pas normalement admissibles ont reçu des prestations de la PCU, si elles remplissaient les conditions requises pour en recevoir. Le montant versé dans les deux cas était le même, soit 500,00 \$ par semaine.

Questions en litige

[23] Je dois déterminer si la Commission est justifiée de réclamer à l'appelante la somme d'argent qui lui a été versée en trop à titre de versement anticipé de prestations de la PAEU (trop-payé) et si elle doit rembourser cette somme²³.

[24] Je dois également déterminer si l'appelante démontre qu'elle était justifiée de quitter volontairement son emploi²⁴. Pour cela, je dois répondre aux questions suivantes :

²⁰ Voir les pièces GD2-2, GD2-5 et GD3-56 du dossier GE-22-2878.

²¹ Voir les pièces GD3-52 à GD3-55 du dossier GE-22-2878.

²² Voir les pièces GD3-13, GD3-57, GD3-58 et GD4-3 à GD4-5 du dossier GE-22-2878.

²³ Voir les articles 43, 44, 52, 153.6(1)a), 153.1301 et 153.1303(1) de la Loi.

²⁴ Voir les articles 29 et 30 de la Loi.

- Est-ce que la fin d'emploi de l'appelante représente un départ volontaire?
- Si tel est le cas, est-ce que le départ volontaire de l'appelante représentait la seule solution raisonnable dans son cas?

Analyse

Versement de prestations de la PAEU à l'appelante

[25] En raison de la COVID-19²⁵, la *Loi sur l'assurance-emploi* a été modifiée entre autres, avec la mise en place de la PAEU. Différentes raisons permettent de devenir prestataire de la PAEU. Ce type de prestations n'est pas seulement destiné aux personnes qui ont cessé de travailler pour les raisons liées à la COVID-19.

[26] L'une des raisons qui permettent à un prestataire de recevoir des prestations de la PAEU est que sa période de prestations aurait pu être établie au cours de la période du 15 mars 2020 au 26 septembre 2020 inclusivement, pour bénéficier, entre autres, de prestations régulières d'assurance-emploi²⁶. Toutefois, au cours de cette période, aucune période de prestations ne peut être établie à l'égard de prestations régulières d'assurance-emploi ou de prestations spéciales (ex. : prestations de maladie)²⁷.

[27] Pour avoir le droit de recevoir des prestations de la PAEU, le prestataire doit satisfaire les exigences d'admissibilité prévues à la Loi²⁸.

[28] Parmi ces exigences, le prestataire doit avoir cessé d'exercer son emploi ou d'exécuter un travail pour son compte, pendant au moins sept jours consécutifs compris dans la période de deux semaines pour laquelle il demande des prestations de la PAEU²⁹.

²⁵ Maladie à coronavirus 2019.

²⁶ Voir l'article 153.5(2)b) de la partie VIII.4 de la Loi.

²⁷ Voir les articles 153.5(3)a) et 153.8(5) de la partie VIII.4 de la Loi.

²⁸ Voir l'article 153.9(1) de la partie VIII.4 de la Loi.

²⁹ Voir l'article 153.9(1)(iv) de la partie VIII.4 de la Loi.

[29] Une exception à la Loi prévoit également que si le total des revenus d'emploi du prestataire a été de 1 000,00 \$ ou moins pour une période de quatre semaines qui se succèdent, sans nécessairement être consécutives, et à l'égard desquelles la prestation d'assurance-emploi d'urgence est versée, il est alors réputé satisfaire plusieurs des exigences pour en recevoir³⁰.

[30] Le montant de la PAEU est de 500,00 \$ par semaine³¹.

[31] La Loi prévoit que si une personne a reçu des prestations d'assurance-emploi, dont des prestations de la PAEU, auxquelles elle n'était pas admissible ou parce qu'elle était exclue du bénéfice de ces prestations, elle est tenue de les rembourser ou de rembourser le versement excédentaire qui en a découlé³².

[32] La Commission dispose d'un délai de 36 mois pour examiner de nouveau toute demande au sujet de prestations payées ou payables à un prestataire, incluant les prestations de la PAEU, et ce délai est de 72 mois si elle estime qu'une déclaration ou affirmation fausse ou trompeuse a été faite relativement à une demande de prestations³³.

[33] La Commission fait valoir les éléments suivants :

- a) Le 13 avril 2020, l'appelante a reçu un versement anticipé de 2 000,00 \$. Ce versement équivaut à quatre semaines de prestations de la PAEU³⁴ ;
- b) L'appelante a rempli des déclarations du prestataire pour une période de 16 semaines, soit pour la période échelonnée du 22 mars 2020 au 11 juillet 2020. Elle pouvait donc recevoir 8 000,00 \$ en prestations de la PAEU (16 semaines X 500,00 \$ = 8 000,00 \$)³⁵ ;

³⁰ Voir l'article 153.9(4) de la partie VIII.4 de la Loi.

³¹ Voir l'article 153.10 (1) de la partie VIII.4 de la Loi.

³² Voir les articles 43, 44 et 153.6 (1)a) de la Loi.

³³ Voir les articles 52 et 153.6 (1)a) de la Loi.

³⁴ Voir les pièces GD4-3 et GD4-4 du dossier GE-22-2878.

³⁵ Voir les pièces GD4-3 et GD4-4 du dossier GE-22-2878.

- c) L'appelante a reçu des prestations de la PAEU pour 14 semaines sur les 16 semaines pour lesquelles elle pouvait en recevoir, car elle ne pouvait en recevoir pour les deux semaines échelonnées du 14 au 27 juin 2020 (13^e et 14^e semaines de prestations), étant donné qu'une « inadmissibilité administrative » a été imposée afin de récupérer une partie du montant de 2 000,00 \$ qu'elle avait reçue à titre de versement anticipé de prestations de la PAEU³⁶ ;
- d) Dans une demande de prestations d'assurance-emploi d'urgence, lorsque le « compteur de semaines payées » avait atteint 12 semaines, un « code d'inadmissibilité » était alors imposé pour les deux semaines suivantes, soit pour les 13^e et 14^e semaines, de sorte qu'aucun paiement n'était effectué. Une deuxième inadmissibilité de deux semaines était ensuite imposée après que des prestations aient été versées pendant 17 semaines, soit pour les 18^e et 19^e semaines, ce qui dans beaucoup de cas a permis de récupérer le paiement du versement anticipé de 2 000,00 \$ reçu³⁷ ;
- e) Les deux semaines pour lesquelles une récupération a été effectuée (semaines échelonnées du 14 au 27 juin 2020 – 13^e et 14^e semaines), représentent une somme de 1 000,00 \$³⁸ ;
- f) En incluant la somme de 2 000,00 \$ payée à l'appelante à titre de versement anticipé, l'appelante a reçu des prestations pour une somme totale de 9 000,00 \$ (2 000,00 \$ (versement anticipé) + 7 000,00 \$ (prestations versées pour 14 semaines sur les 16 semaines pour lesquelles elle en a demandé) = 9 000,00 \$)³⁹ ;
- g) L'appelante a reçu une somme totale de 9 000,00 \$ en prestations, alors qu'elle pouvait en recevoir pour une période de 16 semaines, ce qui représente une somme de 8 000,00 \$ (16 X 500,00 \$ = 8 000,00 \$). Les prestations versées en

³⁶ Voir les pièces GD4-3 et GD4-4 du dossier GE-22-2878.

³⁷ Voir la pièce GD4-3 du dossier GE-22-2878.

³⁸ Voir les pièces GD4-3 et GD4-4 du dossier GE-22-2878.

³⁹ Voir les pièces GD4-3 et GD4-4 du dossier GE-22-2878

trop à l'appelante représentent une somme de 1 000,00 \$ (9 000,00 \$ - 8 000,00 \$ = 1 000,00 \$)⁴⁰ ;

- h) Cette somme de 1 000,00 \$ (solde du versement anticipé) n'a pu être récupérée à partir des prestations versées à l'appelante pendant la période pour laquelle elle en a reçues. Elle n'a pas réclamé de prestations pour un nombre suffisant de semaines pour que le solde de 1 000,00 \$ soit « automatiquement récupéré ». Cette somme aurait automatiquement été récupérée aux 18^e et 19^e semaines de ses prestations si l'appelante avait été admissible au bénéfice des prestations pour au moins 19 semaines et si elle en avait réclamées pour ce nombre de semaines. Elle a réclamé des prestations pour 16 semaines⁴¹ ;
- i) L'appelante ne démontre pas qu'elle était admissible au bénéfice des prestations pour plus de 16 semaines (période du 22 mars 2020 au 11 juillet 2020) puisqu'elle n'a pas présenté de demande ni rempli ses déclarations du prestataire pour en recevoir après le 11 juillet 2020. De plus, elle ne démontre pas qu'elle y aurait été admissible après cette date parce qu'elle travaillait et recevait une rémunération de plus de 1 000,00 \$ par période de quatre semaines⁴² ;
- j) L'appelante doit rembourser la partie du montant qui lui a été payé en prestations à titre de versement anticipé et qui n'a pu être récupéré automatiquement, soit une somme de 1 000,00 \$⁴³.

[34] Le témoignage et les déclarations de l'appelante indiquent les éléments suivants :

- a) Elle a rempli ses déclarations du prestataire pour 16 semaines et a reçu des prestations de la PAEU, incluant le versement anticipé de 2 000,00 \$;

⁴⁰ Voir les pièces GD4-3 et GD4-4 du dossier GE-22-2878.

⁴¹ Voir les pièces GD4-3 et GD4-4 du dossier GE-22-2878.

⁴² Voir les pièces GD3-58, GD3-60 et GD4-4 du dossier GE-22-2878.

⁴³ Voir la pièce GD4-4 du dossier GE-22-2878.

- b) Elle ne conteste pas le fait que des prestations de la PAEU lui ont été versées au lieu de prestations régulières d'assurance-emploi ;
- c) Elle est en désaccord avec le fait de devoir rembourser la somme d'argent que lui réclame la Commission pour des prestations versées en trop (trop-payé). Elle ne devrait pas avoir à rembourser cette somme, étant donné qu'elle n'a pas d'autres revenus que ceux provenant des pensions qu'elle reçoit, soit environ 1 500,00 \$ par mois, ce qui ne représente pas beaucoup d'argent⁴⁴ ;
- d) Si elle avait attendu plus longtemps avant de reprendre le travail chez l'employeur, au lieu de recommencer à travailler à la fin du mois de mai 2020 dès que son employeur a repris ses activités, elle n'aurait pas eu une demande de remboursement d'une partie des prestations qu'elle a reçues (ex. : versement anticipé)⁴⁵ ;
- e) Elle a démontré son honnêteté et sa bonne foi lorsqu'elle a demandé des prestations de la PAEU⁴⁶.

[35] Malgré le désaccord de l'appelante avec le fait qu'elle doit rembourser la somme de 1 000,00 \$ représentant une partie du versement anticipé qu'elle a reçu en prestations de la PAEU, il demeure qu'elle doit la rembourser.

[36] L'appelante a reçu un versement anticipé de 2 000,00 \$, en plus de recevoir des prestations pour une période de 14 semaines. La somme de 2 000,00 \$ qu'elle a reçue à titre de versement anticipé représente quatre semaines de prestations.

[37] Ce faisant, elle a reçu des prestations pour une période équivalant à 18 semaines, alors qu'il pouvait en recevoir pour une période de 16 semaines, soit pour la période échelonnée du 22 mars 2020 au 11 juillet 2020.

⁴⁴ Voir les pièces GD2-5, GD3-56 et GD3-58 du dossier GE-22-2878, ainsi que la pièce GD2-5 du dossier GE-22-2879.

⁴⁵ Voir les pièces GDJ2-2 et GDJ2-3 des dossiers GE-22-2878 et GE-22-2879.

⁴⁶ Voir les pièces GD2-5, GD3-56, GDJ2-2 et GDJ2-3 du dossier GE-22-2878, ainsi que les pièces GD2-5, GDJ2-2 et GDJ2-3 du dossier GE-22-2879

[38] Seule une partie du versement anticipé de 2 000,00 \$ a pu être récupérée par la Commission pour la période pour laquelle des prestations de la PAEU lui ont été versées.

[39] Selon les explications de la Commission, la récupération de l'autre partie du versement anticipé n'a pu être effectuée, car l'appelante a cessé de recevoir des prestations de la PAEU avant ce moment, étant donné qu'elle n'a pas présenté de demande ni rempli ses déclarations du prestataire pour en recevoir après le 11 juillet 2020⁴⁷

[40] La Commission précise aussi que l'appelante ne démontre pas qu'elle aurait été admissible au bénéfice des prestations de la PAEU après cette date parce qu'elle travaillait et qu'elle a reçu une rémunération de plus de 1 000,00 \$ par période de quatre semaines⁴⁸. Je retiens que l'exception prévue à la Loi, qui aurait permis à l'appelante de recevoir des prestations si le total de ses revenus d'emploi avait été de 1 000,00 \$ ou moins pour une période de quatre semaines, ne s'applique pas à son cas⁴⁹.

[41] La partie du versement anticipé de 2 000,00 \$ que la Commission n'a pas été en mesure de récupérer lorsqu'elle lui a versé des prestations de la PAEU, soit une somme de 1 000,00 \$, représente ainsi un versement excédentaire qui doit être remboursé.

[42] La Cour d'appel fédérale (la Cour) nous informe que le montant du versement excédentaire indiqué dans un avis de dette devient remboursable à la date de notification et que la personne qui reçoit un versement excédentaire de prestations est tenue d'en restituer immédiatement le montant⁵⁰.

⁴⁷ Voir les pièces GD3-57 à GD3-69 et GD4-4 du dossier GE-22-2878.

⁴⁸ Voir l'article 153.9(4) de la partie VIII.4 de la Loi. Voir aussi les pièces GD3-57 à GD3-59 et GD4-4 du dossier GE-22-2878.

⁴⁹ Voir l'article 153.9(4) de la partie VIII.4 de la Loi.

⁵⁰ Ce principe a été établi par la Cour dans la décision *Braga*, 2009 CAF 167. Voir aussi les articles 43, 44, 52 et 153.6 (1)a) de la Loi.

[43] La situation de l'appelante ne peut avoir pour effet de l'exempter de son obligation de rembourser le montant du trop-payé réclamé pour des prestations qui lui ont été versées en trop.

[44] Bien que sympathique à la cause de l'appelante, la Cour nous informe qu'il n'est pas permis aux arbitres, ce qui inclut le Tribunal, de réécrire la Loi ou de l'interpréter d'une manière contraire à son sens ordinaire⁵¹.

[45] Je considère que la Commission est justifiée de réclamer le montant du trop-payé à l'appelante. Il appartient à la Commission d'examiner les modalités de remboursement de la somme d'argent qu'elle lui réclame.

[46] L'appel n'est pas fondé sur cette question.

Départ volontaire

[47] La Loi prévoit qu'un prestataire est exclu du bénéfice des prestations s'il quitte volontairement son emploi sans justification. Il ne suffit pas d'avoir un motif valable, c'est-à-dire une bonne raison de quitter un emploi, pour prouver que le départ était fondé.

[48] Des décisions rendues par la Cour indiquent que le critère qui détermine si le prestataire est fondé de quitter son emploi consiste à se demander si en tenant compte de toutes les circonstances, le prestataire n'avait pas d'autre choix raisonnable que de le quitter⁵².

[49] Le prestataire est responsable de prouver que son départ était fondé⁵³. Il doit le prouver selon la prépondérance des probabilités. Cela signifie qu'il doit démontrer qu'il est plus probable qu'improbable que quitter son emploi était la seule solution

⁵¹ Ce principe a été établi par la Cour dans la décision *Knee*, 2011 CAF 301.

⁵² Ce principe a été établi ou rappelé par la Cour dans les décisions suivantes : *White*, 2011 CAF 190, *Macleod*, 2010 CAF 301, *Imran*, 2008 CAF 17, *Peace*, 2004 CAF 56, *Laughland*, 2003 CAF 129, *Astronomo*, A-141-97, *Landry*, A-1210-92.

⁵³ Ce principe a été établi par la Cour dans la décision *White*, 2011 CAF 190 (paragraphe 3).

raisonnable. Pour prendre une décision, je dois examiner toutes les circonstances présentes quand un prestataire quitte son emploi.

Question no 1 : Est-ce que la fin d'emploi de l'appelante représente un départ volontaire?

[50] J'estime que dans le cas présent, la fin de l'emploi de l'appelante représente bien un départ volontaire au sens de la Loi.

[51] Je considère que l'appelante a eu le choix de continuer de travailler pour l'employeur, mais elle a décidé de quitter volontairement son emploi.

[52] La Cour nous informe que dans le cas d'un départ volontaire, il faut d'abord déterminer si la personne avait le choix de conserver son emploi⁵⁴.

[53] Dans le présent dossier, le témoignage et les déclarations de l'appelante indiquent qu'elle a décidé de quitter son emploi⁵⁵.

[54] L'appelante ne conteste pas le fait qu'elle a quitté volontairement son emploi. Je n'ai aucune preuve du contraire.

[55] Je dois maintenant déterminer si l'appelante était justifiée de quitter volontairement son emploi et s'il s'agissait de la seule solution raisonnable dans son cas.

⁵⁴ Ce principe a été établi par la Cour dans la décision *Peace*, 2004, CAF 56.

⁵⁵ Voir les pièces GD2-1 à GD2-19, GD3-3 à GD3-20, GD3-23, GD3-24, GD3-27, GD3-34 et GD3-35 et GDJ3-1 à GDJ3-13 du dossier GE-22-2879.

Question no 2 : Est-ce que le départ volontaire de l'appelante représentait la seule solution raisonnable dans son cas?

[56] Dans le cas présent, je considère que l'appelante ne démontre pas qu'elle était justifiée de quitter son emploi au moment où elle l'a fait. Elle n'avait pas une raison acceptable selon la Loi.

[57] Je suis d'avis que son départ volontaire ne représentait pas la seule solution raisonnable dans son cas.

[58] Les déclarations recueillies par la Commission auprès de l'employeur indiquent les éléments suivants :

- a) L'appelante a démissionné pour des raisons personnelles⁵⁶ ;
- b) Elle travaillait, à temps partiel, comme « associée de magasin » (travail à la caisse ou « sur le plancher »)⁵⁷ ;
- c) Elle effectuait de 20 à 24 heures par semaine, mais n'avait pas d'heures garanties⁵⁸ ;
- d) Elle était une « employée régulière »⁵⁹.

[59] L'appelante soutient qu'elle était justifiée de quitter volontairement son emploi. Son témoignage et ses déclarations indiquent les éléments suivants :

- a) Les commentaires que lui a formulés la directrice du magasin lorsqu'elle s'est présentée au travail vers la fin de janvier 2022 ou le début de février 2022 sont à l'origine de son départ volontaire ;

⁵⁶ Voir les pièces GD3-31 et GD3-32 du dossier GE-22-2879.

⁵⁷ Voir les pièces GD3-31 et GD3-32 du dossier GE-22-2879.

⁵⁸ Voir les pièces GD3-31 et GD3-32 du dossier GE-22-2879.

⁵⁹ Voir les pièces GD3-31 et GD3-32 du dossier GE-22-2879.

- b) Elle n'a pas fait valoir ce motif dans ses déclarations à la Commission ni dans l'argumentation qu'elle a d'abord présentée avant la tenue de l'audience, car elle ne voulait pas être confrontée à l'employeur, une multinationale, au sujet des agissements de la directrice à son endroit. Durant sa période d'emploi, l'appelante a formulé plusieurs plaintes à l'employeur au sujet des agissements de la directrice à son endroit, mais la situation ne s'est pas améliorée ;
- c) Elle n'a pas parlé des agissements de la directrice et des circonstances liées à son départ volontaire lors de ses conversations avec des représentants de la Commission parce qu'elle ne se sentait pas à l'aise ou en confiance pour le faire⁶⁰ ;
- d) Cette situation explique pourquoi l'appelante a d'abord indiqué qu'elle avait quitté son emploi pour prendre sa retraite et se consacrer, entre autres, à la rédaction d'un ouvrage sur la psychologie autochtone⁶¹ ;
- e) Lorsque l'appelante s'est présentée au travail vers la fin de janvier 2022 ou au début de février 2022, elle a dit à la directrice qu'il fallait qu'elle termine son quart de travail plus tôt que prévu, car elle avait un rendez-vous téléphonique avec un médecin dans l'après-midi. La directrice lui a alors répondu « Pourquoi tu ne nous as pas appelés hier pour qu'on puisse s'organiser d'avance? ». L'appelante lui a alors dit qu'elle vivait des choses difficiles, que ça ne fonctionnait pas et lui a demandé si elle voulait faire une rencontre avec sa « boss », soit la patronne de la directrice ou la directrice principale (madame D. L.). L'appelante explique avoir ainsi dû « menacer » la directrice pour que celle-ci arrête d'être « sur son dos ». La directrice lui a dit qu'elle comprenait et qu'elle allait s'organiser. L'appelante ne voulait pas lui dire tout ce qui se passait pour expliquer qu'elle devait terminer son quart de travail plus tôt que prévu, car elle aurait ébruité cela auprès d'autres

⁶⁰ Voir les pièces GD6-5 à GD6-7 du dossier GE-22-2879.

⁶¹ Voir les pièces GD6-2 à GD6-4, GD6-7 et GD6-8 du dossier GE-22-2879.

personnes par la suite. Selon l'appelante, la directrice manque de discrétion. Elle n'était pas capable de respecter la vie privée de l'appelante ;

- f) C'est à la suite de sa discussion avec la directrice lors de sa journée de travail de la fin de janvier 2022 ou du début de février 2022 que l'appelante a remis sa démission. Elle ne pouvait pas continuer de travailler dans ces circonstances-là. L'appelante ne se voyait pas continuer à devoir faire des « menaces » à la directrice de demander une rencontre avec elle, en présence de la directrice principale ;
- g) Selon l'appelante, la directrice a souvent des réactions impulsives et est « inadéquate » dans le poste qu'elle occupe ;
- h) L'appelante souligne que sa discussion avec la directrice lors de la journée en question (fin de janvier 2022 ou début de février 2022) fut « la goutte qui a fait déborder le vase », étant donné les nombreuses plaintes qu'elle avait auparavant faites contre elle en raison de ses « comportements inadéquats »⁶² ;
- i) Les plaintes ont entre autres porté sur les points suivants : manquer à la confidentialité des renseignements personnels (ex. : renseignements de nature médicale) des employés, donner des conseils ou des avis médicaux aux employés pour ne pas qu'ils s'absentent, ne pas fermer le magasin assez tôt durant la période du « couvre-feu » décrété par le gouvernement pendant la pandémie de COVID-19 pour permettre aux employés de retourner chez eux sans risque de se faire arrêter par la police, étant donné l'heure à laquelle ils se trouvaient sur la route, discréditer l'autorité d'un directeur adjoint du magasin, laisser se dégrader ou se détériorer la gestion de la salle d'essayage, tenir des propos à caractère sexuel ou salace, « contrôler » les contacts de l'appelante avec une autre employée en essayant de les séparer pour ne pas qu'elles

⁶² Voir la pièce GDJ3-1 du dossier GE-22-2879.

communiquent ensemble. L'appelante dit ne pas avoir de dates relativement aux événements rapportés dans les plaintes formulées à l'employeur⁶³ ;

- j) En juillet 2021, à la suite de plusieurs de ses plaintes, l'appelante a discuté de la situation avec la directrice des ressources humaines. L'appelante lui a d'abord envoyé un courriel le 5 juillet 2021 pour lui signaler que « ça n'allait vraiment pas » avec la directrice⁶⁴. Lors de sa discussion avec la directrice des ressources humaines, celle-ci lui avait demandé si elle l'autorisait de parler de cette situation avec la directrice principale (madame D. L.). L'appelante lui a dit qu'elle était d'accord, mais le problème n'a pas été réglé ;
- k) Avant de démissionner, l'appelante n'a pas discuté de l'événement survenu avec la directrice vers la fin de janvier 2022 ou le début de février 2022 avec la directrice principale (madame D. L.). Elle s'est dit qu'elle avait fait suffisamment de plaintes dans le passé, au sujet de sa directrice. L'appelante n'a pas non plus parlé des plaintes en question avec la directrice principale. Lorsque l'appelante en avait parlé avec la directrice des ressources humaines, celle-ci lui avait demandé si elle pouvait en parler avec la directrice principale. L'appelante a alors été informée qu'un suivi allait être fait relativement aux plaintes qu'elle avait formulées. Elle n'a toutefois pas eu de retour pour l'informer du résultat de ce suivi ;
- l) Vers la fin de février 2022, l'appelante a informé la directrice des ressources humaines qu'elle démissionnait et qu'elle prenait sa retraite. La directrice des ressources humaines ne lui a donc pas posé de questions pour savoir pourquoi elle quittait son emploi. L'appelante ne lui a pas parlé de l'événement survenu vers la fin de janvier 2022 ou le début de février 2022 avec la directrice. L'appelante dit ne pas se souvenir si elle a remis une lettre de démission (ex. : courriel) ou si elle l'a annoncée de vive voix (ex. : téléphone). Dans sa

⁶³ Voir les pièces GDJ3-10 à GDJ3-13 du dossier GE-22-2879.

⁶⁴ Voir les pièces GDJ3-10 à GDJ3-13 du dossier GE-22-2879.

déclaration du 10 août 2022 à la Commission, l'appelante indique avoir envoyé un courriel à l'employeur pour lui signifier qu'elle démissionnait⁶⁵ ;

- m) L'appelante explique qu'elle aurait pu continuer à travailler et effectuer moins d'heures lorsque des étudiants auraient été embauchés à compter du mois de mai 2022. En effectuant moins d'heures, elle aurait pu continuer la rédaction de son ouvrage sur la psychologie autochtone ;
- n) Toutefois, étant donné ce qui s'est passé avec la directrice vers la fin de janvier 2022 ou le début de février 2022, l'appelante ne pouvait plus continuer de travailler ;
- o) Dans sa demande de prestations présentée le 23 février 2022, de même que dans des déclarations faites à la Commission les 5 juillet 2022 et 10 août 2022, l'appelante indique avoir quitté son emploi pour prendre sa retraite⁶⁶ ;
- p) Dans sa demande de prestations, elle précise prendre sa retraite en raison de son âge et mentionne avoir trouvé les deux dernières années difficiles en raison de la pandémie⁶⁷ ;
- q) Dans ses déclarations des 5 juillet 2022 et 10 août 2022, elle indique qu'elle aimait travailler chez l'employeur et qu'il ne s'était rien passé pour qu'elle quitte son emploi⁶⁸ ;
- r) Dans sa demande de révision du 3 août 2022, l'appelante indique qu'à son âge, elle a le droit de prendre sa retraite⁶⁹ ;
- s) Le 10 août 2022, l'appelante précise à la Commission que la directrice était « un peu inadéquate », mais que ce n'était pas grave et que ce n'était pas cela qui

⁶⁵ Voir les pièces GD3-34 et GD3-35 du dossier GE-22-2879.

⁶⁶ Voir les pièces GD2-16 à GD2-19, GD3-3 à GD3-20, GD3-23, GD3-24, GD3-34 et GD3-35 du dossier GE-22-2879.

⁶⁷ Voir les pièces GD2-16 à GD2-19 et GD3-3 à GD3-20 du dossier GE-22-2879.

⁶⁸ Voir les pièces GD3-23, GD3-24, GD3-34 et GD3-35 du dossier GE-22-2879.

⁶⁹ Voir les pièces GD2-2 et GD3-27 du dossier GE-22-2879.

avait fait en sorte qu'elle quitte son emploi. Elle souligne qu'il n'y a eu aucun « élément déclencheur » à l'origine de son départ. L'appelante réaffirme avoir pris une décision personnelle en quittant son emploi pour prendre sa retraite⁷⁰ ;

- t) Dans son avis d'appel du 29 août 2022, l'appelante réitère ses explications selon lesquelles elle a volontairement quitté son emploi pour prendre sa retraite, de même que pour poursuivre l'écriture de son ouvrage sur la psychologie autochtone⁷¹.

[60] Je considère que les affirmations de l'appelante selon lesquelles elle a quitté volontairement son emploi en raison des commentaires que lui aurait formulés sa directrice vers la fin de janvier 2022 ou le début de février 2022 ne démontrent pas qu'elle était justifiée de le faire, au sens de la Loi.

[61] J'estime que malgré les motifs que l'appelante évoque sur cet aspect, elle a choisi de quitter volontairement son emploi pour prendre sa retraite. Cette décision, tout à fait légitime, ne démontre toutefois pas que son départ volontaire était justifié.

[62] Je trouve contradictoires les affirmations de l'appelante expliquant sa décision de quitter volontairement son emploi.

[63] En effet, dans sa demande de prestations, ses déclarations à la Commission, incluant sa demande de révision et dans son avis d'appel, l'appelante indique avoir quitté son emploi pour prendre sa retraite. Ses affirmations sont sans équivoque à cet égard. Elle explique, entre autres, vouloir se consacrer à l'ouvrage qu'elle a entrepris traitant de la psychologie autochtone.

[64] Lors de l'audience, elle déclare alors que c'est un événement qui serait survenu vers la fin de janvier 2022 ou le début de février 2022, mettant en cause sa directrice, qui l'a amenée à quitter volontairement son emploi.

⁷⁰ Voir les pièces GD3-34 et GD3-35 du dossier GE-22-2879.

⁷¹ Voir les pièces GD2-8 et GD2-14 du dossier GE-22-2879.

[65] Je considère que lors de l'audience, soit après que la Commission l'ait informée que son départ volontaire n'était pas justifié au sens de la Loi, l'appelante fait valoir un autre motif que celui qu'elle a donné à plusieurs reprises indiquant qu'elle avait quitté son emploi pour prendre sa retraite.

[66] La Cour nous informe qu'on doit accorder beaucoup plus de crédibilité aux déclarations initiales et spontanées qu'aux déclarations subséquentes à la suite d'une décision défavorable de la Commission⁷².

[67] J'accorde donc plus de poids aux nombreuses déclarations de l'appelante selon lesquelles elle a quitté son emploi pour prendre sa retraite, qu'à ses explications voulant que les commentaires que lui aurait formulés la directrice vers la fin de janvier 2022 ou le début de février 2022, soient à l'origine de son départ volontaire.

[68] Je ne retiens pas les explications de l'appelante selon lesquelles elle n'a pas fait valoir que les commentaires que lui aurait formulés sa directrice à ce moment étaient à l'origine de son départ volontaire. Sur ce point, l'appelante indique qu'elle ne voulait pas être confrontée à l'employeur sur cette question ou parce qu'elle ne s'était pas sentie à l'aise ou suffisamment en confiance pour l'expliquer aux représentants de la Commission avec lesquels elle a discuté.

[69] Malgré l'affirmation de l'appelante sur ce point, il demeure que dans l'une de ses déclarations, elle aborde la question liée au travail de gestionnaire de la directrice⁷³. Je souligne que dans cette déclaration, l'appelante précise que même si elle trouvait sa directrice « un peu inadéquate » dans le poste qu'elle occupe, ce n'était pas grave et ce n'était pas un motif qui avait fait en sorte qu'elle quitte son emploi⁷⁴. Dans cette même

⁷² Ce principe a été établi ou rappelé par la Cour dans les décisions suivantes : *Clinique Dentaire O. Bellefleur*, 2008 CAF 13, *El Maki*, A-737-97, *Lévesque*, A-557-96, *Rancourt*, A-355-96, *Boucher*, A-272-96, *Lépine*, A-78-89.

⁷³ Voir les pièces GD3-34 et GD3-35 du dossier GE-22-2879.

⁷⁴ Voir les pièces GD3-34 et GD3-35 du dossier GE-22-2879.

déclaration, elle réitère avoir quitté son emploi pour prendre sa retraite et souligne qu'aucun « élément déclencheur » n'était à l'origine de son départ⁷⁵.

[70] Je suis d'avis que cette déclaration corrobore les déclarations initialement faites par l'appelante selon lesquelles elle a quitté son emploi avant tout pour prendre sa retraite, et que les agissements de la directrice ne sont pas en lien avec cette décision.

[71] Dans ce contexte, je suis d'avis que l'événement qui serait survenu vers la fin de janvier 2022 ou le début de février 2022 entre la directrice et l'appelante n'est pas à l'origine du départ volontaire de cette dernière.

[72] En plus de cet événement, l'appelante rapporte plusieurs agissements qu'elle attribue à sa directrice et qui se seraient produits avant ce moment.

[73] Je considère que les agissements rapportés par l'appelante à cet égard ne démontrent pas non plus qu'ils justifient son départ volontaire.

[74] L'appelante réfère à plusieurs de ces agissements dans un courriel qu'elle a adressé à la directrice des ressources humaines en juillet 2021 (ex. : manquer à la confidentialité des renseignements personnels des employés, donner des conseils ou des avis médicaux, discréditer l'autorité d'un directeur adjoint du magasin, laisser se dégrader ou se détériorer la gestion de la salle d'essayage)⁷⁶. Lors de l'audience, l'appelante attribue plusieurs autres agissements à sa directrice (ex. : ne pas fermer le magasin assez tôt durant la période du « couvre-feu » décrété par le gouvernement pendant la pandémie, tenir des propos à caractère sexuel ou salace, « contrôler » les contacts de l'appelante avec une autre employée).

[75] Je suis toutefois d'avis que ni l'événement qui serait survenu vers la fin de janvier 2022 ou le début de février 2022, avant qu'elle ne quitte son emploi le 21 février

⁷⁵ Voir les pièces GD3-34 et GD3-35 du dossier GE-22-2879.

⁷⁶ Voir les pièces GDJ3-10 à GDJ3-13 du dossier GE-22-2879.

2022, ni les autres agissements qui sont attribués à la directrice ne justifient le départ volontaire de l'appelante.

[76] De plus, bien que l'appelante indique la nature des agissements qu'elle attribue à la directrice, avant l'événement qui serait survenu vers la fin de janvier 2022 ou le début de février 2022, elle ne les décrit pas dans des termes mesurables et observables en précisant, par exemple, à quel moment ils se seraient produits.

[77] Même si l'appelante réfère à plusieurs autres agissements de la directrice, en plus de ceux mentionnés dans son courriel du 5 juillet 2021, elle ne démontre pas qu'ils se seraient produits à la suite de l'envoi de ce courriel.

[78] J'estime que l'événement qui serait survenu entre la directrice et l'appelante vers la fin de janvier 2022 ou le début de février 2022 ne démontre pas que les conditions d'emploi de cette dernière étaient devenues telles qu'elles justifiaient qu'elle quitte volontairement son emploi au moment où elle l'a fait.

[79] En résumé, je considère que le départ volontaire de l'appelante relève avant tout d'un choix personnel, car elle a décidé de prendre sa retraite. Elle a ainsi créé sa propre situation de chômage.

[80] J'estime que l'appelante avait d'autres choix que celui de quitter son emploi si elle ne voulait pas le faire.

[81] Puisque l'appelante affirme que l'événement qui serait survenu avec sa directrice vers la fin du mois de janvier 2021 ou au début de février 2021 est à l'origine de son départ volontaire, elle aurait pu rencontrer l'employeur, soit la directrice des ressources humaines ou la directrice principale pour en discuter. Ce faisant, une solution aurait pu être apportée au sujet des problèmes relationnels pouvant exister entre l'appelante et la directrice.

[82] Je souligne que l'appelante réfère elle-même à la possibilité de rencontrer la directrice principale lorsqu'elle décrit la situation qu'elle indique avoir vécue avec la directrice du magasin.

[83] Une autre solution raisonnable aurait été que l'appelante continue de travailler pour l'employeur en attendant de trouver un autre emploi répondant mieux à ses attentes.

[84] J'estime que l'appelante ne démontre pas qu'il n'existait aucune autre solution raisonnable que celle de quitter son emploi.

[85] L'appel n'est pas fondé sur cette question.

Conclusion

[86] Je conclus que la somme d'argent représentant les prestations versées en trop à l'appelante pour la période échelonnée du 22 mars 2020 au 11 juillet 2020, et qui lui est réclamée par la Commission, doit être remboursée selon les modalités établies par cette dernière.

[87] Je conclus, compte tenu de toutes les circonstances, que l'appelante ne démontre pas qu'elle était justifiée de quitter volontairement son emploi. Il ne s'agissait pas de la seule solution raisonnable dans son cas.

[88] L'exclusion de l'appelante du bénéfice des prestations régulières d'assurance-emploi à compter du 13 février 2022 est justifiée.

[89] Par conséquent, l'appel est rejeté sur les deux questions en litige portées à l'attention du Tribunal.

Normand Morin

Membre de la division générale, section de l'assurance-emploi