



[TRADUCTION]

Citation : *DB c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2023 TSS 1404

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

Décision

Partie appelante : D. B.

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

Décision portée en appel : Décision découlant de la révision de la Commission de l'assurance-emploi du Canada (461137) datée du 1^{er} avril 2022 (communiquée par Service Canada)

Membre du Tribunal : Catherine Shaw

Mode d'audience : En personne

Date de l'audience : Le 2 septembre 2022

Personne présente à l'audience : Appelant

Date de la décision : Le 31 mars 2023

Numéro de dossier : GE-22-1554

Décision

[1] L'appel est rejeté. Le Tribunal n'est pas d'accord avec l'appelant.

[2] La Commission de l'assurance-emploi du Canada a prouvé que l'appelant a perdu son emploi en raison d'une inconduite (c'est-à-dire parce qu'il a fait quelque chose qui lui a fait perdre son emploi). Par conséquent, il est exclu du bénéfice des prestations d'assurance-emploi¹.

Aperçu

[3] L'appelant a perdu son emploi. Son employeur a affirmé qu'il a été congédié en raison d'incidents répétés de commentaires peu professionnels et pour infraction à son code de conduite.

[4] Bien que l'appelant ne conteste pas que cela s'est produit, il affirme que ce n'est pas la vraie raison pour laquelle l'employeur l'a congédié. Il affirme qu'on l'a congédié en représailles pour avoir déposé des plaintes contre l'employeur.

[5] La Commission a accepté la raison du congédiement que l'employeur a fournie. Elle a conclu que l'appelant a perdu son emploi en raison de son inconduite. Elle l'a donc exclu du bénéfice des prestations d'assurance-emploi.

Question que je dois examiner en premier

L'employeur n'est pas une partie à l'appel

[6] Le Tribunal a désigné l'ancien employeur de l'appelant comme partie mise en cause potentielle dans l'appel. Le Tribunal a envoyé une lettre à l'employeur pour lui demander s'il avait un intérêt direct dans l'appel et s'il voulait être ajouté comme partie mise en cause. L'employeur n'a pas répondu à la date de la présente décision. Comme rien dans le dossier n'indique que l'employeur a un intérêt direct dans l'appel, j'ai décidé de ne pas l'ajouter comme partie au présent appel.

¹ L'article 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi* prévoit qu'une partie appelante qui perd son emploi en raison d'une inconduite est exclue du bénéfice des prestations.

J'accepterai les documents envoyés après l'audience

[7] Après l'audience, l'appelant a envoyé au Tribunal un document contenant d'autres observations. J'ai accepté ce document, car il est pertinent dans le cadre de son appel.

Question en litige

[8] L'appelant a-t-il perdu son emploi en raison d'une inconduite?

Analyse

[9] Pour décider si l'appelant a perdu son emploi en raison d'une inconduite, je dois décider deux choses. D'abord, je dois établir pourquoi l'appelant a perdu son emploi. Ensuite, je dois décider si la loi considère cette raison comme une inconduite.

Pourquoi l'appelant a-t-il perdu son emploi?

[10] J'estime que l'appelant a perdu son emploi en raison de plusieurs incidents au cours desquels il a fait des commentaires peu professionnels à la clientèle et à des partenaires d'affaires.

[11] L'appelant et la Commission ne s'entendent pas sur la raison pour laquelle l'appelant a perdu son emploi. La Commission affirme que la raison fournie par l'employeur est la véritable raison du congédiement. L'employeur a déclaré à la Commission que l'appelant a été congédié pour avoir enfreint le code de conduite et agi de manière peu professionnelle envers la clientèle et des partenaires d'affaires.

[12] L'appelant n'est pas d'accord et affirme que l'employeur l'avait visé pour un congédiement et a commencé à examiner son comportement à la loupe en repréailles au fait qu'il avait déposé des plaintes à son sujet auprès des normes d'emploi et de la Commission des droits de la personne.

[13] Il revient à la Commission de démontrer que la perte d'emploi de l'appelant est attribuable à son inconduite. Elle doit le démontrer selon la prépondérance des probabilités. Autrement dit, elle doit démontrer qu'il est plus probable qu'improbable que

c'est le cas. Pour satisfaire à cette exigence, je dois être convaincue que l'inconduite était le motif et non l'excuse du congédiement de l'appelant. Je dois arriver à une conclusion de fait sur la raison du congédiement de l'appelant après avoir examiné attentivement tous les éléments de preuve².

Ce que dit la Commission

[14] L'employeur a déclaré à la Commission avoir reçu des plaintes au sujet de l'appelant de la part de la clientèle et d'autres membres du personnel. Ce comportement a perduré, bien que l'appelant ait fait l'objet des mesures disciplinaires progressives suivantes :

- Un avertissement écrit, daté du 9 juillet 2019, pour avoir utilisé un langage vulgaire pendant un de ses appels téléphoniques avec un client et alors qu'un autre employé était sur la ligne.
- Une suspension d'un jour, le 14 novembre 2019, pour ne pas avoir suivi les directives de son superviseur.
- Une suspension de trois jours, le 29 janvier 2021, pour avoir traité un autre employé de paresseux et avoir été impoli envers un client lors d'un appel.
- Une suspension de cinq jours a eu lieu le 13 juillet 2021 pour avoir utilisé un langage inapproprié lors d'une conversation sur Skype avec son gestionnaire, avoir dit à un client que sa superviseure ne savait pas ce qu'elle faisait et avoir critiqué l'entreprise dans un message à son gestionnaire.

[15] Les lettres de l'employeur indiquent que le comportement de l'appelant contrevient au code de conduite et au code de déontologie de l'entreprise et constitue un [traduction] « comportement dommageable pour la clientèle ». Dans la lettre de suspension datée de novembre 2019, l'employeur a déclaré que [traduction] « toute

² Voir les décisions *Ministre de l'Emploi et de l'Immigration c Bartone*, A-369-88 et *Davlut c Procureur général du Canada*, A-241-82.

autre récidive de ce comportement entraînera des mesures disciplinaires supplémentaires pouvant aller jusqu'au congédiement ».

[16] L'employeur a congédié l'appelant le 9 décembre 2021. La lettre de licenciement précise que l'on met fin à son emploi pour infraction au code de conduite et pour [traduction] « comportement dommageable pour la clientèle ». La lettre cite deux appels téléphoniques datant du 29 novembre 2021, au cours desquels il a démontré [traduction] « un manque de professionnalisme ». Plus précisément, il a interrompu un client et lui a dit de rappeler parce que la personne prenait trop de temps pour choisir une date d'installation au téléphone; et lorsqu'un partenaire d'affaires lui a parlé des détails de sa communication avec un client, l'appelant a dit [traduction] « peu importe » et qu'il n'avait pas besoin des détails.

[17] L'employeur a fourni à la Commission une copie de ses documents sur le code de conduite et sur le code d'éthique.

[18] Le code de conduite établit des [traduction] « normes comportementales » pour le personnel afin de promouvoir un [traduction] « environnement de travail positif et productif où les employés font des affaires de façon honnête et intègre et traitent les autres avec respect et courtoisie ». Le code de conduite comprend une liste non exhaustive de comportements interdits, comme une mauvaise attitude, une insubordination et une conduite non professionnelle, notamment l'utilisation d'un langage offensant. Le document précise que l'infraction au code de conduite constituera un motif de sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement.

[19] Le code de déontologie établit des [traduction] « normes de conduite » que le personnel doit respecter pour offrir un [traduction] « service de haute qualité, de manière légale, honnête et professionnelle ». Ces normes de conduite incluent le respect des partenaires d'affaires et de leur clientèle, ainsi que la courtoisie et l'amabilité envers les personnes qui utilisent les services. Le document précise que l'infraction à ces normes entraînera des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Ce que dit l'appelant

[20] L'appelant a déclaré à la Commission et au Tribunal qu'il avait déposé deux plaintes concernant l'employeur auprès d'organismes provinciaux. En juin 2020, il a déposé une plainte auprès des normes d'emploi concernant une indemnité de congé impayée³. De plus, en septembre 2020, il a déposé une plainte à la Commission des droits de la personne concernant le défaut de l'employeur de lui fournir une chaise convenable.

[21] Il a déclaré qu'il s'est blessé lors de sa première journée de formation en août 2018 parce qu'on lui a donné une chaise qui ne convenait pas. En décembre 2018, il a demandé à l'employeur de lui fournir une chaise convenable. L'employeur a fait faire une évaluation ergonomique en décembre 2019, mais rien ne s'est passé. En septembre 2020, l'appelant a déposé une plainte à la Commission des droits de la personne concernant le défaut de l'employeur de lui fournir une chaise convenable.

[22] L'appelant croit que l'employeur l'a visé pour des mesures disciplinaires et un congédiement en raison de ses plaintes. Il souligne plusieurs éléments à l'appui de ce raisonnement.

[23] Premièrement, l'employeur n'a imposé de mesure disciplinaire à aucun de ses collègues. Il a dit que cela montre qu'il était visé parce que, selon lui, il est probable qu'ils se soient conduits de la même façon que lui. Il a fourni plusieurs registres qui montrent les messages envoyés dans une conversation privée sur Skype. Il affirme que ces registres de conversation montrent que d'autres employés ont formulé des critiques et parlé de façon informelle. Il a dit que l'on peut déduire qu'en raison de leur comportement lors de la conversation, ces personnes s'exprimaient de la même façon avec la clientèle et le chef d'équipe.

³ Dans sa demande de prestations, l'appelant a déclaré qu'il avait déposé sa plainte concernant les normes d'emploi en mai 2019. Cependant, dans son témoignage à l'audience et dans des observations subséquentes, il a dit qu'en fait, la plainte relative aux normes d'emploi avait eu lieu en juin 2020. Voir la page GD6-4 du dossier d'appel.

[24] Deuxièmement, il n'a pas eu accès aux enregistrements des deux appels qui ont mené à son congédiement. Il a dit qu'il avait demandé à écouter ces appels lors de sa réunion de fin d'emploi. L'employeur était d'accord, mais sa demande visant à obtenir un délai supplémentaire pour prendre des notes au sujet des appels téléphoniques a été refusée. On lui a dit qu'il pouvait prendre un autre rendez-vous pour écouter les appels plus tard, mais l'employeur a ensuite refusé de fixer un rendez-vous d'écoute puisqu'il n'était plus employé.

La raison du congédiement de l'appelant

[25] L'appelant a fourni des éléments de preuve montrant que le personnel, y compris lui-même, utilisait un langage quelque peu offensant de façon occasionnelle lorsque les gens se parlaient entre eux. Cependant, l'appelant n'a pas fait l'objet de mesures disciplinaires pour ses commentaires dans le clavardage privé sur Skype. Il a été sanctionné pour avoir utilisé un langage offensant dans un message direct à son gestionnaire d'équipe et pour avoir fait des commentaires peu professionnels à des partenaires d'affaires et à la clientèle au téléphone.

[26] L'appelant affirme qu'on peut présumer que les autres membres du personnel se conduisaient de la même façon que lui en raison du langage qu'ils ont utilisé dans la conversation sur Skype du personnel. Autrement dit, il affirme qu'il est probable que d'autres membres du personnel ont utilisé un langage offensant dans des messages directs à leur gestionnaire d'équipe et ont fait des commentaires peu professionnels au téléphone à la clientèle et à des partenaires d'affaires. Cet argument ne me convainc pas.

[27] Il y a une différence claire et évidente dans la façon dont une personne peut se comporter lorsqu'elle parle d'une manière amicale avec ses collègues et dans la façon dont elle parle dans le cadre de ses fonctions professionnelles à la clientèle ou à ses superviseurs. Ce qui peut être acceptable dans un environnement ne l'est pas nécessairement dans un autre contexte. C'est le bon sens même en milieu de travail. Par conséquent, je ne trouve pas que la conduite des membres du personnel dans la

conversation privée sur Skype soit concluante quant à leur comportement dans l'exercice de leurs fonctions.

[28] Comme il n'y a aucune preuve indiquant que les collègues de l'appelant ont fait des commentaires peu professionnels à la clientèle ou à des partenaires d'affaires, le fait que l'employeur n'ait pas imposé de mesure disciplinaire à ces personnes ne prouve rien. C'est pourquoi je n'accorde aucune importance à l'argument de l'appelant selon lequel l'employeur l'a visé en le sanctionnant parce qu'il s'est comporté de cette manière.

[29] Je ne suis pas non plus convaincue que l'employeur ait sanctionné l'appelant en représailles à ses plaintes auprès d'organismes provinciaux. L'appelant a déposé sa première plainte auprès des normes d'emploi en juin 2020. Cependant, il a fait l'objet de multiples mesures disciplinaires avant cette date⁴.

[30] Je comprends l'argument de l'appelant selon lequel l'employeur peut l'avoir visé pour des mesures disciplinaires et un congédiement en raison des plaintes qu'il a déposées concernant les normes d'emploi et les droits de la personne. Cependant, l'appelant n'a présenté aucune preuve à l'appui de cet argument. Bien que les agissements de l'employeur aient pu éveiller les soupçons de l'appelant selon lesquels il était visé, je suis d'avis qu'ils sont contrebalancés par la preuve documentaire de la Commission démontrant les antécédents de non-respect des règles de l'entreprise par l'appelant.

[31] La prépondérance de la preuve confirme que l'appelant a été congédié en raison de plusieurs incidents au cours desquels il a fait des commentaires peu professionnels à la clientèle et à d'autres membres du personnel. L'appelant n'a pas été en mesure de confirmer l'exactitude de la conversation présumée en écoutant les appels téléphoniques. Mais surtout, il ne conteste pas la teneur des allégations de l'employeur concernant sa conduite lors des appels téléphoniques en question.

⁴ Voir les pages GD3-26, GD3-32, GD3-143 et GD3-144 du dossier d'appel.

[32] Je ne suis pas convaincue que l'appelant ait démontré qu'il y avait un lien entre ses plaintes et les mesures disciplinaires progressives qu'il a eues ainsi que son congédiement. La preuve dont je dispose confirme que les commentaires peu professionnels de l'appelant sont la conduite qui a mené à son congédiement. Je juge qu'il est plus probable qu'il s'agissait de la véritable raison de son congédiement, et non d'une excuse.

La raison du congédiement de l'appelant est-elle une inconduite selon la loi?

[33] Selon la loi, la raison du congédiement de l'appelant est une inconduite.

[34] Pour être considérée comme une inconduite selon la loi, la façon d'agir doit être délibérée. Cela signifie qu'elle était consciente, voulue ou intentionnelle⁵. Une inconduite comprend aussi une conduite qui est tellement insouciante qu'elle est presque délibérée⁶. Pour qu'il y ait inconduite au sens de la loi, il n'est pas nécessaire que l'appelant ait eu une intention coupable (c'est-à-dire qu'il ait voulu faire quelque chose de mal)⁷.

[35] Il y a inconduite si l'appelant savait ou aurait dû savoir que sa conduite pouvait l'empêcher de remplir ses obligations envers son employeur et qu'il était réellement possible qu'il soit congédié pour cette raison⁸.

[36] La Commission doit prouver que l'appelant a perdu son emploi en raison d'une inconduite, selon la prépondérance des probabilités. Cela signifie qu'elle doit démontrer qu'il est plus probable qu'improbable que l'appelant a perdu son emploi en raison de son inconduite⁹.

[37] Je peux trancher seulement les questions auxquelles la *Loi sur l'assurance-emploi* s'applique. Mon rôle n'est pas de décider si des lois offrent d'autres options à

⁵ Voir la décision *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

⁶ Voir la décision *McKay-Eden c Sa Majesté La Reine*, A-402-96.

⁷ Voir la décision *Procureur général c Secours*, A-352-94.

⁸ Voir la décision *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

⁹ Voir la décision *Ministre de l'Emploi et de l'Immigration c Bartone*, A-369-88.

l'appelant. Il ne m'appartient pas non plus de décider si l'appelant a été congédié à tort ou si son employeur aurait dû lui accorder des mesures d'adaptation raisonnables¹⁰. Je peux seulement évaluer une chose : si ce que l'appelant a fait ou n'a pas fait est une inconduite au sens de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

[38] Dans une décision de la Cour d'appel fédérale intitulée *Canada (Procureur général) c McNamara*¹¹, l'appelant a été congédié de son emploi au titre de la politique de son employeur sur le dépistage des drogues. Il a soutenu qu'il n'aurait pas dû être congédié, car le test de dépistage n'était pas justifié dans les circonstances, notamment parce qu'il n'y avait aucun motif raisonnable de croire qu'il était incapable de travailler de façon sécuritaire parce qu'il aurait consommé de la drogue. De plus, les résultats de son test de dépistage précédent auraient dû être toujours valides. Essentiellement, M. McNamara a affirmé qu'il devrait recevoir des prestations d'assurance-emploi parce que les agissements de son employeur entourant son congédiement n'étaient pas corrects.

[39] La Cour d'appel fédérale a répondu en faisant remarquer que, dans tous les dossiers d'inconduite, elle a toujours affirmé que la question est de savoir si l'action ou l'omission de la personne employée est une inconduite au sens de la *Loi sur l'assurance-emploi*, et non de savoir si la fin d'emploi était injuste. La Cour a ajouté qu'il « faut se concentrer sur le comportement de la personne employée, et non sur celui de l'employeur ». Elle a souligné qu'il y a d'autres solutions pour les personnes qui ont été congédiées à tort, « ces solutions pénalisent le comportement de l'employeur et évitent que ses actions coûtent de l'argent aux contribuables » en versements de prestations d'assurance-emploi.

[40] Dans une affaire plus récente intitulée *Paradis c Canada (Procureur général)*¹², l'appelant a été congédié pour avoir échoué à un test de dépistage de drogues. M. Paradis a fait valoir qu'il avait été congédié injustement, car les résultats du test montraient qu'il n'avait pas travaillé avec les facultés affaiblies. Il a affirmé que son

¹⁰ Voir la décision *Canada (Procureur général) c McNamara*, 2007 CAF 107.

¹¹ Voir la décision *Canada (Procureur général) c McNamara*, 2007 CAF 107.

¹² Voir la décision *Paradis c Canada (Procureur général)*, 2016 CF 1282.

employeur aurait dû lui accorder des mesures d'adaptation conformément à ses politiques et à la loi provinciale sur les droits de la personne. La Cour fédérale s'est appuyée sur la décision *McNamara* et a dit que le comportement de l'employeur n'est pas un facteur pertinent pour évaluer s'il y avait eu inconduite au sens de la *Loi sur l'assurance-emploi*¹³.

[41] Dans une autre affaire semblable intitulée *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*¹⁴, l'appelant a perdu son emploi en raison de son trouble lié à la consommation d'alcool. Il a soutenu que son employeur devait lui accorder des mesures d'adaptation parce que son trouble de consommation est considéré comme une déficience. La Cour d'appel fédérale a répété qu'il faut se concentrer sur ce que la personne employée a fait ou n'a pas fait. Il n'est pas pertinent de savoir que l'employeur ne lui a pas accordé de mesure d'adaptation¹⁵.

[42] La jurisprudence établit clairement que mon rôle n'est pas d'examiner la conduite ou les politiques de l'employeur et de décider s'il a eu raison de suspendre l'appelant. Je dois plutôt me concentrer sur ce que l'appelant a fait ou n'a pas fait et sur la question de savoir si cela constitue une inconduite au sens de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

Ce que disent la Commission et l'appelant

[43] La Commission et l'appelant s'entendent sur les faits essentiels de la présente affaire. Il s'agit des faits que la Commission doit prouver pour démontrer que la conduite de l'appelant constitue une inconduite au sens de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

[44] La Commission affirme qu'il y a eu inconduite pour les raisons suivantes :

- L'employeur avait un code de conduite et un code de déontologie et a communiqué ces politiques à l'appelant.

¹³ Voir la décision *Paradis c Canada (Procureur général)*, 2016 CF 1282 au paragraphe 31.

¹⁴ Voir la décision *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

¹⁵ Voir la décision *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

- Les politiques de l'employeur énonçaient des lignes directrices concernant ses attentes à l'égard de la conduite des personnes employées, y compris l'utilisation d'un comportement inapproprié ou peu professionnel en milieu de travail ou avec la clientèle.
- L'appelant avait reçu plusieurs avertissements au sujet de ce comportement.
- On lui a dit que les récidives de ce comportement pourraient entraîner son congédiement
- L'employeur l'a congédié parce qu'il n'a pas respecté ses politiques.

[45] L'appelant affirme qu'il n'y a pas eu inconduite pour les raisons suivantes :

- Il était sujet au stress constant de devoir réduire les temps d'appel dans le cadre de ses fonctions, alors il a peut-être été brusque avec la clientèle ou avec des partenaires d'affaires, mais c'était de manière à éliminer les dialogues ou les explications inutiles.
- Il n'est pas totalement parfait et parfois sa conduite ne répond pas à la norme s'il se sent stressé en raison de ses fonctions ou mal à l'aise en raison des sièges inadéquats fournis par l'employeur.
- Son comportement n'était pas si grave. Il arrive que la communication soit comprise subjectivement. Ainsi, même s'il n'avait pas l'intention d'être impoli ou peu professionnel, il se peut que la clientèle ou le partenaire d'affaires l'ait interprété de cette manière.
- Sa conduite n'a pas causé de tort à l'employeur.

[46] La preuve montre clairement que l'employeur avait des politiques qui énonçaient des lignes directrices pour la conduite des personnes employées, y compris l'utilisation d'un comportement inapproprié ou peu professionnel en milieu de travail, ou avec la clientèle et les partenaires d'affaires. L'appelant a déclaré qu'il était au courant de ces

politiques. La Commission a également fourni des éléments de preuve montrant que l'appelant a pris connaissance de ces politiques en juillet 2021.

[47] Je retiens que, dans le cadre de ses fonctions, l'appelant était soumis au stress de devoir conserver des temps d'appels brefs et de gérer son problème de santé en composant avec des sièges inadéquats sur son lieu de travail. Cependant, je ne suis pas convaincue qu'il s'agisse d'explications raisonnables des infractions répétées au code de conduite et au code de déontologie de l'employeur par l'appelant.

[48] L'appelant a été avisé à plusieurs reprises de ses commentaires et de sa conduite, qui sont peu professionnels. On lui a donné trois suspensions progressives pour des comportements semblables. On lui a dit que des récidives de ce comportement pourraient entraîner un congédiement. L'appelant était au courant des conséquences du non-respect des politiques de l'employeur.

[49] Je comprends l'argument de l'appelant selon lequel son comportement ne justifiait pas sa suspension ou son congédiement. Cependant, cela dépasse la portée du présent appel. La Cour d'appel fédérale a déclaré que le Tribunal n'a pas à décider si la politique d'un employeur était raisonnable ou si la perte de l'emploi d'une partie prestataire était justifiée¹⁶.

Alors, l'appelant a-t-il perdu son emploi en raison d'une inconduite?

[50] Selon mes conclusions précédentes, je suis d'avis que l'appelant a perdu son emploi en raison d'une inconduite.

Conclusion

[51] La Commission a prouvé que l'appelant a perdu son emploi en raison d'une inconduite. Pour cette raison, l'appelant est exclu du bénéfice des prestations d'assurance-emploi.

¹⁶ Voir la décision *Canada (Procureur général) c Marion*, 2002 CAF 185.

[52] Par conséquent, l'appel est rejeté.

Catherine Shaw

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