



[TRADUCTION]

Citation : *BU c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2023 TSS 1402

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

Décision

Partie appelante : B. U.

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 (579156) datée du 21 avril 2023 (communiquée par Service Canada)

Membre du Tribunal : Amanda Pezzutto

Mode d'audience : En personne

Date de l'audience : Le 12 septembre 2023

Personne présente à l'audience : Appelant

Date de la décision : Le 18 septembre 2023

Numéro de dossier : GE-23-1182

Décision

[1] B. U. est l'appelant. La Commission de l'assurance-emploi du Canada affirme qu'il ne peut pas recevoir de prestations d'assurance-emploi. L'appelant fait appel de cette décision auprès du Tribunal de la sécurité sociale.

[2] Je rejette l'appel de l'appelant. Je conclus qu'il n'a pas démontré qu'il était fondé à quitter son emploi. En effet, je pense qu'il aurait pu choisir d'autres solutions raisonnables que celle de quitter son emploi, compte tenu de sa situation. Par conséquent, il ne peut pas recevoir de prestations d'assurance-emploi.

Aperçu

[3] L'appelant travaillait comme chauffeur de camion de livraison d'épicerie. Son employeur avait une politique de livraison [traduction] « sans contact » en raison de la pandémie de COVID-19. Cependant, l'appelant avait l'impression que l'employeur faisait pression sur lui pour le pousser à ne pas tenir compte de la politique et qu'il entre en contact physique avec la clientèle. Il a donc quitté son emploi et demandé des prestations d'assurance-emploi. La Commission a examiné les raisons du départ de l'appelant. Elle a conclu qu'il avait quitté son emploi sans justification; elle a donc refusé de lui verser des prestations d'assurance-emploi.

[4] La Commission affirme que l'appelant n'était pas fondé à quitter son emploi. Elle affirme qu'il n'a pas prouvé que l'employeur faisait pression sur lui pour le pousser à ne pas tenir compte de la politique de livraison sans contact. De plus, la Commission affirme que l'appelant avait des solutions raisonnables autres que de quitter son emploi. Elle dit qu'il aurait pu trouver un nouvel emploi. La Commission affirme qu'il aurait aussi pu faire part de ses préoccupations à la haute direction ou à l'autorité de la sécurité au travail de sa province.

[5] L'appelant est en désaccord et affirme que l'emploi représentait un risque pour sa santé et que les tâches étaient très différentes de ce à quoi il s'attendait. Il ajoute que son superviseur était hostile envers lui. Il affirme que l'employeur l'a forcé à entrer

en contact physique avec la clientèle, en dépit de la politique de livraison sans contact. Il dit avoir tenté de faire part de ses préoccupations à ses gestionnaires et à l'autorité de la sécurité au travail de sa province, mais que rien n'a été fait pour l'aider. Il dit aussi qu'il a cherché un autre emploi avant de partir.

Question en litige

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

[7] 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

La Commission et l'appelant conviennent qu'il a choisi de quitter son emploi

[8] La Commission affirme que l'appelant a cessé de travailler parce qu'il a démissionné. Elle dit qu'il avait le choix de rester ou de quitter son emploi et qu'il a choisi de partir.

[9] L'appelant est d'accord. Il affirme avoir choisi de quitter cet emploi.

[10] La Commission a inclus une copie de la lettre de démission de l'appelant au dossier d'appel. Dans cette lettre, l'appelant indique qu'il ne reprendra pas ses fonctions et demande son relevé d'emploi.

[11] La Commission et l'appelant s'entendent donc pour dire qu'il a choisi de quitter son emploi. Rien dans le dossier d'appel ne me porte à croire qu'il a cessé de travailler pour une autre raison. Je conclus que l'appelant a cessé de travailler parce qu'il a quitté son emploi. Selon la loi, il s'agit d'un « départ volontaire ».

La Commission et l'appelant ne sont pas d'accord sur la question de savoir si l'appelant était fondé à quitter son emploi

[12] La Commission et l'appelant ne sont pas d'accord sur la question de savoir si l'appelant était fondé à quitter son emploi.

[13] La loi prévoit qu'une personne est exclue du bénéfice des prestations si elle quitte volontairement son emploi sans justification¹. Il ne suffit pas d'avoir une bonne raison de quitter un emploi pour prouver que le départ était fondé.

[14] La loi explique ce que veut dire « être fondé à ». Elle dit qu'une personne est fondée à quitter son emploi si son départ était la seule solution raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances².

[15] Il incombe à l'appelant de prouver qu'il était fondé à quitter volontairement son emploi. 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 raisonnable³.

[16] Pour décider si l'appelant était fondé à quitter son emploi, je dois examiner toutes les circonstances entourant son départ. La loi énonce certaines des circonstances que je dois examiner⁴.

[17] Une fois que j'aurai établi les circonstances qui s'appliquent à l'appelant, celui-ci devra démontrer qu'il n'avait pas d'autre solution raisonnable que de quitter son emploi à ce moment-là⁵.

¹ Voir l'article 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

² Voir la décision *Canada (Procureur général) c White*, 2011 CAF 190 au paragraphe 3 et l'article 29(c) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

³ Voir la décision *Canada (Procureur général) c White*, 2011 CAF 190 au paragraphe 4.

⁴ Voir l'article 29(c) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

⁵ Voir l'article 29(c) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

Les circonstances entourant la démission de l'appelant

[18] L'appelant affirme que plusieurs des circonstances prévues par la loi s'appliquent à sa situation. Voici ce qu'il dit :

- Les conditions de travail étaient dangereuses pour sa santé.
- Il existait un conflit avec son superviseur.
- L'employeur a apporté des modifications importantes et unilatérales à ses conditions de travail.

[19] Il dit que je devrais examiner toutes ces circonstances au moment de décider s'il était fondé à quitter son emploi.

[20] La Commission affirme que l'appelant n'a pas prouvé la présence de l'une ou l'autre de ces circonstances au moment où il a démissionné de son emploi. Selon la Commission, l'employeur est plus crédible que l'appelant.

[21] L'appelant et l'employeur ont fait des déclarations très différentes sur les conditions de travail de l'appelant. En cas de divergences d'explications de ce qui est arrivé, je dois décider de la version la plus probable. Je dois examiner toute la preuve et rendre une décision selon la prépondérance des probabilités⁶. Cela signifie que je dois examiner l'ensemble de la preuve et décider quelles déclarations sont les plus crédibles : celle de l'appelant ou celle de l'employeur.

[22] Je vais donc examiner chacune des circonstances et décider si l'appelant a prouvé qu'elles existaient au moment où il a quitté son emploi.

⁶ La Cour d'appel fédérale affirme, dans sa décision *Canada (Procureur général) c Corner*, A-18-93, que la norme de preuve pour les questions relatives à l'assurance-emploi est la prépondérance des probabilités.

– **Je conclus que les conditions de travail ne représentaient pas un danger pour la santé de l'appelant**

[23] L'appelant affirme que les conditions de travail étaient dangereuses pour sa santé. Il affirme que l'employeur a exercé des pressions sur lui pour qu'il entre en contact physique avec la clientèle au plus fort de la pandémie de COVID-19.

[24] La Commission est en désaccord. Elle affirme que l'employeur a toujours dit qu'il avait une politique de livraison sans contact.

[25] Je suis d'accord avec la Commission. Je pense que l'employeur est plus crédible sur cette question.

[26] L'appelant a déclaré qu'il travaillait comme chauffeur de camion de livraison d'épicerie. Il a dit qu'il devait souvent faire des livraisons chez des personnes qui avaient la COVID-19. Il avait l'impression que l'employeur le forçait à entrer en contact physique avec la clientèle. Il a dit que l'employeur s'attendait à ce qu'il entre chez les gens pour y déposer leurs provisions. Il estimait que cela l'exposait au risque de contracter la COVID-19.

[27] L'employeur a dit à la Commission qu'il avait une politique de livraison sans contact. On a dit qu'il était prévu que les chauffeurs déposent les commandes à des endroits désignés ou à la porte de devant, sans entrer physiquement en contact avec la clientèle. L'employeur a déclaré à la Commission que l'appelant aurait pu refuser d'effectuer une livraison et rapporter l'épicerie au magasin si une personne lui demandait d'entrer chez elle.

[28] L'appelant affirme avoir des éléments de preuve démontrant que l'employeur s'attendait à ce qu'il entre en contact physique avec la clientèle. Cependant, je ne pense pas que son témoignage soit convaincant.

[29] L'appelant a fourni un billet qui précise les consignes de livraison d'une cliente. Je conviens que la cliente y ait dit avoir la COVID-19. Cependant, elle indique à l'appelant de laisser son épicerie sur son porche avant. Je pense donc que ce billet démontre que l'appelant n'avait pas à entrer en contact physique avec cette personne.

[30] L'appelant a également décrit un incident avec un client dans une résidence universitaire. Il a dit que la personne avait exigé qu'il apporte les provisions à sa chambre. Selon l'appelant, le gérant du magasin lui avait ordonné de suivre les instructions du client.

[31] L'employeur était en partie d'accord avec l'appelant. L'employeur a convenu que le client voulait que l'appelant apporte l'épicerie à sa chambre. Cependant, l'employeur a dit à la Commission que l'appelant a agi correctement lorsqu'il a refusé de se rendre à la chambre du client. L'employeur a dit que le client était déraisonnable.

[32] Cela ne m'amène donc pas à penser que l'employeur s'attendait à ce que l'appelant ne tienne pas compte de la politique de livraison sans contact.

[33] L'appelant a déclaré qu'un courriel de son gestionnaire démontre que l'employeur s'attendait à ce qu'il entre en contact physique avec la clientèle. Dans le courriel, son employeur écrit :

[traduction]

Si vous ne pouvez pas entrer en contact avec le client, vous devez indiquer que la livraison a échoué et passer à la prochaine⁷.

[34] L'appelant affirme que cela prouve qu'il était prévu, de la part de son employeur, qu'il entre en contact physique avec la clientèle.

[35] Je ne suis pas d'accord avec l'interprétation de l'appelant du courriel de l'employeur. Les paragraphes précédents traitent de l'attente de l'employeur voulant que les chauffeurs téléphonent à la clientèle avant de déposer leurs provisions. J'estime que le reste du courriel indique clairement que l'employeur parle d'entrer en contact non physique lorsqu'il emploie le mot [traduction] « contact », c'est-à-dire de faire un appel téléphonique.

⁷ Voir les pages GD3-64 à GD3-66 du dossier d'appel.

[36] L'appelant ajoute que l'employeur s'attendait à ce qu'il entre en contact physique avec la clientèle lorsqu'il fallait discuter des substitutions dans une commande.

Cependant, je ne pense pas que l'appelant ait prouvé qu'il s'agissait de la politique de l'employeur. Le courriel de son employeur explique qu'il était prévu que les chauffeurs téléphonent à la clientèle pour passer en revue les substitutions dans une commande.

[37] Je ne crois donc pas que la preuve de l'appelant démontre que l'employeur s'attendait à ce qu'il contrevienne à sa politique de livraison sans contact.

[38] La Commission a parlé à l'employeur à plusieurs reprises et a discuté avec différents membres du personnel de l'entreprise. Chaque personne a dit à la Commission que l'entreprise avait une politique de livraison sans contact. Je pense que l'employeur est plus crédible que l'appelant à ce sujet.

[39] Ainsi, je conclus que l'appelant n'a pas prouvé que les conditions de travail étaient dangereuses pour sa santé. En effet, il n'a pas démontré que l'employeur s'attendait à ce qu'il contrevienne à sa politique de livraison et entre en contact physique avec la clientèle.

– **L'appelant n'a pas prouvé que sa relation avec son superviseur était conflictuelle**

[40] L'appelant affirme que son superviseur était hostile envers lui. Il dit que tout a commencé parce qu'il a subi une blessure au travail environ trois mois avant son dernier jour de travail. Il affirme que son employeur l'a forcé à retourner au travail, pour ensuite réduire ses heures de travail. L'appelant ajoute que son employeur s'est mis à lui reprocher plus souvent les plaintes touchant au service à la clientèle.

[41] Je ne pense pas que l'appelant a prouvé que son superviseur avait une relation conflictuelle avec lui.

[42] L'appelant et l'employeur conviennent que l'appelant a subi une blessure en milieu de travail en octobre 2022. Cependant, l'employeur a remis à la Commission des copies de ses documents internes concernant la blessure. Ces documents me portent à

croire que l'employeur a pris la blessure au sérieux et a évité de faire pression sur l'appelant pour qu'il retourne au travail.

[43] En fait, la preuve de l'employeur démontre que l'appelant ne lui a fourni aucun renseignement sur son rétablissement. L'employeur a demandé à l'appelant de mettre le rapport d'incident à jour et de donner de nouveaux renseignements sur son traitement et son rétablissement, mais l'appelant n'a pas répondu à cette demande.

[44] De plus, le superviseur de l'appelant lui a envoyé un texto pour lui demander s'il était en mesure de retourner au travail. Il n'a pas insisté pour que l'appelant revienne avant d'être prêt. L'appelant a dit à l'employeur qu'il s'était rétabli et qu'il pouvait reprendre ses fonctions.

[45] Je ne crois donc pas que l'appelant a démontré que l'employeur a exercé des pressions sur lui pour qu'il revienne au travail avant d'être prêt.

[46] L'appelant a également parlé d'un conflit avec un client qui s'est produit environ une semaine avant qu'il démissionne. Le client s'est plaint de la façon dont l'appelant avait effectué une livraison. Cependant, il n'y a aucune preuve démontrant que l'employeur a utilisé cet incident comme excuse pour harceler l'appelant ou le traiter mal. L'employeur ne s'est pas servi de l'incident comme excuse pour imposer des mesures disciplinaires à l'appelant. De plus, il n'y a pas de preuve indiquant que l'employeur l'a averti à ce sujet.

[47] Enfin, les copies de messages textes et de courriels échangés par l'appelant et son employeur ne démontrent pas que le superviseur de l'appelant était hostile envers celui-ci. Je pense que le ton de ces messages est professionnel et parfois cordial. L'appelant ne m'a remis aucune copie de message qui montre que son superviseur s'est comporté de manière hostile envers lui.

[48] Par conséquent, je ne crois pas que l'appelant a prouvé qu'il existait un conflit avec son superviseur.

– **L'appelant n'a pas prouvé que son employeur a apporté des modifications importantes à ses conditions de travail**

[49] L'appelant affirme que son employeur a apporté des modifications importantes et unilatérales à ses conditions de travail. En effet, l'appelant indique qu'il s'attendait à ce que l'employeur respecte la politique de livraison sans contact. Cependant, il affirme que l'employeur a modifié les conditions de travail, car on s'attendait à ce qu'il entre en contact physique avec la clientèle pendant ses livraisons.

[50] L'employeur a toujours dit qu'il avait une politique de livraison sans contact. Il a dit à la Commission qu'il ne s'attendait pas à ce que l'appelant entre chez une cliente ou un client ou qu'il entre en contact physique avec cette personne.

[51] La Commission affirme que l'employeur est plus fiable et je suis d'accord. Je conclus que l'appelant n'a pas prouvé que l'employeur a modifié ses conditions de travail. Je ne pense pas que l'appelant a démontré qu'il était prévu qu'il ne tienne pas compte de la politique de livraison sans contact.

[52] J'ai déjà expliqué pourquoi je ne crois pas que l'appelant a prouvé que ses conditions de travail étaient dangereuses pour sa santé. Je retiens que l'appelant affirme que l'employeur s'attendait à ce qu'il ne tienne pas compte de la politique de livraison sans contact. Cependant, l'employeur a toujours dit qu'il considérait comme probable que les livreurs respectent cette politique. Je pense que l'employeur est plus crédible à ce sujet.

[53] Ainsi, pour les mêmes raisons, je suis d'avis que l'appelant n'a pas démontré que l'employeur a modifié ses conditions de travail. En effet, je ne pense pas que l'appelant ait prouvé qu'il était prévu qu'il entre en contact physique avec la clientèle, en dépit de la politique de livraison sans contact.

– **Quelles sont les circonstances dont je tiendrai compte lorsque j'examinerai s'il avait des solutions raisonnables autres que celle de quitter son emploi?**

[54] L'appelant affirme que je devrais tenir compte des circonstances suivantes lorsque j'examine s'il avait des solutions raisonnables autres que celle de quitter son emploi :

- Les conditions de travail étaient dangereuses pour sa santé.
- Il existait un conflit avec son superviseur.
- L'employeur a apporté des modifications importantes et unilatérales à ses conditions de travail.

[55] J'ai examiné chacune de ces circonstances. Cependant, je ne pense pas que l'appelant ait prouvé la présence de l'une ou l'autre d'entre elles au moment où il a quitté son emploi.

[56] Je ne tiendrai donc compte d'aucune de ces circonstances au moment de décider s'il avait des solutions raisonnables autres que celle de quitter son emploi.

L'appelant avait des solutions raisonnables

[57] Je dois maintenant vérifier si l'appelant avait des solutions raisonnables autres que de quitter son emploi quand il l'a fait.

[58] L'appelant affirme avoir essayé toutes les solutions raisonnables avant de partir. Il dit avoir parlé à son gestionnaire et à son superviseur. Il dit avoir cherché un autre emploi. Il ajoute avoir téléphoné à l'autorité de la sécurité au travail de sa province avant de démissionner.

[59] La Commission est en désaccord et affirme qu'il aurait pu faire part de ses préoccupations à un niveau de gestion plus élevé. La Commission ajoute qu'il aurait pu déposer une plainte auprès de l'autorité de la sécurité au travail de sa province ou trouver un nouvel emploi avant de démissionner.

[60] Je suis d'accord avec la Commission. Je ne crois pas que l'appelant a prouvé que quitter son emploi était la seule chose raisonnable qu'il pouvait faire, compte tenu de sa situation.

[61] Je ne pense pas que l'appelant a prouvé que l'employeur s'attendait à ce qu'il ne tienne pas compte de la politique de livraison sans contact et qu'il entre en contact physique avec la clientèle. Malgré tout, si l'appelant avait l'impression que son gérant faisait pression sur lui, je pense qu'il aurait été raisonnable de faire part de ses préoccupations à la haute direction.

[62] L'employeur a dit à la Commission que l'entreprise avait un service des relations de travail distinct. L'employeur a expliqué qu'un billet était créé automatiquement lors du dépôt d'une plainte auprès de ce service et qu'il fallait enquêter chaque fois qu'une plainte était déposée.

[63] Par conséquent, je conclus que déposer une plainte au service des relations de travail ou faire part de ses préoccupations à la haute direction étaient des solutions raisonnables qui s'offraient à l'appelant. Il aurait pu prendre ces mesures avant de décider de quitter son emploi.

[64] À l'audience, l'appelant a dit avoir téléphoné à l'autorité de la sécurité au travail de sa province la semaine précédant son départ. Il affirme qu'on l'avait découragé de déposer une plainte officielle. L'appelant a dit que l'agente ou l'agent avait indiqué que l'autorité avait un trop grand arriéré.

[65] Cependant, je pense qu'il aurait été raisonnable que l'appelant respecte le processus habituel de plainte. Je crois également qu'il aurait été raisonnable qu'il téléphone à l'autorité de la sécurité au travail de sa province sans attendre une semaine avant de décider de démissionner.

[66] L'appelant ajoute avoir effectué des recherches d'emploi avant de démissionner. Cependant, je pense qu'il aurait été raisonnable qu'il demeure en poste jusqu'à ce qu'il ait trouvé un nouvel emploi. Cela est d'autant plus vrai que je ne crois pas qu'il ait

prouvé que l'employeur s'attendait à ce qu'il enfreigne la politique de livraison sans contact.

[67] Par conséquent, je crois que l'appelant avait des solutions raisonnables autres que celle de quitter son emploi quand il l'a fait. Il n'a pas prouvé que quitter son emploi était la seule chose raisonnable qu'il pouvait faire, compte tenu de sa situation. Cela signifie qu'il n'a pas démontré qu'il était fondé à quitter son emploi.

Conclusion

[68] Je rejette l'appel de l'appelant. Il n'a pas prouvé que quitter son emploi était la seule solution raisonnable dans son cas. Il n'a donc pas démontré qu'il était fondé à quitter son emploi. Par conséquent, il ne peut pas recevoir de prestations d'assurance-emploi.

Amanda Pezzutto

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