



[TRADUCTION]

Citation : *AM c Commission de l'assurance-emploi du Canada et X*, 2024 TSS 275

## **Tribunal de la sécurité sociale du Canada**

### **Division d'appel**

# **Décision**

**Partie appelante :** A. M.

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

**Partie mise en cause :** X

---

**Décision portée en appel :** Décision de la division générale datée du 12 juin 2023  
(GE-23-208)

---

**Membre du Tribunal :** Solange Losier

**Mode d'audience :** Par écrit

**Date de la décision :** Le 19 mars 2024

**Numéro de dossier :** AD-23-619

## Décision

[1] L'appel est accueilli. La prestataire a été mal informée par le personnel du Tribunal et cela a l'a amenée à ne pas assister à l'audience de la division générale. La division générale a commis une erreur en procédant à l'audience en son absence.

[2] L'affaire est renvoyée à la division générale pour réexamen.

## Aperçu

[3] A. M. est la prestataire dans cette affaire<sup>1</sup>. Je l'appellerai la prestataire tout au long de cette décision. Elle a demandé des prestations régulières d'assurance-emploi lorsqu'elle a cessé de travailler.

[4] La Commission de l'assurance-emploi du Canada a décidé que la prestataire ne pouvait pas toucher de prestations d'assurance-emploi en raison d'une inconduite. Après révision, la Commission a modifié sa décision en faveur de la prestataire<sup>2</sup>. Cela signifiait que la prestataire pouvait recevoir des prestations d'assurance-emploi à compter du 17 juillet 2022.

[5] Toutefois, l'ancien employeur de la prestataire a fait appel de la décision de révision de la Commission auprès de la division générale du Tribunal. L'employeur a fait valoir que la prestataire avait été congédiée en raison d'une inconduite et qu'elle n'était donc pas admissible aux prestations d'assurance-emploi.

[6] La division générale a accueilli l'appel de l'employeur. Elle a conclu que la prestataire avait perdu son emploi en raison d'une inconduite et qu'elle n'était donc pas admissible aux prestations d'assurance-emploi<sup>3</sup>. Seul l'employeur a assisté à l'audience de la division générale. La division générale a procédé à l'audience en l'absence de la

---

<sup>1</sup> C'est la prestataire qui a fait appel à la division d'appel, elle est donc est aussi l'« appelante ».

<sup>2</sup> Voir la décision de révision aux pages GD3-213 et GD2-214 du dossier d'appel.

<sup>3</sup> Voir la décision de la division générale aux pages AD1A-1 à AD1A-13 et l'article 30(1) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

Commission et de la prestataire parce qu'elle était convaincue que les parties en avaient été avisées.

[7] La prestataire a porté la décision de la division générale en appel à la division d'appel du Tribunal (elle est l'appelante dans cette instance devant la division d'appel). Elle soutient que la division générale a commis plusieurs erreurs, notamment qu'elle n'a pas offert un processus équitable et qu'elle a commis une erreur de compétence et une erreur de fait<sup>4</sup>. L'employeur est le mis en cause dans cette instance devant la division d'appel.

[8] J'accueille l'appel de la prestataire. L'affaire est renvoyée à la division générale pour réexamen.

## Questions préliminaires

– **Les parties ont convenu que l'audience de la division d'appel se déroulerait par écrit**

[9] Le Tribunal tient généralement l'audience selon le mode demandé par la partie appelante<sup>5</sup>. Toutefois, dans certaines circonstances, le Tribunal peut tenir une audience, en tout ou en partie, selon un mode autre que celui demandé par la partie appelante<sup>6</sup>.

[10] La prestataire (aussi l'appelante dans la présente instance) a demandé au Tribunal de tenir une audience par écrit<sup>7</sup>.

[11] J'ai décidé d'organiser une conférence préparatoire pour discuter plus en détail des options possibles pour la tenue d'une audience, d'autant plus qu'il y avait plusieurs parties impliquées<sup>8</sup>.

---

<sup>4</sup> Voir la demande à la division d'appel aux pages AD1-1 à AD1-7 et AD6-1 à AD6-3.

<sup>5</sup> Voir l'article 2(2) du *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale*.

<sup>6</sup> Voir l'article 2(3) du *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale*.

<sup>7</sup> Voir la page AD1-4.

<sup>8</sup> Voir l'invitation à une conférence préparatoire aux pages AD0-1 à AD0-2.

[12] Seuls la Commission et l'employeur ont assisté à la conférence préparatoire<sup>9</sup>. Les deux ont accepté la demande de la prestataire visant la tenue d'une audience par écrit. Par la suite, j'ai envoyé aux parties un résumé écrit de ce qui avait été discuté lors de la conférence préparatoire<sup>10</sup>.

[13] J'ai ensuite envoyé aux parties une lettre les informant que j'acceptais ce qu'elles avaient convenu : une audience par écrit<sup>11</sup>.

– **J'accepte les nouveaux éléments de preuve de la prestataire**

[14] La prestataire a présenté de nouveaux éléments de preuve dans sa demande à la division d'appel et ses observations écrites<sup>12</sup>.

[15] La prestataire a écrit qu'une semaine avant l'audience de la division générale, le personnel du Tribunal l'a appelée et lui a dit que sa participation à l'audience n'aurait aucune incidence sur la décision rendue<sup>13</sup>. Elle dit avoir expressément demandé si sa présence à l'audience aurait une incidence. Elle affirme que le personnel du Tribunal lui a dit que la décision serait fondée sur tous les éléments de preuve déjà présentés, qu'aucun nouvel élément d'information ou de preuve ne serait présenté et que sa présence à l'audience n'aurait aucune incidence sur la décision.

[16] La prestataire dit qu'elle n'a pas assisté à l'audience de la division générale parce qu'elle croyait qu'elle ne serait pas pénalisée. Elle dit que l'information que le personnel du Tribunal lui a fournie l'a incitée à ne pas y assister et qu'il était injuste sur le plan de la procédure que la division générale procède à l'audience et rende une décision.

---

<sup>9</sup> Voir le courriel de la prestataire indiquant qu'elle ne participerait pas à la conférence préparatoire à la page AD4-1.

<sup>10</sup> Voir le résumé de la conférence préparatoire aux pages AD7-1 à AD7-3.

<sup>11</sup> Voir la lettre du Tribunal datée du 15 janvier 2024.

<sup>12</sup> Voir les pages AD1-3 à AD1-7 et AD6-2.

<sup>13</sup> Voir les pages AD1-3 à AD1-7 et AD6-2.

[17] J'ai précédemment accordé à la prestataire la permission de faire appel parce qu'elle avait une cause défendable<sup>14</sup>. Étant donné la nature de son allégation, j'ai également inclus les comptes rendus de conversations téléphoniques du Tribunal et la liste de contrôle pour les rappels par téléphone que le personnel du greffe a utilisés lors des appels avec la prestataire. Ces documents ont été ajoutés au dossier de la division d'appel et communiqués aux parties parce qu'ils étaient pertinents pour le prétendu manquement à la justice naturelle<sup>15</sup>.

[18] La division d'appel n'accepte normalement pas de nouveaux éléments de preuve, sauf dans certaines exceptions, par exemple s'ils concernent un « vice de procédure »<sup>16</sup>.

[19] J'accueille les nouveaux éléments de preuve concernant ce que le personnel du Tribunal aurait dit à la prestataire lors d'un appel téléphonique avant l'audience de la division générale. J'admets également les comptes rendus de conversations téléphoniques et la liste de contrôle comme nouveaux éléments de preuve. J'estime que ces nouveaux éléments de preuve relèvent de l'une des exceptions qui parce qu'ils portent sur un vice de procédure.

– **J'ai décidé que les parties pouvaient poser des questions par écrit à la prestataire (c'est-à-dire la contre-interroger par écrit) sur les nouveaux éléments de preuve**

[20] Une partie qui prétend que la division générale n'a pas offert un processus équitable témoigne généralement à l'audience de la division d'appel. Les autres parties ont alors la possibilité de lui poser des questions sur ce témoignage.

---

<sup>14</sup> J'ai accordé la permission de faire appel le 15 novembre 2023. La Commission m'a demandé de lui communiquer les raisons pour lesquelles j'avais accordé la permission de faire appel (voir la page AD2-1). J'ai fait connaître ces raisons le 30 novembre 2023.

<sup>15</sup> Voir les pages AD3-1 à AD3-9.

<sup>16</sup> Voir la décision *Sharma c Canada (Procureur général)*, 2018 CAF 48 et la décision *Sibbald c Canada (Procureur général)*, 2022 CAF 157.

[21] Comme l'audience s'est déroulée par écrit avec le consentement des parties, j'ai permis aux autres parties (c'est-à-dire la Commission et l'employeur) de poser des questions par écrit à la prestataire sur les des nouveaux éléments de preuve.

[22] Plus précisément, la Commission et l'employeur ont été autorisés à poser des questions à la prestataire sur ce qu'elle avait déclaré que le personnel du Tribunal lui avait dit au cours de cet appel téléphonique. La prestataire aurait ensuite la possibilité de répondre par écrit à toutes les questions. Enfin, toutes les parties seraient en mesure de présenter des observations finales par écrit.

[23] J'ai fourni tous les détails concernant le processus et les dates limites par écrit aux parties dans l'avis d'audience<sup>17</sup>. Aucune des parties n'a soulevé de préoccupations ou d'objections à l'égard de l'approche décrite ci-dessus pour l'audience de la division d'appel.

[24] Je remarque que ni la Commission ni l'employeur n'ont écrit pour interroger la prestataire sur la prétendue question d'équité procédurale. L'employeur a écrit, mais a simplement réaffirmé sa position sur la question de l'inconduite et a dit qu'elle n'avait aucun commentaire à faire sur la question d'équité procédurale<sup>18</sup>.

[25] La prestataire et l'employeur ont présenté des observations finales par écrit<sup>19</sup>. La Commission avait déjà dit au Tribunal qu'elle s'appuierait sur les observations qu'elle avait présentées plus tôt<sup>20</sup>.

## Questions en litige

[26] Les questions en litige dans cet appel sont les suivantes :

- a) La division générale a-t-elle commis une erreur révisable?
- b) Dans l'affirmative, comment l'erreur devrait-elle être corrigée?

---

<sup>17</sup> Voir l'avis d'audience daté du 15 janvier 2024 à la page AD00.

<sup>18</sup> Voir les pages AD1-1 et AD1-2.

<sup>19</sup> Voir les pages AD8-1 et AD8-2 ainsi que AD10-1 et AD10-2.

<sup>20</sup> Voir les pages AD5-1 à AD5-4.

## Analyse

[27] La division d'appel peut seulement intervenir si la division générale a commis certains types d'erreurs<sup>21</sup>.

[28] Les moyens d'appel possibles à la division d'appel sont les suivants. La division générale<sup>22</sup> :

- a agi de façon inéquitable;
- a outrepassé sa compétence ou a refusé de l'exercer;
- a commis une erreur de droit;
- a fondé sa décision sur une erreur de fait importante.

[29] La prestataire soutient que la division générale n'a pas offert un processus équitable en procédant à l'audience en son absence et en rendant une décision<sup>23</sup>. Elle affirme également qu'elle a commis une erreur de compétence et des erreurs de fait importantes.

[30] Je peux intervenir dans la décision de la division générale s'il est établi qu'une erreur révisable a été commise<sup>24</sup>.

– **La prestataire a été mal informée par le personnel du Tribunal et cela l'a amenée à ne pas assister à l'audience de la division générale**

[31] Les principes de justice naturelle concernent l'équité procédurale. Le droit des parties à une audience équitable devant le Tribunal comprend certaines protections procédurales, comme le droit d'obtenir une décision rendue par une personne impartiale, le droit de connaître les arguments avancés contre elles et le droit d'avoir la possibilité d'y répondre.

---

<sup>21</sup> Voir l'article 58(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*, qui énumère les « moyens d'appel ».

<sup>22</sup> Voir l'article 58(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

<sup>23</sup> Voir la page AD1-3.

<sup>24</sup> Voir l'article 59(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

[32] La prestataire affirme qu'une semaine avant l'audience de la division générale, elle a reçu un appel du personnel du Tribunal qui lui a dit que sa participation à l'audience n'aurait aucune incidence sur la décision, que la décision serait fondée sur tous les éléments de preuve déjà présentés et qu'aucun nouvel élément d'information ou de preuve ne serait présenté<sup>25</sup>. En raison de cela, la prestataire a déclaré qu'elle pensait qu'elle ne serait pas pénalisée si elle n'assistait pas à l'audience de la division générale.

[33] La Commission convient que le personnel du Tribunal peut avoir mal informé la prestataire sur l'importance d'assister à l'audience de la division générale<sup>26</sup>. Elle dit que si la prestataire avait assisté à l'audience et témoigné, cela aurait pu mener à une décision différente de la part de la division générale.

[34] Comme je l'ai mentionné plus haut, l'employeur n'a fait aucun commentaire sur la question d'équité procédurale<sup>27</sup>.

[35] Je conclus que la prestataire n'a pas bénéficié d'un processus équitable parce que la division générale a procédé à l'audience en son absence. La prestataire n'y a pas assisté en raison de renseignements erronés qu'elle a reçus du personnel du Tribunal<sup>28</sup>.

[36] J'ai examiné les nouveaux éléments de preuve, en particulier les comptes rendus de conversations téléphoniques entre la prestataire et divers membres du personnel du Tribunal. Il y a onze comptes rendus de conversations téléphoniques au total. Neuf conversations téléphoniques ont eu lieu avant l'audience de la division générale et les deux autres après.

---

<sup>25</sup> Voir la page AD1-3.

<sup>26</sup> Voir les pages AD5-1 à AD5-4.

<sup>27</sup> Voir les pages AD1-1 et AD1-2.

<sup>28</sup> Voir l'article 58(1)(a) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

[37] Il y a un compte rendu de conversation téléphonique et une liste de contrôle datés du 17 mai 2023, soit exactement une semaine avant l'audience de la division générale du 24 mai 2023<sup>29</sup>.

[38] Dans le compte rendu de conversation téléphonique du 17 mai 2023, le personnel du Tribunal note qu'on a parlé à la prestataire pour le rappel habituel concernant l'audience et qu'elle n'était pas sûre d'y assister parce que c'était stressant. On note aussi qu'on lui a expliqué le processus d'appel et qu'on s'est référé à la liste de contrôle pour obtenir plus de détails.

[39] La liste de contrôle qui suit le compte rendu montre que l'appel avec la prestataire a eu lieu le 17 mai 2023 à 9 h 55 et a duré environ 9 minutes<sup>30</sup>. Il s'agit d'une liste de contrôle standard que le personnel du Tribunal utilise pour fournir des renseignements aux parties, notamment pour leur rappeler la date et l'heure de l'audience, leur expliquer comment s'y connecter, s'assurer que les documents sont reçus et leur expliquer à quoi s'attendre et comment l'audience se déroulera. Le personnel du Tribunal a coché les cases pertinentes de la liste de contrôle, y compris ce à quoi il faut s'attendre à l'audience et comment elle se déroulera, ce qui suggère que l'information a été fournie.

[40] Au bas de la liste de contrôle, il y a aussi un espace pour des commentaires supplémentaires. On y lit ce qui suit : [traduction] « Il se peut que la prestataire n'assiste pas à l'audience. Elle a dit que si elle ne s'y connecte pas, il faut aller de l'avant sans elle et ne pas la reporter ».

[41] Le compte rendu de conversation téléphonique et la liste de contrôle du 17 mai 2023 ne contiennent aucune note ou indication que la prestataire a été informée que sa participation à l'audience aurait ou non une incidence sur la décision rendue.

[42] Malgré cela, j'ai accordé beaucoup d'importance au fait que le compte rendu pas une transcription exacte de la discussion qui a pu avoir lieu entre la prestataire et le

---

<sup>29</sup> Voir les pages AD3-5 à AD3-8.

<sup>30</sup> Voir les pages AD3-5 à AD3-8.

personnel du Tribunal. Il s'agit simplement d'un résumé préparé ce dernier, de sorte qu'il est possible que certains renseignements soient manquants, y compris ce que la prestataire affirme qu'on lui a dit au sujet de l'audience de la division générale.

[43] J'ai également accordé de l'importance au témoignage de la prestataire, que j'ai trouvé détaillé. Elle a fourni la date de l'appel (une semaine avant l'audience) et cela correspond au compte rendu de conversation téléphonique du 17 mai 2023. Elle a également décrit en détail ce que le personnel du Tribunal lui avait dit.

[44] Il existe un autre compte rendu de conversation téléphonique daté du 13 juin 2023, après l'audience et la décision pertinente dans cette affaire<sup>31</sup>. Il indique que la prestataire a appelé le Tribunal pour dire qu'il y avait des erreurs dans la décision [de la division générale]. Selon le personnel du Tribunal, la prestataire a affirmé qu'on lui avait dit que sa présence à l'audience n'aurait aucune incidence sur la décision du membre du Tribunal et que cela l'avait amenée à ne pas y assister.

[45] Cette note téléphonique subséquente du 13 juin 2023 appuie l'affirmation de la prestataire selon laquelle le personnel du Tribunal lui a fourni des renseignements erronés dès le départ.

[46] J'ai également considéré que la Commission et l'employeur ne semblent pas contester le fait que la prestataire ait pu recevoir des renseignements erronés qui l'ont amenée à ne pas assister à l'audience de la division générale.

[47] J'estime donc que la prestataire n'a pas bénéficié d'un processus équitable parce qu'elle a été mal informée par le personnel du Tribunal et cela l'a amenée à ne pas assister à l'audience<sup>32</sup>. La division générale a procédé à l'audience en son absence, de sorte qu'elle n'a pas eu l'occasion d'y assister et de présenter ses arguments.

[48] Je reconnais avec respect que lorsque la division générale a procédé à l'audience en l'absence de la prestataire, elle ne savait pas que le personnel du

---

<sup>31</sup> Voir la page AD3-9.

<sup>32</sup> Voir l'article 58(1)(a) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

Tribunal l'avait mal informée. Il n'y a aucune indication dans les comptes rendus de conversations téléphoniques ou la liste de contrôle que la prestataire avait reçu des renseignements erronés qui pouvaient l'amener à ne pas assister à l'audience de la division générale. Malgré cela, la prestataire a droit à un processus équitable et si on lui avait expliqué qu'il était important qu'elle assiste à l'audience, elle aurait peut-être choisi d'y assister et de présenter ses arguments.

[49] Il n'est pas nécessaire que j'aborde les autres erreurs alléguées par la prestataire parce que j'ai conclu à une erreur.

– **La division générale n'a pas le pouvoir d'obliger une autre partie à produire des éléments de preuve**

[50] Je veux aborder brièvement un argument que la prestataire a soulevé dans ses observations à la division d'appel<sup>33</sup>. Elle soutient que la division générale a commis une erreur en ne tenant pas compte du fait qu'elle ne pouvait pas obtenir des éléments de preuve que seul l'employeur possédait.

[51] Le mandat de la division d'appel se limite à établir si la division générale a commis une erreur révisable<sup>34</sup>. L'argument de la prestataire selon lequel elle n'a pas pu obtenir d'éléments de preuve de l'employeur n'est pas une erreur révisable. La division générale n'a pas le pouvoir d'obliger une autre partie à produire des éléments de preuve. La division d'appel non plus.

## **Correction de l'erreur**

[52] Il existe deux options pour corriger une erreur commise par la division générale<sup>35</sup>. Je peux renvoyer l'affaire à la division générale pour réexamen ou rendre la décision qu'elle aurait dû rendre.

[53] Les parties ne s'entendent pas sur la façon de corriger l'erreur.

---

<sup>33</sup> Voir les pages AD1-3, AD6-1 à AD6-3 et AD10-1 et AD10-2.

<sup>34</sup> Voir la décision *Marcia c Canada (Procureur général)*, 2016 CF 1367, la décision *Parchment c Canada (Procureur général)*, 2017 CF 354 et l'article 58(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

<sup>35</sup> Voir l'article 59(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

[54] La prestataire ne veut pas que l'affaire soit renvoyée à la division générale parce qu'elle veut que ce soit moi qui rendre une décision et que je me prononce en sa faveur<sup>36</sup>. Plus précisément, elle fait valoir qu'elle serait désavantagée si l'affaire était renvoyée à la division générale. Elle affirme que le fait que des éléments de preuve cruciaux ne soient pas disponibles l'empêche de se défendre adéquatement contre les allégations formulées à son encontre.

[55] La Commission affirme que l'affaire devrait être renvoyée à la division générale parce que cela permettrait à la prestataire de fournir des renseignements supplémentaires<sup>37</sup>. Elle souligne que la division d'appel ne peut pas examiner de nouveaux éléments de preuve et que les renseignements que la prestataire souhaite obtenir pourraient conduire à un résultat différent.

[56] L'employeur n'a pas expliqué comment il souhaitait que l'erreur soit corrigée<sup>38</sup>.

– **L'affaire est renvoyée à la division générale pour réexamen**

[57] Je conclus que cette affaire doit être renvoyée à la division générale pour réexamen parce que le dossier est incomplet. La prestataire n'a pas assisté à l'audience de la division générale et elle n'a donc pas eu l'occasion de témoigner. L'affaire est donc renvoyée à la division générale pour une nouvelle audience.

## **Conclusion**

[58] L'appel est accueilli. La prestataire a été mal informée par le personnel du Tribunal et cela l'a amenée à ne pas assister à l'audience de la division générale. La division générale a commis une erreur procédant à l'audience en son absence.

[59] L'affaire est renvoyée à la division générale pour réexamen.

Solange Losier  
Membre de la division d'appel

---

<sup>36</sup> Voir les pages AD10-1 et AD10-2.

<sup>37</sup> Voir les pages AD5-1 à AD5-4.

<sup>38</sup> Voir les pages AD8-1 et AD8-2.