



[TRADUCTION]

Citation : *NH c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2023 TSS 2031

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

Décision

Partie appelante : N. H.

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 (577480) datée du 14 avril 2023 (communiquée par Service Canada)

Membre du Tribunal : Jean Yves Bastien

Mode d'audience : Vidéoconférence

Date de l'audience : Le 8 septembre 2023

Personne présente à l'audience : Appellant

Date de la décision : Le 25 octobre 2023

Numéro de dossier : GE-23-1536

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 des choses qui lui ont fait perdre son emploi). Par conséquent, l'appelant est exclu du bénéfice des prestations d'assurance-emploi¹.

Aperçu

[3] L'appelant a d'abord été suspendu le 1er décembre 2022, puis il a perdu son emploi le 7 décembre 2022. La Commission affirme qu'il a été congédié parce qu'il a eu des discussions inappropriées et grossières avec la clientèle à plusieurs reprises².

[4] L'appelant travaillait au centre de soutien à la clientèle (un centre d'appel) de l'employeur en tant que généraliste en résolution des problèmes (il fournissait du service après-vente en répondant aux appels à la ligne d'aide à la clientèle). Ses tâches étaient principalement orientées vers la clientèle. Il était essentiellement la voix de l'entreprise. Cependant, il a fait preuve à plusieurs reprises d'un comportement inacceptable à l'égard de la clientèle.

[5] Toutes les interactions au centre de soutien à la clientèle de l'employeur sont enregistrées pour être éventuellement évaluées et la clientèle est invitée à soumettre des commentaires en ligne sur son expérience. De plus, un logiciel sophistiqué de centre d'appels analyse en permanence les interactions et produit un certain nombre d'indicateurs de rendement.

[6] La conduite de l'appelant pendant une interaction avec un client le 28 novembre 2022 a entraîné une intervention immédiate de l'employeur. L'appelant a

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.

² Voir la page GD4-6 du dossier d'appel.

été suspendu pendant l'enquête de l'employeur sur l'incident et il a été congédié pour un motif valable six jours plus tard.

[7] L'appelant a déclaré qu'un plan d'amélioration du rendement lui a été imposé, mais que sa période de probation de six mois avait pris fin. Il affirme donc que cet avertissement n'avait pas lieu d'être³. Il se demande comment l'employeur a pu le congédier.

[8] L'appelant convient qu'il a d'abord été suspendu, puis congédié, mais il a déclaré à la Commission que l'employeur ne lui avait pas expliqué pourquoi il avait été congédié. Il affirme que l'employeur l'a en fait congédié parce qu'il était sur son dos depuis un certain temps et essayait de se débarrasser de lui⁴.

[9] La Commission a accepté la raison du congédiement que l'employeur a fournie. Elle a estimé que l'appelant avait perdu son emploi en raison d'une inconduite. Elle a donc conclu qu'il était exclu du bénéficiaire des prestations d'assurance-emploi.

Question que je dois examiner en premier : documents déposés après l'audience

J'accepte les documents déposés par la Commission après l'audience

[10] La Commission a déclaré que l'employeur lui a dit que l'appelant avait été congédié en raison de son comportement au travail qui constituait une violation du code de conduite⁵. Cependant, le code de conduite de l'employeur ne figurait dans aucun des documents ou observations de la Commission avant l'audience.

[11] Après l'audience, j'ai voulu examiner ce que dit réellement le code de conduite de l'employeur et j'ai donc demandé à la Commission d'enquêter et de faire rapport sur cette question. Le 15 septembre 2023, la Commission a répondu en présentant des observations supplémentaires⁶. Elle a joint une copie de la Carte de pointage global de

³ Voir l'avis d'appel au Tribunal que l'appelant a déposé le 2 juin 2023 à la page GD2-6.

⁴ Voir la page GD3-34.

⁵ Voir la page GD4-1.

⁶ Voir le document GD10.

l'employeur⁷. La Commission a également joint un document intitulé Profil des compétences – généraliste en résolution des problèmes⁸.

[12] La Commission soutient que ces deux documents énoncent des lignes directrices et la conduite attendue du personnel dans ses relations avec la clientèle⁹.

[13] J'estime que les observations de la Commission et les documents qu'elle a déposés sont pertinents pour l'appel puisqu'ils se rapportent aux exigences d'emploi de l'appelant. La Commission a fourni une copie de la description d'emploi de l'appelant, y compris une liste claire de ses tâches et responsabilités ainsi que des attentes et normes de l'employeur.

[14] J'accepte donc les observations supplémentaires de la Commission puisque les documents qu'elles contiennent sont pertinents pour l'appel.

L'appelant a répondu aux documents déposés par la Commission après l'audience

[15] L'appelant a eu la possibilité de répondre aux observations supplémentaires de la Commission (documents GD10, GD11 et GD12) contenant la Carte de pointage global de l'employeur et le Profil de compétences – généraliste en résolution des problèmes¹⁰. L'appelant l'a fait dans son courriel du 4 octobre 2023¹¹.

[16] L'appelant commence sa réponse en revenant sur des renseignements contenus dans le dossier de révision de la Commission (document GD3), mais ce n'est pas ce qui lui avait été demandé. Ces questions ont été examinées pendant l'audience et je ne les réexaminerai pas après celle-ci.

⁷ Voir le document GD11.

⁸ Voir le document GD12.

⁹ Voir la page GD10-1.

¹⁰ Voir les documents GD10, GD11 et GD12.

¹¹ Voir le document GD14.

[17] Toutefois, l'appelant a formulé les observations suivantes sur le document GD12 de la Commission, à savoir le Profil des compétences – généraliste en résolution des problèmes :

- il n'avait pas besoin de faire de ventes;
- il y a un département spécial pour les cuisines et il n'est donc pas nécessaire d'y transférer un dossier;
- n'importe qui peut faire les installations.

[18] L'appelant déclare ce qui suit : « Je reçois de l'encadrement chaque semaine comme tout le personnel. Je me demande pourquoi l'employeur n'a abordé ce sujet avec aucune des personnes qui me supervisent. Comment se fait-il que cela soit soudainement mentionné dans le rapport de la Commission et utilisé pour justifier mon congédiement? Si ce sujet avait été soulevé, j'aurais été plus prudent. Je ne pense pas que cela soit justifié¹² ».

Je n'accepte pas les documents déposés par l'appelant après l'audience

[19] L'appelant a voulu fournir des éléments de preuves documentaires après l'audience montrant qu'une personne qui le supervisait et qui n'était pas de service l'avait écouté au téléphone et avait fait des commentaires sur son rendement ainsi que des gestes menaçants. La date limite pour présenter ces éléments de preuve était le 15 septembre 2023.

[20] L'appelant a envoyé un courriel au Tribunal le 8 septembre 2023¹³. Après avoir examiné ce document, je remarque ce qui suit :

- Ce courriel n'est pas daté, mais semble remonter à l'époque où l'appelant travaillait pour l'employeur en 2022.

¹² Voir la page GD14-2.

¹³ Voir le document GD9.

- L'appelant se plaint dans ce courriel à une personne qui aurait écouté un de ses appels de service à la clientèle.
- L'appelant exprime son mécontentement à l'égard de cette personne et menace de la poursuivre en justice.

[21] La compétence du Tribunal est limitée en grande partie aux actions de l'appelant. Elle ne s'étend pas aux relations entre collègues de travail. Toutefois, ces types d'interactions et de documents peuvent relever d'une autre instance. Par conséquent, le document déposé par l'appelant n'est pas pertinent pour son appel devant le Tribunal et je ne peux pas l'accepter.

Question en litige

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

Analyse

[23] Pour décider si l'appelant a perdu son emploi en raison d'une inconduite, je dois examiner deux choses. D'abord, je dois décider pour quelle raison 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?

[24] J'estime que l'appelant a perdu son emploi parce que pendant presque trois ans, il s'est montré à plusieurs reprises grossier, agressif et irrespectueux envers la clientèle. La situation est devenue inacceptable le 28 novembre 2022 lors d'un appel de 57 minutes au cours duquel il s'est comporté de manière scandaleuse en disant à un client [traduction] « ferme-la ».

L'appelant et la Commission ne s'entendent pas sur la raison pour laquelle l'appelant a perdu son emploi

[25] La Commission soutient que la raison donnée par l'employeur est la véritable raison du congédiement. L'employeur a déclaré à la Commission que l'appelant

travaillait dans un centre d'appels comme généraliste en résolution des problèmes. Son travail consistait à aider la clientèle à résoudre ses problèmes.

[26] L'appelant a commencé à travailler pour l'employeur en février 2020. La Commission a présenté des éléments de preuve considérables montrant un rendement insatisfaisant depuis 2020. Par exemple, en octobre 2020, l'appelant a reçu cinq avertissements pour n'avoir pas réussi à garantir une expérience client positive¹⁴.

[27] La Commission affirme que l'appelant a continué de faire preuve d'un rendement médiocre. Le 7 mai 2021, un plan d'amélioration du rendement officiel a été mis en place pour lui. L'appelant a refusé de signer ce plan¹⁵. Il a déclaré ce qui suit : [traduction] « Je ne suis pas obligé de le signer parce qu'on a inscrit des choses fausses dans mon dossier juste pour montrer que mon rendement était inférieur aux [attentes]. Je le refuse. C'est une façon tordue de présenter les choses ».

[28] Le 18 mai 2022, l'appelant a de nouveau été soumis à un plan d'amélioration du rendement officiel. Comme précédemment, il a déclaré avoir refusé de le signer [traduction] « parce que je ne suis pas d'accord avec toutes ces fausses allégations et [que l'employeur voulait] entacher mon dossier [personnel] ».

[29] Deux chefs d'équipe de l'employeur et une personne représentant les ressources humaines ont signé le plan. Celui-ci énumère un certain nombre d'incidents mettant en évidence le rendement insatisfaisant de l'appelant et propose des points à améliorer¹⁶.

[30] Le 29 novembre 2022, l'une des spécialistes de la qualité de l'expérience de l'employeur a écouté des appels aléatoires dans le cadre de ses responsabilités. Elle a signalé un appel de 57 minutes qui avait eu lieu la veille au cours duquel elle a déclaré que l'appelant avait été [traduction] « grossier, condescendant, provocateur et agressif avec un client en l'invectivant, le manipulant et l'interrompant sans cesse¹⁷ ».

¹⁴ Voir les pages GD3-26 et GD3-27.

¹⁵ Voir les pages GD3-24 à GD3-27.

¹⁶ Voir les pages GD3-28 à GD3-32.

¹⁷ Voir les pages GD3-18 à GD3-20.

[31] L'appelant conteste cette version des faits. Il a déclaré ce qui suit : [traduction] « Je ne suis pas d'accord avec tout cela parce que l'appel n'a pas duré 57 minutes. Je me souviens qu'il n'a duré que cinq minutes. » Lorsqu'on lui a demandé s'il avait une idée de la raison pour laquelle la spécialiste de la qualité qui avait écouté l'appel avait jugé sa conduite inacceptable, l'appelant a répondu ce qui suit : [traduction] « Je n'en ai aucune idée, peut-être qu'elle n'a pas de compétences analytiques ».

[32] L'appelant a été suspendu avec solde quelques jours plus tard, le 1er décembre 2022, dans l'attente d'une enquête sur son interaction avec le client du 28 novembre 2022.

[33] L'appelant a été officiellement congédié le 7 décembre 2022. L'employeur explique dans la lettre de congédiement ce qui suit : « Votre refus de conformer votre comportement à nos attentes et votre irrespect flagrant de nos règles et de notre clientèle sont inacceptables et constituent une faute grave. Le lien de confiance qui aurait dû exister entre [l'employeur] et vous est donc irrémédiablement rompu¹⁸. »

[34] L'appelant n'est pas d'accord. Il a affirmé ce qui suit : [traduction] « Tout est faux. Les allégations ne sont pas fondées. Je ne suis pas irrespectueux; je m'affirme et je suis confiant dans mon travail. En tant que superviseurs ou gestionnaires, nous avons les moyens d'agir. Nous n'avons pas à transférer un client à une autre personne. » L'appelant a poursuivi en déclarant ce qui suit : [traduction] « Il y a un trou dans le récit. Je demandais l'avis des gestionnaires, qui me disaient d'accorder une compensation à la clientèle. Je n'ai jamais été impoli, j'ai toujours été en faveur de la clientèle. » L'appelant s'est montré méprisant envers l'équipe chargée de la qualité : [traduction] « L'équipe chargée de la qualité doit être remplacée. Ses membres ont très peu d'expérience. »

¹⁸ Voir les pages GD3-21 à GD3-23.

[35] Je ne trouve pas les éléments de preuve et la version des faits de l'appelant convaincante. Son témoignage est en totale contradiction avec celui de la Commission. Le seul argument qu'il a avancé pour réfuter les observations et la preuve de la Commission a été de dire qu'il s'agissait de fausses allégations et d'un effort pour entacher son dossier. L'appelant n'a nulle part envisagé la possibilité d'améliorer son rendement ou d'aborder ses problèmes de travail différemment. L'appelant n'a présenté aucun autre argument ou élément de preuve à l'appui de sa version des faits.

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

[36] Je conclus que la raison du congédiement de l'appelant est une inconduite au sens de la loi.

[37] En général, pour qu'il y ait inconduite, la conduite reprochée doit avoir une incidence sur le rendement au travail de la personne employée ou être préjudiciable aux intérêts de l'employeur¹⁹. De plus, on parle souvent d'inconduite lorsque les actions d'une personne employée portent irrémédiablement atteinte à sa relation de confiance avec l'employeur²⁰.

[38] Pour être considérée comme une inconduite au sens de la loi, la conduite doit être délibérée. Cela signifie que la conduite est consciente, voulue ou intentionnelle²¹. L'inconduite comprend aussi une conduite qui est si insouciant qu'elle est presque délibérée²². 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)²³.

¹⁹ Voir les décisions du juge-arbitre du Canada CUB 19010 et 16548 citées par T. Steven Lavender dans *The 2023 Annotated Employment Insurance Act*, Thomson Reuters Canada, 2022, à la page 303.

²⁰ Voir la décision CUB 29805 citée par T. Steven Lavender dans *The 2023 Annotated Employment Insurance Act*, Thomson Reuters Canada, 2022, à la page 303.

²¹ Voir la décision *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

²² Voir la décision *McKay-Eden c Sa Majesté La Reine*, A-402-96.

²³ Voir la décision *Procureur général c Secours*, A-352-94.

[39] 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 raison²⁴.

[40] La Commission doit prouver que l'appelant a perdu son emploi en raison d'une inconduite. La Commission doit le prouver selon la prépondérance des probabilités. Cela veut dire qu'elle doit démontrer qu'il est plus probable qu'improbable que l'appelant a perdu son emploi en raison d'une inconduite²⁵.

[41] La Commission affirme qu'il y a eu inconduite pour la raison suivante : [traduction] « Le prestataire a régulièrement fait preuve d'agressivité et d'impolitesse avec la clientèle au téléphone, et a reçu de nombreux avertissements et fait l'objet de mesures disciplinaires pour cette raison... Le prestataire était pleinement conscient des problèmes persistants qui devaient être corrigés²⁶. »

[42] L'appelant affirme qu'il n'y a pas eu d'inconduite parce qu'il n'est pas irrespectueux dans son travail. Il a déclaré : [traduction] « Je m'affirme et je suis confiant dans mon travail ». L'appelant dit qu'il a agi dans le meilleur intérêt de l'employeur. Parfois, cela impliquait de ne pas céder à la clientèle qui pensait avoir droit à une forme quelconque de compensation ou d'avantages en raison de problèmes ou de désagréments liés aux produits.

[43] L'appelant a déclaré en réponse aux observations supplémentaires de la Commission (document GD14) ce qui suit : « Je reçois de l'encadrement chaque semaine comme tout le personnel. Je me demande pourquoi l'employeur n'a pas abordé ce sujet avec aucune des personnes qui me supervisent. Comme se fait-il que cela soit soudainement mentionné dans le rapport de la Commission et utilisé pour justifier mon congédiement? Si ce sujet avait été soulevé, j'aurais été plus prudent. Je ne pense pas que cela soit justifié²⁷ ».

²⁴ Voir la décision *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

²⁵ Voir la décision *Ministre de l'Emploi et de l'Immigration c Bartone*, A-369-88.

²⁶ Voir la page GD4-6.

²⁷ Voir la page GD14-2.

[44] Cependant, l'argument de l'appelant ci-dessus n'est pas cohérent avec les notes d'encadrement détaillées qui figurent dans ses deux plans d'amélioration du rendement²⁸.

[45] L'appelant a toujours refusé d'accepter toute critique constructive. Par exemple, il a refusé de signer son premier plan d'amélioration du rendement, déclarant ce qui suit : [traduction] « [...] on a inscrit des choses fausses dans mon dossier juste pour montrer que mon rendement était inférieur aux attentes. Je le refuse. C'est une façon tordue de présenter les choses. » Lorsqu'on lui a demandé s'il aurait peut-être pu faire les choses différemment ou s'il aurait pu y avoir une meilleure façon de gérer ses interactions avec la clientèle, il a répondu : [traduction] « Non parce que j'ai fait ce j'avais à faire ».

[46] L'appelant a conclu en affirmant ce qui suit : [traduction] « Tout ce que je peux dire, c'est qu'il s'agit de fausses allégations. »

[47] Je conclus que la Commission a prouvé qu'il y a eu inconduite pour les raisons suivantes :

- L'entreprise avait une politique décrivant les interactions des spécialistes en résolution des problèmes avec la clientèle et la nécessité de fournir d'excellentes expériences à la clientèle à distance²⁹.
- L'appelant connaissait ou aurait dû connaître la politique de l'employeur concernant les relations efficaces et respectueuses avec la clientèle. L'appelant a reçu à maintes reprises de l'encadrement et des conseils sur ce qu'on attendait de lui dans ses relations avec la clientèle. Par exemple, bien qu'il ait refusé de signer son plan d'amélioration du rendement officiel³⁰, il ne fait aucun doute qu'il connaissait ou aurait dû connaître la politique de l'employeur.
- L'appelant savait ce qui pouvait arriver ne respectait pas la politique. Le plan d'amélioration du rendement officiel du 7 mai 2021 indique ce qui suit : [traduction] « **Si nous ne constatons pas d'amélioration**

²⁸ Voir les pages GD3-24 à GD3-32.

²⁹ Voir la page GD12-1.

³⁰ Voir les pages GD3-24 à GD3-27.

importante dans ces domaines dans un délai raisonnable, nous pourrions prendre d'autres mesures disciplinaires. Un changement au niveau du rendement doit être observé immédiatement³¹. »

- Un an plus tard, ce point a été renforcé lorsque l'appelant a de nouveau été soumis à un plan d'amélioration du rendement daté du 18 mai 2022. Encore une fois, l'appelant a été informé de ce qui suit : [traduction] « **Si nous ne constatons aucune amélioration importante dans ces domaines dans un délai raisonnable, nous pourrions prendre d'autres mesures disciplinaires.** Un changement au niveau du rendement doit être observé immédiatement³². »
- L'appelant a délibérément enfreint la politique. Il a déclaré avoir dit ce qui suit lors de l'appel du 28 novembre 2022 : [traduction] « Oui, j'ai dit ferme-la, mais c'était très poli et respectueux. »

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

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

Conclusion

[49] La Commission a prouvé que l'appelant a perdu son emploi en raison d'une inconduite. Il est donc exclu du bénéfice des prestations d'assurance-emploi.

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

Jean Yves Bastien

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

³¹ Voir la page GD3-24 (souligné dans l'original).

³² Voir la page GD3-29 (souligné dans l'original).