



[TRADUCTION]

Citation : *TH c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2024 TSS 926

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

Décision

Partie appelante : T. H.
Représentant : Gord Fischer

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 (606913) datée du 6 septembre 2023 (communiquée par Service Canada)

Membre du Tribunal : Audrey Mitchell

Mode d'audience : Vidéoconférence

Date de l'audience : Le 17 juillet 2024

Personnes présentes à l'audience : Appelante
Représentant de l'appelante

Date de la décision : Le 31 juillet 2024

Numéro de dossier : GE-24-1452

Décision

[1] L'appel est rejeté. Je ne suis pas d'accord avec l'appelante.

[2] L'appelante n'a pas démontré qu'elle était fondée à quitter son emploi (c'est-à-dire qu'elle n'avait pas une raison acceptable selon la loi) au moment où elle l'a fait. L'appelante n'était pas fondée à quitter son emploi parce qu'elle disposait d'autres solutions raisonnables que son départ. Par conséquent, elle est exclue du bénéfice des prestations d'assurance-emploi.

Aperçu

[3] L'appelante a quitté son emploi de factrice le 19 juin 2023 et a demandé des prestations d'assurance-emploi. La Commission de l'assurance-emploi du Canada a examiné les raisons du départ de l'appelante. Elle a décidé qu'elle a quitté volontairement son emploi (ou a choisi de démissionner) sans justification, de sorte qu'elle n'était pas en mesure de lui verser des prestations.

[4] Je dois décider si l'appelante a prouvé qu'elle n'avait d'autre solution raisonnable que de quitter son emploi.

[5] La Commission affirme que l'appelante aurait pu continuer d'occuper son emploi tout en tentant de résoudre les préoccupations concernant son rôle et son rendement au travail auprès de l'employeur et du syndicat. Elle dit également que l'appelante aurait pu profiter de ce temps pour chercher un autre emploi.

[6] L'appelante n'est pas d'accord et affirme qu'elle a été contrainte de quitter son emploi. Elle dit qu'elle pensait démissionner de son poste et non démissionner de l'entreprise.

Question que je dois examiner en premier

L'appel a été renvoyé à la division générale du Tribunal

[7] L'appelante a fait appel de la décision de révision de la Commission devant la division générale du Tribunal. La division générale a rejeté l'appel de l'appelante. L'appelante a donc porté cette décision en appel devant la division d'appel du Tribunal.

[8] Le 8 avril 2024, la division d'appel a accueilli l'appel de l'appelante. Elle a déclaré que la division générale avait commis une erreur lorsqu'elle a conclu que le témoignage de l'appelante n'était pas crédible. La division d'appel a donc renvoyé l'affaire à la division générale pour qu'elle soit réexaminée.

Question en litige

[9] L'appelante est-elle exclue du bénéfice des prestations parce qu'elle a quitté volontairement son emploi sans justification?

[10] Pour répondre à cette question, je dois d'abord traiter du départ volontaire de l'appelante. Je dois ensuite décider si l'appelante était fondée à quitter son emploi.

Analyse

Les parties ne conviennent pas que l'appelante a quitté volontairement son emploi

[11] Dans sa demande de prestations, l'appelante a déclaré qu'elle avait quitté son emploi le 19 juin 2023. Cependant, elle a affirmé qu'on lui avait dit de remettre une lettre de démission pour éviter un mauvais rapport de stage.

[12] L'employeur de l'appelante a établi un relevé d'emploi indiquant que le départ volontaire était la raison pour laquelle il a été établi. Le relevé d'emploi indique que l'appelante a été payée pour la dernière fois le 19 juin 2023.

[13] La Commission a demandé à l'appelante pourquoi elle avait quitté son emploi. Elle a donné les raisons pour lesquelles elle a démissionné. Elle a mentionné qu'on lui avait dit de présenter une lettre de démission, mais qu'elle obtiendrait de l'aide pour

présenter une nouvelle demande d'emploi. L'appelante a dit avoir découvert que la lettre qu'elle a envoyée à l'employeur était une démission de l'entreprise et non une démission de son poste de factrice comme elle l'entendait.

[14] L'appelante a déclaré qu'elle avait écrit un courriel à l'employeur pour lui dire qu'elle démissionnait. Elle a confirmé avoir utilisé les mots [traduction] « J'aimerais démissionner comme factrice ». Toutefois, elle a dit que lorsqu'elle a parlé à quelqu'un du service des ressources humaines, on lui a dit que le service avait considéré son courriel comme une démission de l'entreprise, et pas seulement du poste.

[15] L'appelante a déclaré qu'elle croyait que la lettre de démission lui permettrait d'être mutée à un autre poste dans l'établissement. Selon elle, d'autres membres du personnel qui étaient dans sa classe de formation ont pu l'être.

[16] Je conclus, d'après le témoignage de l'appelante, qu'en envoyant à son employeur un courriel de démission de son poste de factrice, elle a quitté volontairement son emploi. Toutefois, elle a dit que son surintendant et une autre personne qu'elle ne connaissait pas à l'époque lui avaient dit de démissionner et qu'elle obtiendrait de l'aide pour postuler un autre poste.

[17] L'appelante a déclaré qu'après avoir rencontré le surintendant et l'autre personne, elle est retournée chez elle et a réfléchi à la démission. Elle a dit que le lendemain, elle avait reçu un appel lui demandant la lettre de démission. Je conclus donc que l'appelante a eu le temps d'examiner ce qu'elle ferait au sujet de son travail. Je conclus qu'en fin de compte, c'était son choix de préparer et d'envoyer sa démission.

[18] Je reconnais que l'appelante avait seulement l'intention de quitter son poste de factrice et non de quitter l'entreprise. Cependant, elle a dit qu'elle voulait être mutée à un autre poste et qu'elle obtiendrait de l'aide pour [traduction] « présenter une nouvelle demande » une fois qu'elle aurait démissionné.

[19] Je ne dispose d'aucune preuve selon laquelle l'appelante occupait un autre poste au sein de l'entreprise que le poste de factrice. Je conclus que démissionner de ce poste l'a laissée sans poste au sein de l'entreprise. Je conclus donc qu'il est

raisonnable que l'entreprise considère que l'appelante a quitté son emploi. Cette position est conforme au commentaire de la division d'appel selon lequel, en envoyant une lettre de démission de son emploi de factrice, l'appelante a mis fin à sa relation d'emploi avec l'employeur.

[20] Compte tenu de ce qui précède, je conclus que l'appelante a quitté volontairement son emploi.

Les parties ne conviennent pas que l'appelante avait une justification

[21] Les parties ne conviennent pas que l'appelante était fondée à quitter volontairement son emploi lorsqu'elle l'a fait.

[22] La loi prévoit qu'une partie prestataire 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 l'existence d'une justification.

[23] La loi explique ce qu'elle entend par « est fondée à » (justification). Elle prévoit qu'une personne est fondée à quitter son emploi si son départ constituait la seule solution raisonnable dans son cas. Elle précise qu'il faut tenir compte de toutes les circonstances².

[24] Il appartient à l'appelante de démontrer que son départ était fondé³. Elle doit le prouver selon la prépondérance des probabilités. C'est donc dire qu'elle doit démontrer qu'il est plus probable que le contraire que son départ constituait la seule solution raisonnable dans son cas. Pour décider si l'appelante était fondée à quitter son emploi, je dois examiner toutes les circonstances qui existaient lorsqu'elle a démissionné. Il s'agit notamment de la question de savoir si l'employeur a exercé des pressions indues sur l'appelante pour qu'elle quitte son emploi⁴.

¹ L'article 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi (Loi)* explique cette situation.

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

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

⁴ Voir l'article 29(c)(xiii) de la *Loi*.

[25] L'appelante affirme qu'elle a quitté son emploi parce qu'on lui a dit de démissionner de son poste de factrice. L'appelante affirme qu'elle n'avait pas l'intention de démissionner de l'entreprise.

[26] La Commission affirme que l'appelante n'était pas fondée à quitter son emploi parce qu'elle avait d'autres solutions raisonnables que de partir lorsqu'elle l'a fait. Plus précisément, la Commission dit que l'appelante aurait pu continuer à travailler à son emploi tout en tentant de résoudre les préoccupations concernant son rôle professionnel et son rendement au travail auprès de l'employeur et du syndicat. Elle affirme également qu'elle aurait pu le faire tout en cherchant un autre emploi.

[27] Je conclus que l'appelante avait d'autres solutions raisonnables que de quitter son emploi lorsqu'elle l'a fait. Je conclus qu'elle aurait pu travailler avec l'employeur pour améliorer son rendement en tant que factrice. Je conclus qu'elle aurait également pu travailler avec l'employeur et le syndicat pour tenter d'être mutée à un autre poste avant de démissionner de son emploi.

[28] L'appelante travaillait comme agente de sécurité dans un établissement postal. Puis, elle a obtenu un emploi de factrice dans le même établissement. Elle a dit qu'elle a d'abord eu une formation de factrice. Elle a témoigné que la formation a duré du 8 mai au 16 juin 2023. J'ai demandé à l'appelante s'il s'agissait du genre de formation qu'elle devait suivre pour effectuer le travail. L'appelante a répondu par l'affirmative. Des échéances devaient être respectées.

[29] L'appelante a déclaré qu'après la formation, le service où elle s'est rendue n'était pas prêt. Elle a dit que beaucoup de gens étaient en vacances. On lui a donc attribué quatre itinéraires différents, ce qui s'est révélé difficile pour elle. Elle a déclaré que, pour cette raison, son rapport de stage n'était pas bon.

[30] L'appelante a témoigné au sujet des circonstances entourant le rapport de stage. Elle dit qu'après avoir terminé son itinéraire à 18 h le vendredi 16 juin 2023, elle a été avisée qu'une réunion au sujet de son rapport de stage aurait lieu à midi le lundi 19 juin

2023. Selon elle, les locaux du syndicat étaient déjà fermés.,Par conséquent, aucun délégué syndical n'était disponible.

[31] L'appelante a assisté seule à la rencontre. Elle a rencontré le surintendant et une autre personne qu'elle ne connaissait pas. Elle a témoigné qu'elle sait maintenant que l'autre personne est responsable des facteurs à un autre dépôt. L'appelante a déclaré qu'on lui avait dit que le rapport de stage n'était pas bon. Elle a indiqué qu'elle devrait [traduction] « présenter une nouvelle demande » pendant qu'elle est en règle au sein de l'entreprise. Sinon, si elle continue, elle ne sera pas en mesure d'obtenir un autre emploi au sein de l'entreprise puisque le prochain rapport de stage serait mauvais.

[32] L'appelante a déclaré qu'après la rencontre, l'autre personne à la rencontre l'avait prise à part et lui avait proposé de démissionner et de présenter une nouvelle demande. L'appelante a déclaré que cette autre personne lui avait dit que pour continuer à travailler et ne pas perdre son statut, elle devait démissionner de l'entreprise et que le surintendant lui montrerait comment présenter une nouvelle demande pour y obtenir un autre emploi.

[33] Le lendemain, le 20 juin, l'appelante a envoyé au surintendant un courriel lui demandant ce qu'elle devait inscrire dans la lettre de démission et comment postuler à un autre emploi. L'appelante a joint ce courriel à son avis d'appel.

[34] L'appelante a déclaré qu'elle n'avait pas reçu de réponse à son courriel envoyé au surintendant. Elle a donc envoyé un message pour dire qu'elle aimerait démissionner comme factrice. Cependant, elle a dit croire que la lettre n'avait pour but que de démissionner du poste de factrice et qu'elle serait mutée ailleurs au sein de l'établissement. Elle ajoute que d'autres personnes de son groupe de formation ont pu obtenir une autre poste dans l'établissement.

[35] L'appelante a déclaré qu'elle avait envoyé une lettre à l'employeur le 24 juillet 2023 pour retirer sa démission. Elle a déposé un grief auprès de l'employeur et a été réintégrée le 15 janvier 2024.

[36] La Commission a parlé au surintendant qui a rencontré l'appelante au sujet de son rapport de stage. Elle a confirmé avoir parlé à l'appelante de son rendement en tant que factrice et de la possibilité qu'elle perde son emploi parce qu'elle ne satisfaisait pas aux exigences de l'emploi. Elle a dit qu'il s'agissait de la seule discussion qu'elle avait eue avec l'appelante. Toutefois, elle a déclaré que c'était la décision de l'appelante de démissionner de son poste de factrice.

[37] J'ai demandé à l'appelante ce que le surintendant a dit à la Commission, car ces propos diffèrent de ce que l'appelante a mentionné, c'est-à-dire que le surintendant lui a dit de démissionner. L'appelante a déclaré que le surintendant lui avait conseillé de démissionner et que c'est à ce moment-là que l'autre personne l'a prise à part et a dit qu'elle devrait faire ce que le surintendant a dit.

[38] J'accorde plus de poids au témoignage présenté par l'employeur à la Commission qu'au témoignage de l'appelante sur ce que le surintendant lui a conseillé de faire, parce que les commentaires et les questions du surintendant dans le rapport de stage concordent davantage avec sa déclaration à la Commission selon laquelle elle n'a parlé à l'appelante que de son rendement et de la possibilité de perdre son emploi. Selon moi, les questions n'appuient pas le fait qu'elle a dit à l'appelante qu'elle devrait démissionner de son emploi.

[39] Les commentaires dans le rapport de stage commencent par des problèmes liés au rendement de l'appelante. Je note que l'appelante conteste certains des problèmes énumérés. Toutefois, les commentaires se terminent par des questions à l'appelante. Les voici :

- Selon vous, quelles sont vos difficultés principales?
- Quelle aide spécifique avez-vous demandée?
- Selon vous, de quelle formation supplémentaire avez-vous besoin pour vous aider à vous conformer aux normes [de l'employeur] en matière de prestation?
- Comment pouvons-nous vous aider à réussir dans votre rôle de factrice?

[40] L'appelante a confirmé que le surintendant a passé en revue avec elle les questions énumérées dans le rapport de stage lors de la rencontre. Et l'appelante a déclaré qu'elle avait mentionné des rencontres qu'elle avait eues avec des chiens en réponse à ce dont elle avait besoin. Elle a déclaré que le surintendant avait dit que c'était l'une des choses qui pouvaient l'aider à accomplir son travail avec plus de confiance.

[41] À la lumière des questions, de l'examen que le surintendant en a fait avec l'appelante à la réunion et de la réponse de l'appelante qui a donné un exemple de la façon dont l'employeur pouvait l'aider dans son travail, je conclus que l'employeur présentait à l'appelante une façon de continuer à jouer son rôle de factrice. Selon moi, il est peu probable que l'employeur, par l'entremise du surintendant de l'appelante, lui ait dit qu'elle devait démissionner. Je conclus plutôt qu'il était loisible à l'appelante de poursuivre son emploi et de travailler avec l'employeur pour obtenir le soutien dont elle avait besoin pour améliorer son rendement.

[42] J'ai demandé à l'appelante s'il était possible qu'elle ait mal compris ce que le surintendant et l'autre personne lui avaient dit lors de la rencontre. L'appelante a répondu par la négative parce qu'elle avait reçu le lendemain un appel de l'autre personne qui était présente à la réunion. Elle lui aurait alors dit que le surintendant attendait la lettre de démission. Elle a ajouté que l'autre personne ne pouvait aucunement décider par elle-même que l'appelante devait quitter son emploi.

[43] J'ai demandé à l'appelante si, lors de la rencontre avec le surintendant et l'autre personne, elle avait dit qu'elle démissionnerait de son poste. Elle a dit qu'elle ne l'a pas fait. Elle a déclaré qu'après que l'autre personne l'eut prise à part et lui eut parlé, l'appelante lui a dit qu'elle devait parler de la situation à sa famille. L'appelante a dit qu'elle est retournée chez elle et qu'elle y a réfléchi. Le lendemain, elle a reçu un appel lui demandant la lettre de démission.

[44] Malgré le témoignage de l'appelante selon lequel il est impossible qu'elle ait mal compris ce que le surintendant et l'autre personne lui ont dit lors de la rencontre, j'estime que c'est probablement le cas. Encore une fois, je ne crois pas que les propos

du surintendant qui demande à l'appelante ce que l'employeur peut faire pour l'aider soient cohérents avec la démission demandée à l'appelante. Je tire cette conclusion même si l'autre personne qui était à la rencontre a appelé l'appelante pour lui demander une lettre de démission. L'appelante a déclaré qu'elle ne connaissait pas cette personne. Elle a dit qu'elle était responsable des facteurs et factrices, mais qu'elle se trouvait dans un autre dépôt et qu'elle n'était pas surintendante.

[45] L'appelante a dit à la Commission qu'on lui avait dit que si elle continuait d'avoir des rapports de stage infructueux, l'employeur devrait la libérer de l'entreprise. Je lui ai demandé si c'était exact. L'appelante a répondu par l'affirmative. Elle a ajouté que si la personne a de mauvais rapports de stage, cela signifie qu'elle ne répond pas aux exigences de l'emploi et qu'elle ne peut donc pas demeurer en poste. Elle a dit que si la personne souhaite continuer à travailler pour l'employeur, elle doit être mutée à un autre poste, qu'elle peut parvenir à occuper.

[46] J'ai demandé à l'appelante comment elle a appris qu'il est possible d'obtenir une mutation à un autre poste si elle avait un mauvais rapport de stage. Elle dit qu'il en a été question lors de la réunion du 19 juin. L'appelante a déclaré que, lors de la rencontre, le surintendant et l'autre personne lui ont dit qu'ils pouvaient lui montrer comment présenter une demande à l'interne.

[47] Même si j'admettais que le surintendant devait aider l'appelante à remplir la lettre de [traduction] « démission » et à obtenir un autre poste, je conclus que l'appelante avait d'autres solutions que de quitter son emploi lorsqu'elle l'a fait. J'ai déjà conclu que l'appelante aurait pu travailler avec l'employeur pour améliorer son rendement en tant que factrice.

[48] L'appelante a déclaré qu'on lui avait dit de ne parler à personne des ressources humaines de la recommandation de démissionner. Mais je conclus qu'il s'agissait d'une solution de rechange raisonnable à son départ. Elle aurait pu demander aux ressources humaines de lui expliquer ses options compte tenu de son rapport de stage négatif.

[49] Je tiens pour avéré le témoignage de l'appelante selon lequel en raison du moment où elle a appris la rencontre avec son surintendant le 19 juin 2023, aucun représentant syndical n'était disponible pour la rencontre. Toutefois, je conclus que l'appelante aurait également pu, même après la rencontre du 19 juin, parler à un représentant du syndicat de ce que l'employeur lui disait de faire selon ses dires. Je conclus que ses démarches auprès du syndicat en juillet 2023 pour se faire réintégrer dans son emploi appuient cette possibilité.

[50] Compte tenu de ce qui précède, je conclus que l'appelante a choisi de quitter son emploi. Toutefois, je conclus qu'elle avait d'autres solutions raisonnables que de le faire, comme il a été expliqué plus haut. Je conclus donc qu'elle n'a pas démontré qu'elle devait simplement quitter son emploi lorsqu'elle l'a fait.

Conclusion

[51] Je conclus que l'appelante est exclue du bénéfice des prestations.

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

Audrey Mitchell

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