



[TRADUCTION]

Citation : *HK c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2024 TSS 1722

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

Décision

Partie appelante : H. K.

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

Décision portée en appel : Décision de révision de la Commission de l'assurance-emploi du Canada (680437) datée du 18 octobre 2024 (communiquée par Service Canada)

Membre du Tribunal : Rena Ramkay

Mode d'audience : Vidéoconférence

Date de l'audience : Le 5 décembre 2024

Personne présente à l'audience : Appelante

Date de la décision : Le 18 décembre 2024

Numéro de dossier : GE-24-3766

Décision

[1] L'appel est accueilli. Cela signifie que je suis d'accord avec l'appelante¹.

[2] La Commission de l'assurance-emploi du Canada a exercé son pouvoir discrétionnaire de manière appropriée lorsqu'elle a décidé de réexaminer l'admissibilité de l'appelante aux prestations.

[3] L'appelante a démontré qu'elle était fondée (c'est-à-dire qu'elle avait une raison acceptable selon la loi) à quitter son emploi quand elle l'a fait. L'appelante était fondée à quitter son emploi parce que son départ était la seule solution raisonnable dans son cas. Elle n'est donc pas exclue du bénéfice des prestations d'assurance-emploi.

Aperçu

[4] L'appelante, H. K., a été mise à pied de son emploi à temps plein le 30 avril 2023. Elle a demandé des prestations régulières d'assurance-emploi le 1er mai 2023 et sa demande a pris effet le 30 avril 2023.

[5] Tout en travaillant à temps plein, l'appelante avait un emploi à temps partiel dans une chaîne de magasins. Elle a conservé cet emploi lorsqu'elle a été mise à pied et a déclaré à la Commission tous les revenus qu'elle a tirés de cet emploi.

[6] L'appelante dit avoir demandé à son employeur à temps partiel si elle pouvait travailler plus d'heures. Elle dit que son employeur lui a répondu qu'il verrait, mais qu'il avait continué à réduire ses heures au lieu de les augmenter comme elle l'avait demandé.

[7] L'appelante a quitté son emploi à temps partiel dans la chaîne de magasins le 15 mai 2023. Elle a continué de recevoir des prestations d'assurance-emploi jusqu'à ce qu'elle commence un nouvel emploi à temps plein le 19 juin 2023.

¹ La *Loi sur l'assurance-emploi* appelle « prestataire » toute personne qui demande des prestations d'assurance-emploi. Une personne qui fait appel d'une décision de la Commission de l'assurance-emploi du Canada auprès du Tribunal est appelée « appelante » ou « appellant ».

[8] Le 11 avril 2024, la Commission a communiqué avec l'appelante pour savoir pourquoi elle avait quitté son emploi à temps partiel dans la chaîne de magasins le 15 mai 2023. Elle a décidé que l'appelante avait quitté volontairement son emploi sans justification. La Commission l'a donc exclue du bénéfice des prestations du 14 mai 2023 au 24 juin 2023.

[9] Comme l'appelante avait déjà reçu des prestations pour cette période, la Commission a établi un trop-payé de 2 448 \$ pour sa demande. L'appelante a reçu un avis de dette de 2 448 \$ et l'a payé le 2 août 2024.

[10] Je dois décider si la Commission a exercé son pouvoir discrétionnaire de manière appropriée lorsqu'elle a décidé de réexaminer la demande de l'appelante. Ce point est expliqué plus en détail ci-dessous.

[11] Si la Commission a exercé son pouvoir discrétionnaire de manière appropriée, je dois décider si l'appelante a prouvé que son départ était la seule solution raisonnable dans son cas.

[12] La Commission affirme que l'appelante aurait pu conserver son emploi à temps partiel jusqu'à ce qu'elle trouve du travail ailleurs. Elle indique que l'appelante n'a pas fourni de preuve montrant qu'elle avait dû démissionner, mais que si elle avait des obligations, elle aurait pu demander un congé avant de le faire.

[13] L'appelante n'est pas d'accord et affirme que son employeur à temps partiel a réduit ses heures de travail presque à zéro. Même si elle avait demandé plus d'heures de travail, son employeur ne lui en aurait pas donné davantage. Elle dit que l'environnement de travail était très stressant et qu'elle s'est sentie obligée de partir.

Questions en litige

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

- La Commission a-t-elle exercé son pouvoir discrétionnaire de manière appropriée lorsqu'elle a décidé de réexaminer la question de savoir si l'appelante avait volontairement quitté son emploi?

- Dans l'affirmative, l'appelante est-elle exclue du bénéfice des prestations parce qu'elle a quitté volontairement son emploi sans justification?

[15] Je vais d'abord voir si la Commission a agi correctement (ou a exercé son pouvoir discrétionnaire de façon judiciaire) lorsqu'elle a réexaminé la demande de l'appelante.

Analyse

La Commission a-t-elle exercé son pouvoir discrétionnaire de manière appropriée lorsqu'elle a décidé de réexaminer si l'appelante avait volontairement quitté son emploi?

[16] Oui, j'estime que la Commission a exercé son pouvoir discrétionnaire de manière appropriée lorsqu'elle a décidé de réexaminer si l'appelante avait volontairement quitté son emploi. Je vais expliquer cela ci-dessous.

[17] La Commission a le pouvoir de réexaminer une décision qu'elle a rendue au sujet d'une demande de prestations et de corriger sa décision rétroactivement². Si la Commission a versé à une personne des prestations d'assurance-emploi auxquelles elle n'était pas admissible, elle peut lui demander de les rembourser³.

[18] Cependant, la Commission doit respecter les délais prévus par la loi. Habituellement, elle dispose de 36 mois pour réexaminer ses décisions⁴. Si elle croit avoir reçu des renseignements faux ou trompeurs en rapport avec une demande, le délai peut être prolongé à 72 mois⁵.

² Voir l'article 52 de la *Loi sur l'assurance-emploi*. La Cour d'appel fédérale énonce le vaste pouvoir que cet article confère à la Commission dans la décision *Brière c Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada*, A-637-86.

³ Voir l'article 52(3) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

⁴ Voir l'article 52(1) de la *Loi sur l'assurance-emploi* et la décision *Canada (Procureur général) c Laforest*, A-607-87.

⁵ Voir l'article 52(5) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

[19] Même si la loi donne ce pouvoir à la Commission, elle ne dit pas qu'elle **doit** l'exercer. La Commission a le choix de le faire ou non. Autrement dit, il s'agit d'un pouvoir discrétionnaire.

[20] Lorsque la Commission décide d'exercer son pouvoir discrétionnaire pour réexaminer l'admissibilité d'une personne aux prestations d'assurance-emploi, elle doit démontrer qu'elle l'a exercé de manière appropriée. C'est ce qu'on appelle exercer son pouvoir discrétionnaire de façon judiciaire. Cela signifie qu'elle ne doit pas agir de mauvaise foi, dans un but ou pour un motif irrégulier, prendre en compte un facteur non pertinent, ignorer un facteur pertinent ou agir de façon discriminatoire⁶.

[21] La Commission a une politique qui oriente la façon dont elle exerce son pouvoir discrétionnaire pour réexaminer ses décisions concernant les prestations d'assurance-emploi. Elle dit que cette politique assure une application uniforme et équitable de la loi et empêche la création de trop-payés lorsqu'une personne a touché des prestations en trop pour une raison indépendante de sa volonté⁷.

[22] La politique de la Commission prévoit qu'une demande de prestations sera réexaminée seulement dans les cas suivants :

- il y a un moins-payé de prestations;
- des prestations ont été versées contrairement à la structure de la *Loi sur l'assurance-emploi*;
- des prestations ont été versées à la suite d'une déclaration fausse ou trompeuse
- la personne aurait dû savoir qu'elle recevait des prestations auxquelles elle n'avait pas droit.

[23] La politique de la Commission n'a pas force de loi. Elle n'est pas contraignante. Cependant, les tribunaux ont appuyé à maintes reprises l'utilisation de telles lignes

⁶ La Cour d'appel fédérale définit ce que signifie pour la Commission d'exercer son pouvoir discrétionnaire de façon judiciaire dans la décision *Canada (Procureur général) c Purcell*, A-694-94.

⁷ Voir la section 17.3.3 du *Guide de la détermination de l'admissibilité*.

directrices pour assurer une certaine cohérence et éviter la prise de décisions arbitraires⁸.

[24] La Commission affirme qu'elle avait le pouvoir de réexaminer la demande de l'appelante si elle estimait qu'elle recevait des prestations auxquelles elle n'était pas admissible. Elle dit qu'elle peut réexaminer une demande dans les 36 mois où des prestations ont été versées.

[25] Dans la présente affaire, la Commission a réexaminé la période commençant le 14 mai 2023, pour laquelle des prestations avaient déjà été versées, et elle l'a fait le 11 avril 2024, c'est-à-dire dans les 36 mois suivants le 14 mai 2023⁹.

[26] La Commission a enquêté sur les raisons pour lesquelles l'appelante avait quitté son emploi à temps partiel parce qu'elle croyait qu'elle avait peut-être reçu des prestations non autorisées par la loi. Elle a communiqué avec l'appelante et son employeur pour obtenir des renseignements avant de prendre sa décision.

[27] Je conclus que la Commission a exercé son pouvoir discrétionnaire de façon judiciaire. Elle a enquêté sur les raisons pour lesquelles l'appelante avait quitté volontairement son emploi pour s'assurer qu'elle recevait des prestations autorisées par la loi. Pour décider de mener cette enquête, la Commission a tenu compte des facteurs pertinents et n'a pas pris en compte des facteurs non pertinents. Elle a agi dans les délais prévus par la loi. Rien ne prouve que la Commission a agi de mauvaise foi, dans un but inapproprié ou de façon discriminatoire.

[28] Je vais maintenant voir si l'appelante était fondée à quitter volontairement son emploi à temps partiel. Je dois d'abord me pencher sur le départ volontaire de l'appelante. Je dois ensuite décider si elle était fondée à quitter son emploi.

⁸ Voir la décision *Canada (Procureur général) c Gagnon*, 2004 CAF 351 et la décision *Baker c Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)*, 1999 CanLii 699 (CSC).

⁹ La Commission a appelé pour la première fois l'appelante pour connaître les raisons pour lesquelles elle avait quitté son emploi à temps partiel le 11 avril 2024. Voir la page GD3-18 du dossier d'appel.

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

[29] Non. Je conclus que l'appelante était fondée à quitter volontairement son emploi pour les raisons que j'expose ci-dessous. Elle n'est donc pas exclue du bénéfice des prestations.

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

[30] J'admets que l'appelante a quitté volontairement son emploi à temps partiel. L'appelante convient qu'elle a démissionné le 15 mai 2023. Le relevé d'emploi présenté par son employeur indique la même chose¹⁰. Je ne vois aucun élément de preuve qui contredise cela.

- Les parties ne sont pas d'accord sur le fait que l'appelante était fondée à quitter volontairement son emploi

[31] Les parties ne sont pas d'accord sur le fait que l'appelante était fondée à quitter volontairement son emploi à temps partiel quand elle l'a fait.

[32] La loi prévoit qu'une personne est exclue du bénéfice des prestations si elle quitte volontairement son emploi sans justification¹¹. Il ne suffit pas d'avoir une bonne raison de quitter un emploi pour prouver qu'on est fondé à le faire.

[33] 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 dans son cas. Elle dit qu'il faut tenir compte de toutes les circonstances¹².

[34] L'appelante est responsable de prouver qu'elle était fondée à quitter volontairement son emploi¹³. Elle doit le prouver selon la prépondérance des probabilités. Cela signifie qu'elle doit démontrer qu'il est plus probable qu'improbable que quitter son emploi était la seule solution raisonnable. Pour décider si l'appelante

¹⁰ Voir le relevé d'emploi présenté par l'employeur à la page GD3-14.

¹¹ Voir l'article 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

¹² Voir le paragraphe 3 de la décision *Canada (Procureur général) c White*, 2011 CAF 190 et l'article 29(c) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

¹³ Voir le paragraphe 3 de la décision *Canada (Procureur général) c White*, 2011 CAF 190.

était fondée à quitter son emploi, je dois examiner toutes les circonstances entourant son départ.

- Ce que dit la Commission

[35] La Commission affirme que l'appelante a quitté son emploi parce qu'elle n'était pas satisfaite de ses heures de travail, mais qu'elle savait que celles-ci dépendaient des besoins de l'entreprise. Elle affirme qu'une personne qui voit ses heures et son salaire réduits en raison des besoins opérationnels de l'employeur n'est pas fondée à quitter son emploi. La Commission dit que l'appelante n'a fait aucun effort pour discuter de ses préoccupations avec son employeur avant son départ.

[36] La Commission soutient que l'appelante a fait des déclarations contradictoires. Elle dit qu'elle n'a parlé à son employeur de son désir d'avoir plus d'heures de travail qu'après s'être vu refuser des prestations. La Commission affirme aussi que le courriel de démission que l'appelante a envoyé à son employeur ne fait aucunement référence à des heures de travail limitées, mais indique qu'elle avait des obligations familiales qui exigeaient son attention immédiate. Cependant, la Commission affirme qu'elle n'a fourni aucune information sur des obligations familiales qui l'auraient obligée à quitter son emploi.

[37] La Commission soutient que l'appelante avait le choix de rester à son emploi à temps partiel. Elle affirme que rien ne prouve qu'elle a été contrainte de partir et qu'il n'est pas non plus évident que l'atmosphère de travail était si intolérable qu'elle n'avait d'autre choix que de démissionner. La Commission qu'il n'y avait aucune raison pour laquelle l'appelante ne pouvait pas continuer à se rendre à son emploi à temps partiel jusqu'à ce qu'elle trouve un autre emploi.

[38] La Commission estime que l'appelante avait d'autres solutions raisonnables que de quitter son emploi à temps partiel au moment où elle l'a fait. Elle dit qu'elle aurait pu continuer à travailler à temps partiel le temps de trouver un autre emploi. Si elle avait des obligations familiales, l'appelante aurait pu demander un congé avant de démissionner.

- **Ce que dit l'appelante**

[39] L'appelante déclare avoir quitté son emploi à temps partiel parce que son employeur ne cessait de réduire ses heures de travail. Elle avait été engagée au départ pour travailler jusqu'à 30 heures par semaine, mais certaines semaines, elle ne travaillait pas du tout et d'autres semaines, elle ne travaillait que sept heures.

[40] L'appelante convient qu'elle n'a pas demandé plus de travail à la personne qui dirigeait le magasin. Elle dit plutôt avoir demandé plus d'heures aux gestionnaires sur le plancher qui la supervisaient directement lorsque son employeur à temps plein l'a mise à pied. Elle affirme que ces personnes lui ont dit qu'elles verraient, mais que ses heures de travail avaient continué à diminuer. L'appelante dit qu'elle cherchait en même temps un nouvel emploi à temps plein.

[41] L'appelante affirme qu'elle n'a pas dit à la Commission qu'elle avait demandé plus d'heures de travail lorsqu'elle l'a appelée parce que la personne qui lui avait parlé ne lui avait pas donné l'occasion de répondre. L'appelante affirme aussi qu'elle ne savait pas qu'elle devait demander plus d'heures par écrit pour avoir une preuve. Elle pensait en avoir fait assez en demandant plus d'heures aux personnes qui la supervisaient.

[42] L'appelante estime qu'elle a été traitée injustement au travail. Elle dit qu'elle s'est présentée à deux reprises pour son quart de travail et qu'on lui a dit qu'on n'avait pas besoin d'elle et qu'elle devait rentrer chez elle. Elle affirme que cela s'est produit devant tout le personnel et que c'était très humiliant. L'appelante précise qu'elle devait prendre l'autobus pour se rendre au travail parce qu'elle ne conduit pas et qu'il lui fallait 45 minutes pour s'y rendre. Ainsi, lorsqu'on lui avait dit de rentrer chez elle, elle avait perdu une heure et demie de son temps.

[43] L'appelante a aussi déclaré qu'on l'appelait et qu'on lui disait parfois de ne pas venir au travail. Elle affirme que son travail à temps partiel ne lui offrait pas un horaire stable et qu'il était devenu très stressant en raison de la façon dont elle était traitée. Elle avait donc décidé de le quitter et de chercher un emploi à temps plein, qu'elle était sûre de trouver.

[44] L'appelante affirme avoir dit à la personne qui dirigeait le magasin qu'elle quittait son emploi en raison de ses obligations familiales pour maintenir une relation de travail professionnelle et éviter tout autre conflit au sujet de son emploi. Elle dit qu'elle n'était pas représentée par un syndicat et qu'elle ne recevait aucun soutien des personnes qui la supervisaient directement. Elle a donc estimé qu'elle n'avait pas d'autre choix que de maintenir une relation professionnelle avec son employeur pour s'assurer d'obtenir de bonnes références.

[45] L'appelante affirme qu'elle n'avait pas d'autre solution raisonnable que de quitter son emploi à ce moment-là parce qu'elle n'avait pas assez d'heures de travail pour survivre et qu'en raison du stress au travail, elle n'avait pas les capacités mentales suffisantes pour chercher activement un autre emploi.

- **Mes conclusions**

[46] Je conclus que les circonstances entourant le départ de l'appelante étaient les suivantes :

- Ses heures de travail avaient été réduites au point où elle n'avait pas travaillé certaines semaines¹⁴.
- Elle avait demandé aux personnes qui la supervisaient de lui accorder plus d'heures de travail lorsqu'elle avait été mise à pied de son emploi à temps plein, mais elle n'en avait pas obtenu.
- Elle s'était présentée au travail pour deux quarts de travail prévus et on lui avait dit devant tout le personnel de rentrer chez elle parce qu'on n'avait pas besoin d'elle. Elle s'était sentie rabaissée lorsque cela s'était produit.
- On l'avait appelée chez elle avant ses quarts de travail pour lui dire qu'elle n'avait pas besoin de venir.

¹⁴ Voir le relevé d'emploi à la page GD3-14, qui indique les heures de travail que l'appelante a effectuées toutes les deux semaines.

- Elle ne se sentait pas traitée équitablement au travail, ce qui lui causait un stress considérable et nuisait à sa capacité de chercher un emploi ailleurs en toute confiance.

[47] J'accepte l'argument de la Commission selon lequel l'appelante savait que ses heures de travail pouvaient changer parce qu'elles dépendaient des besoins de l'entreprise. Cependant, je ne suis pas d'accord sur le fait que l'appelante n'a fait aucune démarche pour demander plus d'heures de travail. Celle-ci a déclaré qu'elle avait bel et bien demandé plus d'heures à ses gestionnaires sur le plancher.

[48] Je suis convaincue que l'appelante a demandé plus d'heures de travail aux personnes qui la supervisaient. Son témoignage était honnête et direct, et elle a facilement répondu à mes questions sur cette question. J'accepte la possibilité qu'elle n'ait pas eu l'occasion de dire à la première personne travaillant pour la Commission à qui elle a parlé qu'elle avait demandé plus d'heures de travail. Je ne pense donc pas qu'elle ait modifié sa réponse lorsqu'elle s'est vu refuser des prestations.

[49] Je suis convaincue que l'appelante a continué de chercher un emploi à temps plein tout en travaillant à temps partiel. Le fait qu'elle ait commencé un nouvel emploi le 19 juin 2024 m'indique qu'elle voulait travailler à temps plein et qu'elle était activement à la recherche d'un emploi.

[50] L'appelante a expliqué que d'autres collègues, y compris des personnes embauchées après elle, n'avaient pas été priées de rentrer chez elles lorsqu'elles se présentaient pour travailler. En revanche, on l'appelait chez elle avant ses quarts de travail et on lui disait de ne pas venir. J'estime qu'il s'agit d'une modification importante de son horaire de travail et de sa rémunération et que cela pourrait équivaloir à un refus de la payer pour son travail¹⁵.

[51] Même si l'appelante travaillait à temps partiel, le fait de lui enlever des quarts de travail prévus a entraîné une modification importante de ses heures de travail et de sa

¹⁵ L'article 29(c)(vii) de la *Loi sur l'assurance-emploi* reconnaît qu'une personne qui subit une modification importante de ses conditions de rémunération est fondée à quitter son emploi si son départ constitue la seule solution raisonnable dans son cas.

rémunération. La division d'appel du Tribunal a conclu qu'un changement d'horaire qui réduirait considérablement la rémunération d'une personne était un changement important qui justifiait son départ¹⁶.

[52] Je reconnais que l'appelante s'est sentie rabaissée lorsqu'on lui a dit de rentrer chez elle devant les autres membres du personnel. Elle a déclaré que ce traitement, ainsi que le fait que son employeur n'avait pas répondu à sa demande de travailler plus d'heures, lui avait causé un stress considérable. Étant donné que cela a miné sa confiance, j'accepte le témoignage de l'appelante selon lequel elle subissait un stress considérable et, par conséquent, avait plus de difficulté à chercher un autre emploi.

– **L'appelante avait-elle d'autres solutions raisonnables que de quitter son emploi quand elle l'a fait?**

[53] Non. J'estime que le départ de l'appelante était la seule solution raisonnable dans son cas.

[54] Je juge qu'un congé n'aurait pas permis de régler les problèmes auxquels l'appelante était confrontée au travail. Elle voulait plus d'heures de travail, pas moins. Elle a ajouté qu'elle avait des obligations familiales, comme toute fille d'immigrant nouvellement arrivée au Canada, mais que ce n'était pas la raison pour laquelle elle avait quitté son emploi. Je reconnais qu'elle a dit à son employeur qu'elle devait démissionner en raison de ses obligations familiales afin de préserver le caractère professionnel de sa relation et d'obtenir de bonnes références. Cela me semble logique parce qu'elle voulait un nouvel emploi à temps plein et avait besoin de bonnes références pour l'obtenir.

[55] La Commission estime qu'il aurait été raisonnable pour l'appelante de conserver son emploi à temps partiel le temps qu'elle trouve un nouvel emploi. J'estime que l'appelante cherchait déjà un autre emploi tout en conservant son emploi à temps partiel.

¹⁶ Voir la décision *LC c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2021 TSS 766. Je n'ai pas à suivre les autres décisions de notre Tribunal. Je peux m'appuyer sur elles pour me guider lorsque je les trouve convaincantes et utiles. J'estime que cette décision est pertinente pour le présent appel.

[56] Je juge que l'appelante se trouvait dans une situation de plus en plus intolérable où elle avait l'impression que son employeur ne voulait pas qu'elle travaille pour lui parce qu'il ne cessait pas d'annuler ses quarts de travail et de lui dire de rentrer chez elle lorsqu'elle se présentait au travail. Je suis d'avis qu'il n'est pas raisonnable de s'attendre à ce que l'appelante reste dans un emploi à temps partiel qui affectait sa santé mentale et sa capacité de chercher un autre emploi.

[57] Compte tenu des circonstances entourant le départ de l'appelante, j'estime qu'elle n'avait pas d'autres solutions raisonnables que de quitter son emploi quand elle l'a fait. Cela signifie que l'appelante était fondée à quitter son emploi.

Conclusion

[58] Je conclus que l'appelante n'est pas exclue du bénéfice des prestations.

[59] Par conséquent, l'appel est accueilli.

Rena Ramkay

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