



[TRADUCTION]

Citation : *Commission de l'assurance-emploi du Canada c SP*, 2025 TSS 408

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

Décision

Partie appelante : P. S.

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 (695998) datée du 11 décembre 2024 (communiquée par Service Canada)

Membre du Tribunal : Susan Stapleton

Mode d'audience : Téléconférence

Date de l'audience : Le 14 janvier 2025

Personne présente à l'audience : Partie appelante

Date de la décision : Le 20 janvier 2025

Numéro de dossier : GE-24-4067

Décision

[1] L'appel est accueilli.

[2] La Commission de l'assurance-emploi du Canada ne s'est pas acquittée du fardeau qui lui incombait de démontrer que l'appelante a quitté volontairement son emploi. L'appelante n'est donc pas exclue du bénéfice des prestations d'assurance-emploi.

Aperçu

[3] L'appelante a travaillé pour l'employeur, qui exploite une chaîne de magasins d'articles pour animaux de compagnie, comme directrice des opérations à compter de novembre 2023. Son emploi a pris fin en août 2024. Elle a demandé des prestations d'assurance-emploi le 13 août 2024.

[4] La Commission de l'assurance-emploi du Canada a examiné les raisons de l'appelante pour quitter son emploi. Elle a conclu que cette dernière a quitté volontairement son emploi (c'est-à-dire qu'elle a choisi de quitter son emploi) sans justification prévue par la loi. Par conséquent, la Commission ne pouvait pas lui verser de prestations.

[5] Je dois décider si l'appelante a quitté volontairement son emploi et, dans l'affirmative, si elle a prouvé que quitter son emploi était la seule solution raisonnable dans son cas.

[6] La Commission affirme que l'appelante a quitté volontairement son emploi et que d'autres solutions raisonnables s'offraient à elle. En effet, l'appelante aurait pu retourner au travail et demander à l'employeur de discuter de ses préoccupations, prendre un congé pour trouver une autre solution concernant la garde de son enfant si elle craignait d'être à 20 minutes de route de plus, ou envisager de démissionner et d'en subir les conséquences¹.

¹ Voir la page GD4-5 du dossier d'appel.

[7] L'appelante n'est pas d'accord. Elle affirme qu'elle n'a pas quitté volontairement son emploi. Elle dit qu'elle a fait l'objet d'un congédiement déguisé. Elle a été transférée dans un autre magasin, situé à une grande distance, sans avoir été consulté. Ses responsabilités professionnelles ont également été modifiées de manière radicale. De plus, son environnement de travail était toxique². Elle soutient que l'employeur l'a poussée à quitter son emploi pour réduire ses coûts. Par ailleurs, l'appelante voulait continuer de travailler à son lieu de travail initial³.

Question en litige

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

[9] Pour répondre à cette question, je dois d'abord vérifier si l'appelante a quitté volontairement son emploi. Dans l'affirmative, je dois alors décider si elle était fondée à quitter son emploi.

Analyse

[10] La loi prévoit qu'une partie prestataire est exclue du bénéfice des prestations si elle quitte volontairement son emploi sans justification⁴. Il ne suffit pas d'avoir une bonne raison de quitter un emploi pour prouver que le départ était fondé.

L'appelante n'a pas quitté volontairement son emploi

[11] La Commission doit prouver selon la prépondérance des probabilités que l'appelante a quitté volontairement son emploi⁵.

² Voir la page GD3-51 du dossier d'appel.

³ Voir la page GD2-5 du dossier d'appel.

⁴ Voir l'article 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

⁵ Voir la décision *Green c Canada (Procureur général)*, 2012 CAF 313.

[12] Pour décider si l'appelante a quitté volontairement son emploi, je dois évaluer si elle avait le choix de rester ou de partir⁶.

[13] La Commission affirme que l'appelante a quitté volontairement son emploi parce qu'elle a refusé de travailler à un nouveau lieu de travail, et donc que son congédiement était la conséquence de ses propres actions. L'employeur a demandé à l'appelante de se rendre au travail le jour ouvrable suivant pour discuter de son transfert vers le nouveau lieu de travail, mais l'appelante lui a écrit un courriel dans lequel elle refusait le transfert et déclarait qu'elle travaillerait plutôt de la maison. L'employeur a considéré qu'il s'agissait d'une démission, car le travail de la maison n'était pas envisageable en raison des exigences du poste de l'appelante et des exigences de l'entreprise en matière de vente sur place⁷.

[14] L'appelante n'est pas d'accord. Elle dit qu'elle n'a pas quitté son emploi, mais qu'elle a fait l'objet d'un congédiement déguisé. Elle affirme que l'employeur a changé son lieu de travail pour un magasin situé à 30 minutes de chez elle, alors que son lieu de travail initial où elle avait accepté de travailler était à seulement 10 minutes. Elle affirme que l'employeur a modifié radicalement ses tâches, la faisant passer de directrice des opérations à directrice de magasin dans le nouveau lieu de travail, ce qui constituait une rétrogradation. Elle affirme que l'employeur a fait part de commentaires négatifs à son sujet aux autres employés, créant ainsi un environnement de travail toxique. Elle affirme qu'elle aurait continué à travailler sur son lieu de travail initial, en faisant le travail pour lequel elle avait été embauchée⁸, mais que l'employeur l'a poussée à quitter son emploi pour réduire ses coûts⁹.

[15] Je conclus que l'appelante n'a pas quitté volontairement son emploi. J'estime que l'employeur, sans en discuter avec l'appelante, a modifié son titre d'emploi et ses fonctions, la faisant passer de directrice des opérations à directrice d'un magasin, qui

⁶ Dans la décision *Canada (Procureur général) c. Peace*, 2004 CAF 56, la Cour d'appel fédérale affirme qu'une partie prestataire a quitté volontairement son emploi si elle avait le choix de rester ou de quitter, et qu'elle a choisi de quitter.

⁷ Voir la page GD4-3-4 du dossier d'appel.

⁸ Voir la page GD3-51 du dossier d'appel.

⁹ Voir le document GD2A dans le dossier d'appel.

était situé à un endroit différent de celui où elle travaillait normalement. Lorsqu'elle a exprimé son désaccord avec la décision de l'employeur et a tenté de discuter de ses préoccupations avec lui, celui-ci l'a congédiée. Elle n'avait donc pas le choix de rester ou de quitter.

[16] Il y a deux relevés d'emploi au dossier. Tous deux montrent que la raison de la production est le congédiement ou la suspension.

[17] La Commission a contacté l'employeur et a parlé à la directrice de district le 11 septembre 2024. Elle lui a demandé pourquoi l'appelante avait été congédiée de son emploi, sur quoi elle a répondu que l'appelante ne faisait pas l'affaire et qu'elle ne donnait pas le rendement exigé par l'entreprise¹⁰.

[18] Lors d'un deuxième appel téléphonique ayant eu lieu le même jour, la directrice de district a déclaré que l'appelante avait été congédiée parce qu'elle ne voulait pas exercer le rôle pour lequel elle avait été embauchée. Elle a ajouté que l'appelante avait été embauchée pour être directrice de magasin, mais qu'elle s'occupait également de superviser les directeurs des autres magasins. Elle a déclaré que son travail principal consistait à gérer un seul magasin.

[19] La directrice de district a dit à la Commission que l'appelante avait été transférée à un autre endroit parce que le directeur de cet endroit avait été transféré dans un autre magasin. Le 7 août 2024, l'appelante a envoyé à l'employeur un courriel lui indiquant qu'elle ne travaillait pas dans les ventes, qu'elle n'avait pas été embauchée pour gérer le magasin et qu'elle pouvait superviser les autres directeurs à partir de la maison. Par conséquent, elle ne retournerait travailler pas dans ce magasin. L'employeur a envoyé un courriel à l'appelante l'informant qu'il considérerait cette déclaration comme étant sa démission, puisqu'elle ne pouvait pas gérer le magasin depuis son domicile. L'appelante a dit à l'employeur qu'elle n'avait pas eu l'intention que son courriel soit considéré comme sa démission. Cependant, la directrice de district a dit que

¹⁰ Voir la page GD3-22 du dossier d'appel.

l'employeur n'avait d'autre choix que de congédier l'appelante si celle-ci ne voulait pas venir travailler¹¹.

[20] L'appelante a déclaré à la Commission qu'elle avait été embauchée pour travailler comme directrice générale dans un des magasins de l'employeur. Elle devait se rendre dans les autres magasins une fois par semaine pour rencontrer les directeurs. L'employeur lui a dit qu'elle serait transférée dans un autre magasin à partir du 5 août 2024, pour une durée indéterminée. Elle a estimé qu'il s'agissait d'une rétrogradation, car elle ne se rendrait plus dans les autres magasins pour rencontrer les directeurs. De plus, le nouveau lieu de travail se trouvait à 30 minutes de chez elle, au lieu de 10 minutes. Elle a estimé que cela allait à l'encontre de son contrat et de son entente écrite avec l'employeur. Elle a refusé les changements, car elle ne serait pas indemnisée pour le carburant et n'obtiendrait pas de changement de salaire¹².

[21] L'appelante a dit à la Commission qu'elle avait travaillé au nouvel emplacement du 5 au 7 août 2024. Elle a ensuite envoyé un courriel à l'employeur pour lui dire que le transfert n'était pas conforme à son contrat de travail, car son poste avait été modifié par rapport au rôle de directrice générale pour lequel elle avait été embauchée. Elle a indiqué qu'elle travaillerait au nouveau lieu de travail les 8 et 9 août, mais qu'elle commencerait à travailler depuis son domicile le 12 août 2024. Elle a dit à l'employeur qu'elle comprenait s'il voulait la congédier parce qu'elle refusait les changements. L'employeur lui a répondu qu'il considérerait son courriel comme une démission et qu'il serait préférable de la congédier immédiatement, parce qu'elle ne pouvait pas gérer les opérations à partir de son domicile¹³.

[22] Le courriel que l'appelante a envoyé à l'employeur se trouve au dossier. Dans ce courriel, elle dit que le transfert vers le nouvel emplacement n'était pas le trajet ni l'offre d'emploi qu'elle a acceptée en octobre 2023. Elle avait le titre de directrice générale, mais était traitée comme une directrice de magasin, avec quelques responsabilités supplémentaires. Elle a déclaré qu'elle n'avait pas accepté le poste de directrice de

¹¹ Voir la page GD3-25 du dossier d'appel.

¹² Voir la page GD3-26 du dossier d'appel.

¹³ Voir la page GD3-26 du dossier d'appel.

magasin et que le changement de lieu de travail équivalait à un emploi et à un titre totalement différents, qu'elle n'avait pas acceptés. À l'origine, elle avait accepté le poste parce qu'elle travaillerait près de chez elle, et non à 30 minutes de route. Elle avait également précisé qu'elle ne travaillerait pas le samedi, mais avait travaillé de nombreux samedis, ce qu'elle ne ferait plus. Elle n'allait pas non plus se déplacer pour faire des livraisons.

[23] L'appelante a déclaré dans son courriel qu'elle pensait qu'il valait mieux [traduction] « démissionner de la vente au détail », ajoutant qu'il ne s'agissait pas vraiment d'une [traduction] « démission » parce qu'on ne lui a jamais offert un poste dans la vente au détail, mais qu'on l'a simplement poussée à le faire, en dépit de son entente écrite avec l'employeur. Elle a déclaré qu'elle refusait d'être transférée dans le nouveau lieu de travail pour occuper le poste de directrice de magasin et qu'elle ne ferait pas de vente au détail. Elle a proposé de superviser les directeurs et les activités du magasin à partir de la maison à l'avenir. Elle a ajouté qu'elle comprenait si l'employeur décidait de mettre fin à son emploi en raison de son refus d'être transférée.

[24] L'appelante a témoigné comme suit :

- Elle a travaillé pour l'employeur comme directrice générale des opérations. Elle s'occupait de toutes les fonctions liées aux ressources humaines de l'entreprise. Sa principale fonction était d'accomplir des tâches liées aux ressources humaines.
- Peu après son embauche, elle a rencontré l'employeur lors d'un dîner dans le but d'élaborer une description de poste claire. L'employeur lui a dit qu'il voulait qu'elle élabore des politiques et des procédures, et qu'elle vérifie l'assiduité des employés, parce qu'il y avait des problèmes avec les employés qui arrivaient en retard au travail. Il a ajouté qu'il souhaitait qu'elle se rende d'un magasin à l'autre pour s'entretenir avec les directeurs une fois par semaine. Il lui a également demandé de s'occuper des visites avec des agents du ministère du Travail. Il n'a pas dit qu'elle devrait faire de la vente au détail.

- L'employeur a confirmé que même si les heures de travail dans les magasins incluaient le samedi, ses heures de travail seraient du lundi au vendredi et elle n'aurait pas à travailler le samedi. Elle a fini par travailler quelques samedis pour remplacer un employé malade, mais c'était rare.
- Son bureau était situé dans le magasin X de l'employeur. Il y avait d'autres employés qui travaillaient là et qui géraient le magasin.
- Elle a élaboré toutes les politiques et procédures de l'entreprise de l'employeur à partir de zéro. Elle a dû créer des feuilles de calcul parce que l'employeur n'en avait pas. Elle était très occupée par la paperasserie et le travail informatique.
- Elle vérifiait l'assiduité des employés. Elle se déplaçait entre les différents magasins de l'employeur pour rencontrer les directeurs des magasins.
- Les fournisseurs passaient des commandes toutes les semaines. Les travailleurs les entreposaient et elle les saisissait dans le système.
- Elle faisait de la vente au détail au magasin X seulement au besoin, ce qui n'était pas très fréquent. Elle couvrait parfois le déjeuner d'un employé ou, si quelqu'un avait besoin d'une journée de congé, elle couvrait le magasin pour la journée. Comme elle n'a pas été formée à la vente au détail dans les magasins, elle a fait de son mieux pour apprendre ce qu'elle devait faire. Elle n'a jamais été envoyée faire de la vente au détail dans les autres magasins de l'employeur.
- Elle n'est pas d'accord avec la déclaration de l'employeur selon laquelle elle a été embauchée comme directrice de magasin. Son relevé d'emploi indique qu'elle était gestionnaire des opérations générales et non directrice de magasin. Sa lettre d'offre d'emploi

indique que son poste était celui de gestionnaire des opérations générales, et non celui de directrice de magasin. Elle n'était donc pas directrice de magasin.

- Elle travaillait régulièrement de la maison. Elle passait de 3 à 4 jours par semaine à travailler à son bureau et sur la route pour rendre visite aux directeurs des magasins, et le reste de la maison.
- Le 31 juillet 2024, elle a eu une réunion avec l'employeur lors d'un dîner. On lui a dit qu'il s'agirait d'une réunion de direction au sujet des changements qui allaient se produire, parce que des employés partaient et que les vacances approchaient. On lui a dit qu'ils allaient parler d'horaires, de chiffres, de profits et de pertes.
- Vers le milieu de la réunion, l'employeur a déclaré que l'appelante allait être transférée à son magasin X. Il a dit qu'elle ne serait plus en mesure de faire ses tâches liées aux ressources humaines. Son travail allait consister à s'occuper de la vente au détail et de la clientèle, des commandes, des livraisons et d'autres tâches liées à la gestion du magasin, parce qu'elle serait la seule à travailler à cet endroit. L'employeur a rapidement changé de sujet. Elle s'est sentie prise au piège. Elle n'a pas compris et n'a pas eu le temps de poser des questions. L'employeur ne lui a pas donné l'occasion de dire quoi que ce soit.
- Le lendemain de la rencontre, l'employeur s'est rendu à l'adresse de X. L'appelante a essayé de lui poser des questions sur ce qui allait se passer la semaine suivante, quand elle devait être transférée à X. Elle a dit qu'elle avait des questions depuis leur réunion. Elle s'est fâchée et a pleuré. L'employeur lui a dit de se calmer et de rentrer chez elle, ce qu'elle a fait.

- L'employeur ne lui a jamais dit qu'il avait des problèmes avec son rendement au travail.
- On ne lui a pas dit que le transfert à X serait temporaire.
- Elle a travaillé au nouvel emplacement les 6 et 7 août 2024.
L'employeur était présent sur le nouvel emplacement lors de son premier jour. L'appelante lui a alors demandé d'avoir une conversation, mais il a dit qu'il devait y aller et est parti.
- Comme l'employeur ne voulait pas avoir de conversation avec elle, elle lui a envoyé un courriel pour lui faire part de ses préoccupations. Elle a dit qu'elle ne voulait pas travailler à temps plein dans la vente au détail et qu'elle voulait reprendre son emploi initial.
- Son objectif en écrivant le courriel était de retourner à son emploi initial, au bureau de X, ou du moins d'attirer l'attention de l'employeur, pour qu'il accepte d'avoir une conversation sur le sujet. Elle voulait juste lui parler, mais il lui a envoyé un courriel de congédiement en réponse.
- L'employeur lui a répondu en lui disant qu'il pensait qu'il était préférable de la congédier immédiatement.
- Elle a été choquée et désemparée lorsqu'elle a reçu le courriel de l'employeur l'informant qu'il la congédiait. Elle ne s'attendait pas à cette réponse. Elle pensait que l'employeur accepterait finalement d'avoir une conversation, soit lors d'une réunion ou d'un appel téléphonique.
- Elle adorait son emploi et ne voulait pas le perdre. Elle s'est battue pour conserver l'emploi pour lequel elle avait été embauchée. Elle aurait pu partir si elle ne voulait tout simplement pas rester, mais elle n'a jamais eu l'intention de le faire.

- L'employeur lui a versé trois semaines d'indemnité de départ après son congédiement.

[25] La Commission affirme que l'appelante a quitté son emploi parce qu'elle a amorcé la cessation d'emploi en refusant de travailler au nouveau lieu de travail, et que l'employeur a accepté son courriel comme une démission. Elle dit que le congédiement n'est que le résultat logique des actions délibérées de l'appelante¹⁴. Je ne suis pas d'accord.

[26] J'ai examiné la jurisprudence, notamment l'affaire *Canada (Procureur général) c Côté*, 2006 CAF 219, qui énonce le principe selon lequel un employé qui avise son employeur qu'il est moins disponible qu'auparavant demande en quelque sorte à l'employeur de mettre fin au contrat de travail. Par conséquent, le congédiement est la seule conséquence logique de l'acte délibéré de l'employé et ne peut effacer le fait que le départ de l'employé était avant tout volontaire.

[27] Toutefois, je juge que ce principe ne s'applique pas en l'espèce. Je juge que l'appelante n'a pas informé son employeur qu'elle était moins disponible qu'auparavant. Elle ne demandait pas en quelque sorte à l'employeur de mettre fin à son emploi.

[28] J'ai tenu compte de la déclaration que l'appelante a faite dans son courriel à l'employeur, à savoir qu'elle [traduction] « démissionnait de la vente au détail » et qu'elle proposait de travailler à partir de chez elle pour faire le travail pour lequel elle avait été embauchée, plutôt que d'occuper le nouveau poste à l'emplacement X.

[29] Le congédiement n'était pas la seule conséquence logique du courriel que l'appelante a envoyé à l'employeur, et je conclus également qu'il ne s'agissait pas de la conséquence voulue non plus. J'ai trouvé le témoignage de l'appelante crédible et je conclus que son courriel a été envoyé dans le but d'inciter l'employeur à discuter de ses préoccupations, ce que l'employeur avait refusé de faire jusqu'alors, malgré les nombreuses demandes de l'appelante.

¹⁴ Voir la page GD4-6 du dossier d'appel.

[30] L'appelante a déclaré qu'elle n'a jamais eu l'intention de quitter son emploi ni de provoquer l'employeur à la congédier. J'ai trouvé son témoignage à cet égard crédible. En effet, elle a témoigné directement devant moi sous affirmation solennelle et a répondu à mes questions de façon claire et cohérente tout au long de l'audience. J'ai pu interroger l'appelante et vérifier la preuve. Je crois que le courriel que l'appelante a envoyé à l'employeur était une tentative d'engager l'employeur dans une conversation, de discuter de ses préoccupations au sujet de la décision de l'employeur, et non une démission ou une invitation à l'employeur de la congédier.

[31] Cependant, l'employeur a choisi de congédier l'appelante. Il n'a pas donné à l'appelante la possibilité de conserver son emploi.

[32] Par conséquent, l'appelante n'a pas quitté volontairement son emploi.

[33] La Commission ne s'est donc pas acquittée du fardeau de la preuve qui lui incombait de démontrer qu'il est plus probable qu'improbable que l'appelante a quitté volontairement son emploi.

[34] Ayant déterminé que l'appelante n'a pas quitté volontairement son emploi, je n'ai pas à déterminer si elle était fondée à le faire.

Conclusion

[35] La Commission ne s'est pas acquittée du fardeau de démontrer que l'appelante a quitté volontairement son emploi. L'appelante n'est donc pas exclue du bénéfice des prestations d'assurance-emploi.

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

Susan Stapleton

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