



Citation : *LL c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2024 TSS 998

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

Décision

Partie appelante : L. L.

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

Décision portée en appel : Décision découlant de la révision (651453) datée du 27 février 2024 rendue par la Commission de l'assurance-emploi du Canada (communiquée par Service Canada)

Membre du Tribunal : Normand Morin

Mode d'audience : Téléconférence

Date de l'audience : Le 3 juillet 2024

Personne présente à l'audience : L'appelante

Date de la décision : Le 1er août 2024

Numéro de dossier : GE-24-1421

Décision

[1] L'appel est rejeté.

[2] Je conclus que l'appelante n'était pas justifiée de quitter volontairement son emploi¹. Il ne s'agissait pas de la seule solution raisonnable dans son cas. Son exclusion du bénéfice des prestations d'assurance-emploi à compter du 12 mars 2023 est donc justifiée.

Aperçu

[3] De 2012 au 13 mars 2023 inclusivement, l'appelante a travaillé comme préposée à l'entretien et au service pour X, une résidence privée pour aînés (X) et a cessé de travailler pour cet employeur après avoir effectué un départ volontaire².

[4] Le 26 avril 2023, elle présente une demande initiale de prestations d'assurance-emploi (prestations régulières)³. Une période de prestations a été établie à compter du 12 mars 2023⁴.

[5] Le 27 septembre 2023, la *Commission de l'assurance-emploi du Canada* (la Commission) l'avise qu'elle n'a pas droit aux prestations d'assurance-emploi à partir du 12 mars 2023, car elle a volontairement quitté son emploi le 13 mars 2023, sans motif valable au sens de la Loi⁵.

[6] Le 27 février 2024, à la suite d'une demande de révision, la Commission l'informe qu'elle maintient la décision rendue à son endroit, en date du 27 septembre 2023, concernant son départ volontaire⁶.

¹ Voir les articles 29 et 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi* (la Loi).

² Voir les pièces GD3-3 à GD3-26.

³ Voir les pièces GD3-3 à GD3-24.

⁴ Voir les pièces GD3-1 et GD4-1.

⁵ Voir les pièces GD3-35 et GD3-38.

⁶ Voir les pièces GD2-15 et GD3-48.

[7] Le 11 avril 2024, l'appelante conteste la décision en révision de la Commission auprès du *Tribunal de la sécurité sociale du Canada* (le Tribunal)⁷.

[8] L'appelante soutient qu'elle était justifiée de quitter volontairement son emploi. Elle explique que depuis plusieurs années, elle travaillait sur un étage spécifique de la résidence pour préparer les repas des résidents et faire des tâches d'entretien. L'appelante affirme que, sans l'informer à l'avance et sans lui donner d'explications, l'employeur l'a assignée à un autre étage où plusieurs résidents avaient contracté la COVID-19⁸. Elle affirme que l'employeur lui a signifié de façon inadéquate les exigences qu'elle devait respecter pour accomplir ses tâches (ex. : porter un masque en tout temps). L'appelante soutient ne pas avoir été bien traitée par l'employeur et avoir vécu du harcèlement dans son milieu de travail. Elle explique qu'en plus d'avoir dû changer d'étage, l'employeur ne lui a donné que du travail d'entretien à faire à compter du 13 mars 2023. Selon l'appelante, cette situation a fait en sorte de rendre ses tâches trop difficiles. Elle fait également valoir que sa santé pouvait être compromise en continuant de travailler chez l'employeur. L'appelante soutient qu'elle devrait avoir le droit de recevoir des prestations.

Questions en litige

[9] Je dois déterminer si l'appelante était justifiée de quitter volontairement son emploi⁹. Je dois répondre aux questions suivantes :

- Est-ce que la fin d'emploi de l'appelante représente un départ volontaire?
- Si tel est le cas, est-ce que le départ volontaire de l'appelante représentait la seule solution raisonnable dans son cas?

⁷ Voir les pièces GD2-1 à GD2-15.

⁸ Maladie à coronavirus 2019.

⁹ Voir les articles 29 et 30 de la Loi.

Analyse

[10] La Loi prévoit qu'un prestataire est exclu du bénéfice des prestations s'il quitte volontairement son emploi sans justification. Il ne suffit pas d'avoir un motif valable, c'est-à-dire une bonne raison de quitter un emploi, pour prouver que le départ était fondé.

[11] Des décisions de la Cour d'appel fédérale (la Cour) indiquent que le critère qui détermine si le prestataire est fondé de quitter son emploi consiste à se demander si en tenant compte de toutes les circonstances, le prestataire n'avait pas d'autre choix raisonnable que de le quitter¹⁰.

[12] Le prestataire est responsable de prouver que son départ était fondé¹¹. Il doit le prouver selon la prépondérance des probabilités. Cela signifie qu'il doit démontrer qu'il est plus probable qu'improbable que quitter son emploi était la seule solution raisonnable.

[13] Pour prendre une décision, je dois examiner toutes les circonstances présentes lorsqu'un prestataire quitte son emploi.

Question no 1 : Est-ce que la fin d'emploi de l'appelante représente un départ volontaire?

[14] J'estime que dans le cas présent, la fin de l'emploi de l'appelante représente bien un départ volontaire au sens de la Loi.

[15] Je considère que l'appelante a eu le choix de continuer de travailler pour l'employeur, mais qu'elle a décidé de quitter volontairement son emploi, le 13 mars 2023.

¹⁰ Ce principe a été établi ou rappelé par la Cour dans les décisions suivantes : *White*, 2011 CAF 190, *Macleod*, 2010 CAF 301, *Imran*, 2008 CAF 17, *Peace*, 2004 CAF 56, *Laughland*, 2003 CAF 129, *Astronomo*, A-141-97, *Landry*, A-1210-92.

¹¹ Ce principe a été établi par la Cour dans la décision *White*, 2011 CAF 190 (paragraphe 3).

[16] La Cour nous informe que dans le cas d'un départ volontaire, il faut d'abord déterminer si la personne avait le choix de conserver son emploi¹².

[17] Dans le présent dossier, le témoignage et les déclarations de l'appelante indiquent qu'elle a pris la décision de quitter son emploi¹³.

[18] L'appelante ne conteste pas le fait qu'elle a quitté volontairement son emploi. Je n'ai aucune preuve du contraire.

[19] Je dois maintenant déterminer si elle était justifiée de quitter volontairement son emploi et s'il s'agissait de la seule solution raisonnable dans son cas.

Question no 2 : Est-ce que le départ volontaire de l'appelante représentait la seule solution raisonnable dans son cas?

[20] Dans le cas présent, je considère que l'appelante ne démontre pas qu'elle était justifiée de quitter son emploi au moment où elle l'a fait. Elle n'avait pas de raisons acceptables selon la Loi.

[21] Je considère que le départ volontaire de l'appelante ne représentait pas la seule solution raisonnable dans son cas.

[22] Les déclarations recueillies par la Commission auprès de l'employeur indiquent les éléments suivants :

- a) Le travail de l'appelante consistait à faire du travail d'entretien dans les chambres des résidents, de même qu'à préparer et servir leurs repas. Elle travaillait à temps plein¹⁴ ;

¹² Ce principe a été établi par la Cour dans la décision *Peace*, 2004, CAF 56.

¹³ Voir les pièces GD2-4, GD3-3 à GD3-24, GD3-32, GD3-33, GD3-36, GD3-37, GD3-39, GD3-41, GD3-42, GD3-46 et GD3-50.

¹⁴ Voir les pièces GD3-31 et GD3-47.

- b) Durant la pandémie de COVID-19, les règles de la santé publique obligeaient tous les employés de tous les départements de l'établissement à porter un masque, en tout temps¹⁵ ;
- c) Lorsque l'appelante a quitté son emploi, le port du masque était obligatoire pour tout le monde dans l'établissement, sans exception¹⁶ ;
- d) L'employeur (madame S. F., responsable des ressources humaines) déclare que le directeur, monsieur E. P., a avisé l'appelante à plusieurs reprises qu'elle devait porter un masque en tout temps. L'employeur souligne que si le directeur a pris la peine de s'adresser à l'appelante à ce sujet, c'est que le problème a été soulevé plus d'une fois¹⁷ ;
- e) La responsable des ressources humaines affirme que le directeur parle toujours de façon respectueuse, mais que dans le cas de l'appelante, il a été ferme afin qu'elle respecte les consignes de santé et de sécurité¹⁸ ;
- f) Il n'y avait aucun conflit entre le directeur, monsieur E. P., et l'appelante¹⁹ ;
- g) L'employeur n'avait aucunement l'intention de congédier ou de réprimander l'appelante. C'est cette dernière qui a remis sa démission. Elle a donné deux semaines de préavis, mais a quitté son emploi une semaine après l'avoir donné²⁰ ;
- h) Il n'y avait aucune possibilité de transfert pour l'appelante²¹.

¹⁵ Voir la pièce GD3-31.

¹⁶ Voir la pièce GD3-47.

¹⁷ Voir les pièces GD3-31 et GD3-47.

¹⁸ Voir la pièce GD3-47.

¹⁹ Voir la pièce GD3-31.

²⁰ Voir les pièces GD3-31 et GD3-47.

²¹ Voir la pièce GD3-31.

[23] Le témoignage et les déclarations de l'appelante indiquent les éléments suivants :

- a) Elle a travaillé une dizaine d'années pour l'employeur. Durant ses trois ou quatre dernières années de travail, elle a été assignée à l'étage 4000 de la résidence. Son travail consistait à préparer et servir les repas aux résidents, de même qu'à effectuer des tâches d'entretien²² ;
- b) Le 8 mars 2023, à la suite du départ d'un employé travaillant sur un autre étage de l'établissement (étage 3000), l'employeur l'a assignée à cet étage, sans l'informer à l'avance de ce changement et sans lui donner d'explications. L'appelante affirme qu'environ la moitié des 25 résidents de cet étage avaient contracté la COVID-19, mais ne pas avoir été avisée de cette situation avant d'être assignée sur cet étage. Ses tâches sont demeurées les mêmes que celles qu'elle effectuait à l'étage 4000²³ ;
- c) Lorsqu'elle a travaillé à l'étage 4000, elle portait un masque chirurgical bleu en présence d'autres personnes. Sur cet étage, elle n'était pas tenue de porter un masque de type N-95. Lorsqu'elle a été assignée à l'étage 3000, elle portait toujours un masque bleu. Alors qu'elle préparait les déjeuners des résidents dans la cuisine, l'infirmière en chef lui a demandé de porter un masque de type N-95. L'appelante lui a dit qu'elle allait le porter plus tard, une fois en présence d'autres personnes. L'infirmière est ensuite revenue dans la cuisine et lui dit d'aller rencontrer l'employeur à ce sujet. Ce que l'appelante a fait²⁴ ;
- d) L'appelante souligne que lorsque l'infirmière en chef l'a avisée qu'elle devait porter un masque N-95, cette dernière aurait pu lui en remettre un au lieu de lui dire d'aller rencontrer l'employeur. Elle précise également que le fait de devoir

²² Voir les pièces GD3-3 à GD3-24, GD3-27 à GD3-29, GD3-32 et GD3-46.

²³ Voir les pièces GD2-9, GD3-32, GD3-36, GD3-39 et GD3-46.

²⁴ Voir les pièces GD2-9, GD3-3 à GD3-24, GD3-32, GD3-39 et GD3-46.

porter un masque (ex. : masque bleu ou masque N-95) pour effectuer son travail n'est pas une raison à l'origine de son départ volontaire ;

- e) Lorsque l'appelante a rencontré le directeur, celui-ci lui a dit que le masque de type N-95 était obligatoire partout dans l'établissement, 24 heures sur 24 et qu'il n'y avait pas de passe-droit. L'appelante indique lui avoir alors demandé pourquoi elle n'était pas tenue de porter un masque N-95 lorsqu'elle travaillait seule (ex. : cuisine) à l'étage 4000 et qu'elle devait le faire à l'étage 3000. Elle explique ne pas avoir apprécié la façon dont le directeur lui a répondu concernant cette exigence. Elle indique qu'il n'a pas crié après elle, mais qu'elle n'a pas aimé son attitude ni le ton sec ou très ferme qu'il a utilisé. L'appelante souligne que le directeur aurait pu lui dire les choses autrement, d'autant plus qu'elle avait plus de 10 ans d'expérience. Elle soutient avoir été maltraitée par l'employeur et avoir vécu du harcèlement²⁵ ;
- f) L'appelante affirme que contrairement à ce que l'employeur a déclaré, le directeur ne l'a jamais averti à plusieurs reprises qu'elle devait porter son masque²⁶. Elle souligne qu'elle ne voyait pratiquement jamais le directeur sur les étages des résidents, sauf pour montrer les chambres à louer pour de futurs résidents. L'appelante fait valoir que si elle avait été avertie à plusieurs reprises à ce sujet, elle aurait reçu une lettre (ex. : avertissement écrit) de l'employeur. Elle déclare n'avoir reçu aucune mesure disciplinaire de la part de l'employeur en plus de 10 ans de travail ;
- g) L'appelante fait également valoir qu'une employée plus jeune aurait pu être assignée à sa place à l'étage 3000, étant donné que cette dernière avait moins d'ancienneté qu'elle. Elle n'a toutefois pas fait de démarches à ce sujet auprès du syndicat qui la représente. Elle indique ne pas y avoir pensé, d'autant plus

²⁵ Voir les pièces GD2-9, GD3-3 à GD3-24, GD3-27, GD3-29, GD3-32, GD3-33, GD3-39 et GD3-46.

²⁶ Voir la pièce GD3-31.

qu'elle ne voyait jamais le représentant syndical. Elle souligne que l'employeur a toujours dit que c'est lui qui décidait²⁷ ;

- h) Le 8 mars 2023, elle a annoncé à l'employeur qu'elle quittait son emploi et que son départ se ferait le 18 mars 2023²⁸ ;
- i) Le 13 mars 2023, au début de sa journée, elle a été informée qu'elle ne ferait que du travail d'entretien à l'étage 3000 et qu'elle ne travaillerait plus à la cuisine. Elle fait valoir que l'employeur a apporté un changement aux tâches de son poste²⁹ ;
- j) L'appelante a effectué le travail demandé. Elle souligne avoir fait son possible, mais que c'était toutefois trop pour elle, d'autant plus que le travail d'entretien n'avait pas été fait depuis très longtemps. L'appelante a terminé sa journée à 16 h 30 et a remis les clés à la responsable des ressources humaines en lui expliquant le travail qu'elle avait fait. La responsable lui a alors dit : « juste ça [...] ». En effectuant son travail, elle a aussi pris des photos et les a transmises à l'employeur pour montrer à quel point il y avait de saleté accumulée sur cet étage (ex. : chambres des résidents, salles de bain)³⁰ ;
- k) Elle fait valoir que si l'employeur l'avait rencontrée pour discuter, elle serait demeurée à son emploi. Elle souligne que ce n'était pas dans ses projets de quitter son emploi³¹ ;
- l) L'appelante fait également valoir qu'elle a quitté son emploi par « dignité » et que sa santé aurait pu être compromise en continuant de travailler chez l'employeur. Elle indique avoir subi une entorse lombaire en effectuant son travail. L'appelante déclare ne pas avoir consulté de médecin avant de quitter son emploi. Elle indique avoir connu d'autres problèmes de santé par la suite (ex. :

²⁷ Voir les pièces GD2-13, GD3-3 à GD3-24, GD3-32, GD3-33, GD3-49 et GD3-50.

²⁸ Voir les pièces GD3-3 à GD3-24, GD3-32 et GD3-33.

²⁹ Voir les pièces GD3-3 à GD3-24, GD3-32, GD3-36 et GD3-50.

³⁰ Voir les pièces GD2-13, GD2-14, GD3-3 à GD3-24, GD3-36, GD3-46 et GD3-49 à GD3-52.

³¹ Voir les pièces GD3-27 à GD3-29.

maux de dos), soit en septembre 2023 et octobre 2023. Elle indique avoir été hospitalisée en décembre 2023 pour subir une chirurgie³² ;

m) L'appelante indique avoir été à la recherche d'un emploi après avoir quitté celui qu'elle avait³³ ;

n) Elle fait valoir qu'elle ne devrait pas être pénalisée par l'assurance-emploi, car elle doit subvenir à ses besoins³⁴.

[24] J'estime que les motifs invoqués par l'appelante d'avoir quitté volontairement son emploi ne démontrent pas qu'elle était justifiée de le faire, au sens de la Loi.

[25] Je considère qu'elle ne démontre pas que ses conditions d'emploi étaient devenues telles qu'elles pouvaient justifier qu'elle quitte son emploi, au moment où elle l'a fait.

Attitude de l'employeur pour signifier une exigence à l'appelante dans l'exercice de ses fonctions

[26] Bien que l'appelante fasse valoir que le directeur lui a signifié d'une manière inadéquate, selon elle, qu'elle devait porter un masque de type N-95 en tout temps, elle ne démontre pas que ce dernier a utilisé un langage inapproprié, ni que celui-ci lui a manqué de respect, ni qu'il s'agissait de harcèlement.

[27] Même si l'appelante dit ne pas avoir apprécié l'attitude et le ton sec ou très ferme du directeur pour lui dire qu'elle devait porter son masque en tout temps, la situation qu'elle décrit à ce sujet ne démontre pas que son départ volontaire pouvait être justifié par l'existence de « relations conflictuelles, dont la cause ne lui est pas essentiellement imputable, avec un supérieur »³⁵.

³² Voir les pièces GD2-4, GD2-9, GD2-11, GD2-12, GD3-33, GD3-36 et GD3-41 à GD3-45.

³³ Voir les pièces GD3-27, GD3-29, GD3-32 et GD3-46.

³⁴ Voir les pièces GD3-36 et GD3-37.

³⁵ Voir l'article 29c)(x) de la Loi.

[28] Elle ne démontre pas non plus que cette situation représente une justification à son départ volontaire en raison d'une « incitation induite par l'employeur » à son endroit pour qu'elle quitte son emploi³⁶.

[29] Rien n'indique que l'employeur lui a formulé des commentaires pouvant laisser croire qu'il souhaitait que l'appelante quitte son emploi.

Assignment de l'appelante à un autre étage de l'établissement

[30] Bien que l'appelante fasse également valoir qu'une autre employée plus jeune et ayant moins d'ancienneté qu'elle aurait pu être assignée à sa place à l'étage 3000, elle ne démontre pas que l'employeur a enfreint des règles spécifiques à son entente de travail (ex. : convention collective des employés) concernant l'attribution des tâches aux employés.

[31] L'appelante déclare d'ailleurs ne pas avoir effectué de démarches pour se renseigner auprès de son syndicat ou pour que celui-ci intervienne à ce sujet.

[32] Dans ce contexte, j'estime que rien ne démontre que l'assignation de l'appelante à l'étage 3000, sans que son ancienneté n'ait été considérée, représente une décision découlant de « pratiques de l'employeur contraires au droit » pouvant justifier un départ volontaire, au sens de la Loi³⁷.

[33] Même si l'appelante fait également valoir que ses tâches ont été changées à compter du 13 mars 2023, puisqu'à compter de ce moment, elle a été informée qu'elle ne ferait désormais que du travail d'entretien, cette situation ne démontre pas que son départ volontaire était justifié en raison d'une « modification importante des fonctions »³⁸.

³⁶ Voir l'article 29c)(xiii) de la Loi.

³⁷ Voir l'article 29c)(xi) de la Loi.

³⁸ Voir l'article 29c)(ix) de la Loi.

[34] Je souligne que l'appelante avait annoncé sa démission le 8 mars 2023, soit plusieurs jours avant qu'elle ne soit informée de cette décision.

[35] Il demeure que l'appelante a continué d'effectuer du travail d'entretien, comme elle le faisait depuis plusieurs années.

Santé et sécurité au travail

[36] L'appelante ne démontre pas non plus qu'elle était justifiée de quitter son emploi parce que sa santé pouvait être compromise en continuant de travailler chez l'employeur.

[37] Elle déclare ne pas avoir consulté de médecin avant de quitter son emploi,

[38] L'appelante ne présente pas non plus de documents pertinents pour démontrer qu'elle était dans l'incapacité de travailler pour des raisons médicales avant d'effectuer son départ volontaire.

[39] La preuve médicale qu'elle présente ne réfère pas à sa période d'emploi chez l'employeur, mais à une période postérieure à celle-ci (ex. : hospitalisation du 16 au 23 décembre 2023 pour subir une chirurgie)³⁹.

[40] Rien n'indique non plus que l'appelante a discuté de ses problèmes de santé avec l'employeur, avant qu'elle ne quitte volontairement son emploi.

[41] La Cour nous informe qu'un prestataire qui prétend avoir quitté son emploi pour des raisons de santé doit fournir une preuve médicale objective, qui non seulement atteste le problème de santé, mais démontre aussi que le prestataire a été forcé de quitter son emploi pour cette raison⁴⁰. La Cour précise qu'il doit démontrer qu'il a tenté d'en arriver à une entente avec l'employeur pour répondre à ses besoins de santé

³⁹ Voir les pièces GD3-43 à GD3-45.

⁴⁰ Ce principe a été établi par la Cour dans la décision *Dietrich*, A-640-93.

particuliers et prouver qu'il a cherché un autre emploi avant de quitter celui qu'il occupait⁴¹.

[42] J'estime que l'appelante ne démontre pas que son départ volontaire était justifié par l'existence de « conditions de travail dangereuses pour sa santé ou sa sécurité »⁴².

Assurance raisonnable d'un autre emploi

[43] Je considère que l'appelante ne démontre pas non plus qu'avant de quitter volontairement son emploi, elle avait obtenu l'assurance raisonnable d'un autre emploi dans un avenir immédiat⁴³.

[44] L'appelante déclare que c'est après avoir effectué son départ volontaire qu'elle a été à la recherche d'un autre emploi.

[45] En résumé, je considère qu'en quittant volontairement son emploi, l'appelante a créé sa propre situation de chômage.

Seule solution raisonnable

[46] J'estime que l'appelante avait d'autres choix que celui de quitter son emploi.

[47] Une solution raisonnable, au sens de la Loi, aurait été, par exemple, que l'appelante continue de travailler chez l'employeur en attendant de trouver un autre emploi répondant mieux à ses attentes et lui offrant des conditions plus satisfaisantes.

[48] L'appelante aurait également pu se renseigner auprès de son syndicat afin de savoir s'il lui était possible de continuer à l'étage 4000, comme cela était le cas depuis plusieurs années, et lui demander d'intervenir au besoin auprès de l'employeur en cas de non-respect de son entente de travail.

⁴¹ Ce principe a été établi par la Cour dans la décision *Dietrich*, A-640-93.

⁴² Voir l'article 29c)(iv) de la Loi.

⁴³ Voir l'article 29c)(vi) de la Loi.

[49] Puisque l'appelante évoque aussi une question de santé en lien avec son emploi, une autre solution raisonnable aurait été qu'elle discute avec l'employeur de cette question avant de quitter son emploi ou qu'elle lui fournisse un document indiquant qu'elle était dans l'incapacité de travailler pour des raisons médicales.

[50] J'estime que l'appelante ne démontre pas qu'il n'existait aucune autre solution raisonnable que celle de quitter son emploi.

Conclusion

[51] Je conclus, compte tenu de toutes les circonstances, que l'appelante n'était pas justifiée de quitter volontairement son emploi. Il ne s'agissait pas de la seule solution raisonnable dans son cas.

[52] L'exclusion de l'appelante du bénéfice des prestations d'assurance-emploi à compter du 12 mars 2023 est donc justifiée.

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

Normand Morin

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