



Citation : *LP c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2025 TSS 715

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

Décision

Partie appelante : L. P.

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

Partie mise en cause :

Représentante ou représentant : Samuel Grisé

Décision portée en appel : Décision découlant de la révision (683413) datée du 10 septembre 2024 rendue par la Commission de l'assurance-emploi du Canada (communiquée par Service Canada)

Membre du Tribunal : Manon Sauvé

Mode d'audience : En personne

Date de l'audience : Le 3 décembre 2024

Personnes présentes à l'audience : L'appelante
L'employeur
Le représentant de l'employeur

Date de la décision : Le 22 janvier 2025

Numéro de dossier : GE-24-3460

Décision

[1] L'appel est rejeté.

[2] La Commission de l'assurance-emploi du Canada a prouvé que l'appelante a perdu son emploi en raison d'une inconduite. Par conséquent, l'appelante est exclue du bénéfice des prestations d'assurance-emploi¹.

Aperçu

[3] Depuis deux ans, l'appelante travaille à titre de secrétaire/conseillère pour un centre d'optométrie. Le 12 juin 2024, elle est congédiée en raison d'une inconduite.

[4] L'appelante présente une demande pour recevoir des prestations d'assurance-emploi. Elle soutient qu'elle a été congédiée injustement et qu'elle a subi du harcèlement. La Commission décide d'accorder des prestations à l'appelante, parce qu'elle est d'avis qu'elle n'a pas été congédiée en raison de son inconduite.

[5] Informé de la décision de la Commission, l'employeur demande la révision. Il soutient que l'appelante a été congédiée en raison de son inconduite. Ainsi, après plusieurs tentatives pour améliorer les compétences de l'appelante et avoir établi un plan d'action, cette dernière refuse de s'investir dans les changements demandés. Elle est congédiée.

[6] L'appelante n'est pas d'accord. Elle a refusé de signer le plan d'action, parce qu'il comportait des erreurs. Également, elle nie avoir commis les gestes qu'on lui reproche. L'employeur n'a pas agi correctement à son endroit. Elle a été intimidée et harcelée.

[7] Après enquête, la Commission conclut que l'appelante a perdu son emploi en raison de son inconduite. Elle a commis des erreurs qui ont entraîné des conséquences

¹ L'article 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi* prévoit qu'une partie prestataire qui perd son emploi en raison de son inconduite est exclue du bénéfice des prestations.

pour l'employeur, elle n'a pas collaboré pour trouver des solutions au mauvais climat de travail, elle a cessé de parler à son employeur. Enfin, elle a refusé de signer le plan d'action en sachant qu'elle serait congédiée en raison de son refus.

Question que je dois examiner en premier

[8] Dans la présente affaire, l'employeur a demandé d'être mis en cause. J'ai accepté que l'employeur soit mis en cause en raison des allégations de l'appelante.

[9] L'audience a eu lieu le 3 décembre 2024 en présence des deux parties. À la fin de journée, j'ai offert aux parties de poursuivre l'audience à une date ultérieure, s'ils estimaient nécessaire de s'exprimer davantage. Je voulais m'assurer d'agir équitablement.

[10] Il a été convenu que l'appelante transmette des observations par écrit. La mise en cause avait l'occasion de présenter des observations et à l'appelante de répondre.

[11] J'ai accordé un délai supplémentaire à l'appelante pour transmettre ses observations. Le 18 décembre 2024, l'appelante transmettait un dernier document. La Commission et l'employeur n'ont pas transmis d'observations par la suite.

Question en litige

[12] L'appelante a-t-elle perdu son emploi en raison d'une inconduite ?

Analyse

[13] Pour décider si l'appelante a perdu son emploi en raison d'une inconduite, je dois décider deux choses. D'abord, je dois décider pour quelle raison l'appelante a perdu son emploi. Ensuite, je dois décider si la loi considère cette raison comme une inconduite.

Pourquoi l'appelante a-t-elle perdu son emploi ?

[14] Je retiens que l'appelante travaille à titre de secrétaire/conseillère pour un centre d'optométrie. Elle occupe ses fonctions depuis le 25 mai 2022. Cependant, elle s'est absentée pendant quelques mois en raison d'un accident.

[15] De retour au travail en juillet 2023, l'appelante réintègre son poste. Quelques mois plus tard, une relation conflictuelle s'installe entre les employées. Des erreurs sont commises lors de la prise de rendez-vous et des insatisfactions concernant les demandes de congé en lien avec l'ancienneté.

[16] Selon l'employeur, le personnel cherche à trouver qui a commis l'erreur plutôt que des solutions. En fait, le conflit est entre l'appelante et une employée. Elles s'accusent mutuellement de commettre des erreurs.

[17] L'employeur a fourni une liste des erreurs qui ont été commises par l'appelante. Je ne vais pas énumérer en détail les reproches que l'employeur a faits à l'appelante. Cependant, je retiens que l'employeur lui reproche de ne pas avoir pris en note correctement les coordonnées des clients, d'avoir commenté un résultat à une cliente, alors qu'elle n'est pas qualifiée pour faire un diagnostic. Elle a également effacé des dossiers de clients.

[18] L'employeur lui reproche également de nuire au climat de travail. L'appelante cherche des coupables, nie avoir commis des erreurs, ignore l'employeur et se plaint d'être victime de harcèlement.

[19] L'employeur rencontre l'appelante et l'employée pour tenter de régler la situation. Le ton monte, les reproches et les accusations fusent de part et d'autre. L'employeur retourne les deux employées à la maison. Pour lui, il s'agit d'une suspension.

[20] Devant les difficultés qui découlent du conflit et des erreurs qui persistent, l'employeur demande de l'aide à une firme en ressources humaines. Au même moment, l'employée avec laquelle l'appelante avait une relation conflictuelle cesse de travailler en raison de problèmes de santé.

[21] L'appelante rencontre le personnel de la firme en ressources humaines, afin d'établir son profil et d'élaborer un plan d'action. Une rencontre a lieu le 31 mai 2024 entre l'appelante et un membre du personnel de la firme.

[22] Lors de l'audience, S.M., consultante en ressources humaines de la firme, témoigne concernant ses rencontres avec l'appelante et l'élaboration du plan d'action.

[23] Elle déclare que l'employeur a présenté une demande d'aide à la firme en raison d'un conflit au travail et de la prestation de travail de l'appelante.

[24] Dans le but d'établir un plan d'action, l'appelante a passé un test psychométrique. Cela permet de mieux comprendre le profil d'une personne. Le 9 mai 2024, l'appelante a fait le test et elle a obtenu les résultats le 16 mai 2024. Par la suite, un plan d'action a été élaboré et une rencontre a eu lieu le 31 mai 2024.

[25] Lors de la rencontre du 31 mai 2024, l'appelante, deux personnes de la firme, l'employeur et une employée étaient présents. Le plan d'action a été lu page par page et expliqué, afin d'impliquer l'appelante dans le processus. Elle a mentionné à l'appelante qu'elle risquait d'être congédiée si elle ne participait pas au plan d'action. En effet, l'appelante avait eu des avertissements verbaux, écrits et une suspension.

[26] À la suite de la rencontre, l'appelante a reçu une version révisée du plan d'action. Il n'a pas été revu dans le détail, puisque lors de la rencontre du 31 mai 2024, il a été convenu de procéder de la sorte. Le 2 juin 2024, la seconde version est transmise à l'appelante².

[27] Selon S.M., le 3 juin 2024 l'appelante a répondu par courriel. L'appelante refuse de signer le plan d'action³. Elle maintient qu'il y a de fausses informations dans le document. Elle tente de rejoindre S.M. pour avoir des explications.

² GD3-49

³ GD2-13

[28] L'appelante se présente au travail le 5 juin 2024. L'employeur communique avec S.M. de la firme. Il ne sait pas comment agir. En refusant de signer le plan d'action, l'appelante savait qu'elle était congédiée. Il ne comprend pas pourquoi elle se présente au travail sans avoir signé le plan.

[29] Le 12 juin 2024, l'employeur reçoit un message d'un fournisseur concernant des erreurs commises par l'appelante. Devant, l'attitude de l'appelante et son refus de signer le plan d'action, elle est congédiée.

[30] Lors de son témoignage, l'employeur déclare que l'appelante est embauchée en mai 2022. Elle reçoit une formation et semble avoir le potentiel pour travailler au sein de l'entreprise. Cependant, quelques mois plus tard, l'appelante subit une commotion cérébrale lors d'activité à son domicile. Elle s'absente pendant 6 mois de son travail.

[31] Elle revient au travail au mois de juillet 2023 de façon progressive. L'employeur remarque des erreurs, poursuit la formation parce que tout n'était pas acquis. Par exemple, elle ne note pas correctement les numéros de téléphone des patients pour des retours d'appel ou confirmer des rendez-vous.

[32] L'employeur déclare qu'il y a eu deux erreurs qu'il ne pouvait pas tolérer. Il fait référence aux événements du 11 et 18 avril 2024⁴. Monsieur A doit se présenter pour un rendez-vous. C'est monsieur B. qui se présente. En fait, l'appelante a utilisé la date de naissance du patient plutôt que le nom de famille. Toutes les informations concernant monsieur A sont effacées au dossier pour les remplacer par les informations de monsieur B.

[33] L'appelante est rencontrée à ce sujet. Selon l'employeur, l'appelante ne prend pas au sérieux l'importance de son erreur. Elle banalise la situation : « tout le monde fait des erreurs ».

⁴ GD6-5

[34] Elle a été rencontrée, avisée et suspendue entre son retour au travail en juillet 2023 et son congédiement.

[35] Le 18 avril 2024, lors du prétest, afin de préparer le dossier. La patiente est atteinte d'une myopie importante et elle craint que sa fille en soit également atteinte. L'appelante déclare en regardant le test que la myopie a énormément augmenté. Ce n'est pas le rôle de l'appelante et elle n'a pas les compétences pour évaluer un test.

[36] Concernant les conflits interpersonnels au travail, l'employeur constate que l'appelante et une collègue ne s'entendent pas. Elles ne seront jamais des amies. Il a tenté de régler la situation, mais il avait toujours deux versions. L'une et l'autre cherchaient l'erreur de l'autre. Il y avait des prises de note pour déterminer qui avait commis la faute. C'est dans ce contexte que l'employeur a demandé de l'aide à la firme.

[37] L'employeur a remarqué qu'en absence de l'employée, les erreurs se sont poursuivies. Il a donc nécessité l'intervention d'un tiers.

[38] L'employeur a de la difficulté à communiquer avec l'appelante. Elle lui coupe la parole, ne lui adresse plus la période. Il se plaint de harcèlement psychologique. L'appelant a déposé une plainte à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail.

[39] L'employeur déclare avoir fourni des efforts pour régler le conflit à la réception et soutenir l'appelante à l'aide d'un plan d'action. Cela n'a pas fonctionné, elle a maintenu des comportements inadéquats et elle a refusé de signer le plan.

[40] L'employeur maintient qu'elle a été rencontrée, avisée et suspendue entre son retour au travail en juillet 2023 et son congédiement.

[41] Pour sa part, l'appelante nie avoir commis les gestes qu'on lui reproche. Elle a commis des erreurs, mais contrairement à ce que soutient l'employeur, elles n'ont pas entraîné des conséquences sérieuses.

[42] Elle nie avoir fait l'objet de mesures disciplinaires tel qu'une journée de suspension. Il s'agissait d'un congé de maladie.

[43] Lors de son témoignage, l'appelante n'est pas d'accord avec la version de l'employeur.

[44] Elle constate que lors de son retour au travail, elle sent que l'employeur n'a pas la même attitude. Elle reproche à l'employeur de ne pas être comme d'habitude. Il lui fait des reproches. Il s'est excusé d'avoir monté le ton. Il est frustré parce que selon la Loi, elle a le droit à deux semaines de vacances.

[45] Par la suite, l'appelante explique en détail sa relation conflictuelle avec une des employées. Elle reproche à l'employeur de ne pas avoir agi et d'avoir favorisé l'autre employée. Elle reproche à l'employeur d'avoir eu des gestes colériques.

[46] Elle nie avoir ignoré son employeur et de ne pas lui avoir répondu. Elle a une explication pour chacun des reproches. Selon l'appelante, elle a agi correctement. Elle a été victime de harcèlement.

[47] Après avoir étudié le dossier, entendu l'appelante, l'employeur et l'employée de la firme en ressources humaines ainsi que les observations des parties, je suis d'avis que l'appelante a commis les gestes qu'on lui reproche.

[48] J'estime qu'il est plus probable que l'appelante ait commis des erreurs, qu'elle ait minimisé leur importance, qu'elle ait eu des comportements inappropriés à l'égard de son employeur et qu'elle ait refusé de signer le plan d'intervention, ce qui a mené à son congédiement.

[49] J'accorde peu de poids au témoignage de l'appelante. Lors de son témoignage, elle a déclaré qu'elle ne savait pas qu'en refusant de signer le plan d'action, elle serait congédiée. Or, l'employeur et S.M ont déclaré le contraire. L'appelante savait qu'elle serait congédiée si elle ne signait pas le plan.

[50] En effet, l'employeur et des employées de la firme ont rencontré l'appelante pour lui expliquer le plan d'action. L'appelante a refusé de signer et demander des changements. Une deuxième mouture du plan a été transmise à l'appelante. Elle a de nouveau refusé de signer le plan. Il était écrit qu'à défaut de signer le plan, elle serait congédiée.

[51] L'employeur était convaincu que l'appelante comprenait qu'elle était congédiée. Elle s'est tout de même présentée au travail. Elle a commis une nouvelle erreur qui a mis fin à leur relation. En fait, l'appelante s'est imposée auprès de son employeur à la suite de son refus de signer le plan d'action.

[52] Je suis d'avis que les explications de l'appelante ne sont pas crédibles, lorsqu'elle tente de justifier son retour au travail malgré son refus de signer le plan. La situation était claire : si elle refuse de signer le plan, elle est congédiée. En se présentant au travail, elle n'a fait que créer un malaise.

[53] Maintenant, je vais déterminer si les gestes qu'on reproche à l'appelante constituent une inconduite au sens de la Loi.

La raison du congédiement de l'appelante est-elle une inconduite selon la loi ?

[54] Pour être considérée comme une inconduite selon la loi, la façon d'agir doit être délibérée. Cela signifie qu'elle était consciente, voulue ou intentionnelle⁵. Une inconduite comprend aussi une conduite qui est tellement insouciant qu'elle est presque délibérée⁶. Pour qu'il y ait inconduite au sens de la loi, il n'est pas nécessaire que l'appelante ait eu une intention coupable⁷.

⁵ Voir la décision *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

⁶ Voir la décision *McKay-Eden c Sa Majesté La Reine*, A -402-96.

⁷ Voir la décision *Procureur général c Secours*, A -352-94.

[55] Il y a inconduite si l'appelante 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'elle soit congédiée pour cette raison⁸.

[56] La Commission doit prouver que l'appelante a perdu son emploi en raison de son inconduite, selon la prépondérance des probabilités. Cela signifie qu'elle doit démontrer qu'il est plus probable qu'improbable que l'appelante a perdu son emploi en raison de son inconduite⁹.

[57] Avant de déterminer si les gestes commis par l'appelante constituent de l'inconduite, je vais disposer de certains arguments présentés par cette dernière.

[58] L'appelante soutient que l'employeur n'a pas agi correctement à son endroit. Elle a énuméré plusieurs situations où, selon elle, l'employeur a eu des comportements inappropriés. Elle a soutenu ne pas avoir commis les gestes qu'on lui reproche, de ne pas être responsable d'un conflit avec une collègue de travail, de ne pas avoir commis des fautes graves. Bref, elle n'a commis aucune faute ou erreur. Comme je l'ai mentionné, j'accorde peu de crédibilité aux explications de l'appelante.

[59] J'estime que l'employeur a constaté que l'appelante avait des problèmes de comportement et des difficultés dans l'accomplissement de ses tâches. Il a eu recours à une firme spécialisée pour aider l'appelante. Elle a refusé de signer le plan d'action.

[60] À quelques reprises pendant l'audience j'ai recadré l'appelante. Je lui ai rappelé que mon rôle n'est pas de déterminer si l'employeur a agi correctement. En fait, je dois décider si l'appelante a commis les gestes qu'on lui reproche et s'ils constituent de l'inconduite au sens de loi.

[61] Ce n'est pas mon rôle de déterminer si l'employeur a agi correctement. Il existe des tribunaux spécialisés pour répondre des comportements de l'employeur. Je dois décider si les gestes de l'appelante constituent une inconduite. Ce n'est pas le

⁸ Voir la décision *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

⁹ Voir la décision *Ministre de l'Emploi et de l'Immigration c Bartone*, A -369-88.

comportement de l'employeur que je dois examiner, mais celui de l'appelante. Également, je n'ai pas à décider que le congédiement de l'appelante est une mesure trop sévère de la part de l'employeur¹⁰, je n'ai pas à me prononcer sur la façon dont l'employeur a géré le dossier de l'appelante¹¹.

[62] D'ailleurs La Division d'appel du Tribunal¹² réitérait que lorsqu'il s'agit d'évaluer l'inconduite, le Tribunal ne peut pas examiner le bien-fondé d'un différend entre un employé et son employeur. Cette interprétation de la Loi peut sembler injuste à l'appelante, mais c'est celle que les cours ont adoptée à maintes reprises et que la division générale est tenue de suivre.

[63] Le critère de l'inconduite vise à décider si l'appelante savait ou aurait dû savoir que sa conduite entraînerait son congédiement. La personne qui rend la décision ne doit pas tenir compte de la conduite de l'employeur ni des principes juridiques qui s'appliquent en dehors du contexte de l'assurance-emploi, comme le droit du travail ou les droits de la personne.

[64] Dans ce contexte, j'estime que l'appelante savait ou devait savoir qu'elle serait congédiée en refusant de signer le plan d'action. Elle ne pouvait pas agir comme si son refus n'avait pas d'impact sur son lien d'emploi. Elle a fait fi des conditions clairement exprimées par l'employeur dans le plan. En se présentant au travail, malgré cela, elle n'a fait que démontrer son insouciance face à ses gestes.

[65] Je suis donc d'avis que la Commission s'est acquittée de son fardeau de preuve. Elle a démontré que l'appelante a perdu son emploi en raison de son inconduite. La participation de l'employeur à titre de mise en cause a permis de mettre en lumière que la version de l'appelante n'était pas crédible.

¹⁰ Canada (Procureur général) c. Caul, 2006 CAF 251

¹¹ Cecchetto c Canada (Procureur général), 2023 CF 102 ; Paradis c. Canada, 2016 CF 1282

¹² Commission de l'assurance-emploi du Canada c RB, 2023 TSS 1249

**Alors, est-ce que l'appelante a perdu son emploi en raison d'une
inconduite ?**

[66] Selon mes conclusions précédentes, je suis d'avis que l'appelante a perdu son emploi en raison d'une inconduite.

Conclusion

[67] La Commission a prouvé que l'appelante a perdu son emploi en raison d'une inconduite. C'est pourquoi l'appelante est exclue du bénéfice des prestations d'assurance-emploi.

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

Manon Sauvé

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