



[TRADUCTION]

Citation : *X c Commission de l'assurance-emploi du Canada et SM*, 2026 TSS 167

## Tribunal de la sécurité sociale du Canada Division d'appel

# Décision

**Partie appelante :** X  
**Représentante ou représentant :** Denis Manzo

**Partie intimée :** Commission de l'assurance-emploi du Canada  
**Représentante ou représentant :** Jessica Murdoch

**Partie mise en cause :** S. M.  
**Représentante ou représentant :** Reshida Darrell

---

**Décision portée en appel :** Décision de la division générale datée du  
13 novembre 2025 (GE-25-2304)

---

**Membre du Tribunal :** Stephen Bergen

**Mode d'audience :** Vidéoconférence

**Date de l'audience :** Le 24 février 2026

**Personnes présentes à l'audience :** Représentant de l'appelant  
Représentante de l'intimée  
Mis en cause  
Représentante du mis en cause

**Date de la décision :** Le 6 mars 2026

**Numéro de dossier :** AD-25-796

## Décision

[1] L'appel est accueilli.

[2] La division générale a commis une erreur dans la façon dont elle a rendu sa décision. J'ai corrigé cette erreur et rendu la décision qu'elle aurait dû rendre.

[3] J'ai décidé que l'employeur a congédié le prestataire pour inconduite, ce qui signifie que ce dernier est exclu du bénéfice des prestations d'assurance-emploi, à moins d'avoir accumulé suffisamment d'heures d'emploi assurable pour être admissible dans le cadre d'un autre emploi.

## Aperçu

[4] X est l'appelant, que je désignerai comme étant l'employeur. L'intimée est la Commission de l'assurance-emploi du Canada. Le mis en cause est S. M., que j'appellerai le prestataire, car la présente demande porte sur sa demande de prestations d'assurance-emploi.

[5] Toutes les parties sont représentées. La présente décision ne fait aucune distinction entre les observations qu'une partie a pu présenter elle-même et celles présentées par la personne qui la représente.

[6] Le prestataire a été congédié le 28 mars 2025. La Commission a décidé qu'il était exclu du bénéfice des prestations parce que son employeur l'a congédié pour inconduite.

[7] La Commission a annulé sa décision à la suite de la demande de révision du prestataire. L'employeur a porté la décision de révision en appel devant la division générale, mais sans succès. Par la suite, l'employeur a fait appel de la décision de la division générale auprès de la division d'appel.

[8] J'accueille l'appel. La division générale a commis des erreurs de fait et de droit. J'ai corrigé l'erreur de la division générale et conclu que l'employeur du prestataire avait

congédié ce dernier pour inconduite, au sens où ce terme est défini aux fins de l'assurance-emploi. Par conséquent, le prestataire est exclu du bénéfice des prestations d'assurance-emploi.

## Question préliminaire

[9] L'employeur a déposé deux courriels que son service des ressources humaines a envoyés au prestataire le 21 novembre 2024 et le 22 novembre 2024<sup>1</sup>. La division générale ne disposait pas de ces éléments de preuve, alors il s'agit de nouveaux éléments. Le prestataire m'a demandé d'examiner ces nouveaux éléments de preuve au titre de l'exception relative aux « informations générales », citant la décision *Sharma*<sup>2</sup>.

[10] Après avoir entendu l'employeur et les autres parties, j'ai décidé de ne pas tenir compte de ces nouveaux éléments de preuve.

[11] Les éléments de preuve ne relèvent pas de l'exception relative aux informations générales. Ils ont été fournis pour étayer l'argument de l'employeur selon lequel le prestataire savait que celui-ci considérait sa conduite comme étant insubordonnée ou pour montrer comment l'employeur a réagi à sa conduite. Ces éléments de preuve ont été produits parce que l'employeur estimait qu'ils l'aidaient à établir les faits en litige.

[12] Je ne peux pas prendre en considération de nouveaux éléments de preuve qui n'ont pas été présentés à la division générale, lorsque ces éléments sont invoqués pour aider à prouver des faits qui sont en litige<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Voir le document AD7 du dossier d'appel.

<sup>2</sup> Voir la décision *Sharma c Canada (Procureur général)*, 2018 CAF 48.

<sup>3</sup> Voir les décisions *Mohamed c Canada (Procureur général)*, 2016 CF 482; *Mette c Canada (Procureur général)*, 2016 CAF 276; et *Griffin c Canada (Procureur général)*, 2016 CF 874.

## Questions en litige

[13] Voici les questions en litige dans le cadre du présent appel :

### Erreurs de fait

- a) La division générale a-t-elle ignoré ou mal compris les éléments de preuve indiquant que l'employeur avait informé le prestataire qu'il considérait ses agissements comme une insubordination et une violation de ses normes de conduite?
- b) Était-il abusif ou arbitraire de la part de la division générale de conclure que le prestataire ne pouvait pas savoir que le refus d'accorder un accès complet à son calendrier professionnel Outlook pouvait entraîner son congédiement?

### Erreur de droit

- c) La division générale a-t-elle commis une erreur de droit en ne respectant pas la jurisprudence applicable?

## Analyse

### Principes juridiques généraux pour les appels à la division d'appel

[14] La division d'appel peut uniquement examiner les erreurs qui relèvent de l'un des moyens d'appel suivants :

- a) Le processus d'audience de la division générale était inéquitable d'une façon ou d'une autre.
- b) La division générale n'a pas tranché une question qu'elle aurait dû trancher ou elle a tranché une question qu'elle n'avait pas le pouvoir de trancher (erreur de compétence).
- c) La division générale a commis une erreur de droit en rendant sa décision.
- d) La division générale a fondé sa décision sur une erreur de fait importante<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Il s'agit d'une version en langage clair des trois moyens d'appel. Le texte intégral se trouve à l'article 58(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

## Erreurs de fait

[15] Aux fins du présent appel, il y a erreur de fait lorsque la division générale a fondé sa décision sur une conclusion de fait qu'elle a tirée de façon abusive ou arbitraire ou sans tenir compte des éléments portés à sa connaissance<sup>5</sup>.

[16] Dans la présente décision, il m'arrivera parfois de qualifier les conclusions sur lesquelles la décision est fondée de [traduction] « conclusions clés ». Une conclusion abusive ou arbitraire est une conclusion qui n'est étayée par aucun élément de preuve ou qui ne présente aucun lien rationnel avec les éléments de preuve. Si une conclusion a ignoré ou mal interprété des éléments de preuve pertinents qui auraient pu avoir une incidence sur celle-ci, il s'agit d'une conclusion tirée par la personne qui rend la décision « sans tenir compte des éléments portés à sa connaissance ».

[17] Une partie prestataire congédiée pour inconduite est exclue du bénéfice des prestations. Le critère permettant d'établir si la conduite d'une partie prestataire constitue une inconduite au sens de la *Loi sur l'assurance-emploi* exige que l'employeur démontre que la personne :

- a posé les gestes qui ont mené à son congédiement;
- a agi délibérément, ou a fait preuve d'une insouciance telle qu'elle s'apparente à un acte délibéré;
- savait ou aurait dû savoir que sa conduite était de nature à entraver l'exécution de ses obligations envers son employeur;
- savait ou aurait dû savoir que, de ce fait, il était réellement possible qu'elle soit congédiée<sup>6</sup>.

[18] Une partie prestataire peut être exclue du bénéfice des prestations uniquement si tous ces éléments sont prouvés. Ainsi, les conclusions de la division générale concernant l'un ou l'autre de ces éléments constituent une conclusion clé.

---

<sup>5</sup> Voir l'article 58(1)(c) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

<sup>6</sup> Voir la décision *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

[19] Dans sa décision, la division générale n'aborde pas la question de savoir si le prestataire a agi de manière délibérée lorsqu'il a refusé à l'employeur l'accès complet à son calendrier professionnel. La décision de la division générale était fondée sur d'autres conclusions clés.

[20] Elle a conclu que l'employeur n'avait pas démontré que le prestataire savait ou aurait dû savoir qu'il pouvait être congédié pour avoir refusé l'accès complet. Elle a également conclu que l'employeur n'avait pas démontré que le refus du prestataire était de nature à entraver l'exécution de ses obligations.

- **La division générale a-t-elle ignoré ou mal compris la preuve lorsqu'elle a conclu que le prestataire ne pouvait pas savoir qu'il était possible qu'il soit congédié?**

*La lettre datée du 7 novembre 2024 qui figurait parmi les éléments de preuve*

[21] L'employeur fait valoir en premier lieu que la division générale a commis une erreur de fait en déclarant que le gestionnaire du prestataire avait dit à son équipe, en mars, de lui donner un accès complet à leurs calendriers professionnels. L'employeur affirme que cela ne tient pas compte de la lettre du 7 novembre 2024<sup>7</sup>. Selon lui, la lettre démontre que mars 2025 n'était pas la première occurrence où l'employeur avait informé le prestataire de son obligation de fournir un accès complet à son calendrier professionnel.

[22] Je n'accepte pas cet argument.

[23] Tout d'abord, cette conclusion de la division générale est tout à fait exacte. Il était juste de dire que le gestionnaire du prestataire avait indiqué, en mars 2025, qu'il exigeait que les membres de l'équipe communiquent les détails de leurs calendriers Outlook<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Voir la page GD3-55 du dossier d'appel.

<sup>8</sup> Voir les pages GD2-19 et GD2-20 du dossier d'appel.

[24] La décision ne précise pas qu'il s'agissait de la **première** fois que l'employeur communiquait une telle exigence. De plus, la lettre du 7 novembre 2024 était destinée au prestataire à titre individuel. Elle n'était pas adressée à l'**équipe**.

[25] Deuxièmement, la division générale n'a pas ignoré la lettre. Elle a traité de la lettre de novembre lorsqu'elle a examiné si le prestataire avait été averti. La division générale a précisé que la lettre [traduction] « port[ait] sur son rendement et sa conduite dans le cadre de ses fonctions auprès de l'employeur ».

[26] C'est là une description fidèle du contenu de la lettre. Il est vrai que le document aborde la question de l'utilisation par le prestataire de son calendrier Outlook. Cependant, il n'est pas certain du tout que ce soit un avertissement concernant son refus d'accorder un accès complet. La lettre l'informait que l'employeur attendait de lui qu'il tienne à jour un agenda précis permettant à ses collègues de programmer des réunions avec lui en fonction de ses disponibilités. La lettre ne précisait pas quel type ni quel niveau d'accès au calendrier du prestataire était requis ni si cela supposait un [traduction] « accès intégral ».

*Le courriel du 25 mars 2025 qui figurait dans les éléments de preuve*

[27] L'employeur soutient également que la conclusion de la division générale a ignoré ou mal interprété le courriel du 25 mars 2025.

[28] Je reconnais que la division générale a commis une erreur de fait.

[29] La division générale n'a pas **ignoré** le courriel de mars : il est évident qu'elle avait connaissance de ce courriel et de son contenu. En fait, elle en cite le contenu<sup>9</sup>. Cependant, la division générale en a mal interprété l'importance.

[30] La division générale a indiqué que le prestataire avait demandé à son gestionnaire quelles seraient les conséquences s'il ne se conformait pas à la consigne, et que son gestionnaire n'avait pas répondu. La division générale a ajouté qu'il n'y avait eu [traduction] « aucun avertissement ni rappel de la part de l'[employeur] à l'intention

---

<sup>9</sup> Voir le paragraphe 20 de la décision de la division générale.

du prestataire indiquant que le fait de ne pas donner un accès complet à son emploi du temps à son gestionnaire serait considéré comme un acte d'insubordination<sup>10</sup> ».

[31] La division générale a eu raison de dire que le gestionnaire n'avait pas répondu directement à la question du prestataire concernant les conséquences précises de son refus de fournir un accès complet à son calendrier. Le gestionnaire a toutefois répondu à la question du prestataire. Dans un premier temps, il lui a envoyé une copie de sa politique d'utilisation acceptable. Lorsque le prestataire a dit que la politique ne traitait pas spécifiquement de l'exigence d'accès du gestionnaire, celui-ci a répondu en lui envoyant le courriel de mars.

[32] La division générale a affirmé à tort que l'employeur n'avait pas informé le prestataire de son point de vue concernant ce refus persistant. En réalité, le courriel de mars avertissait le prestataire, ou lui rappelait, que son refus persistant [traduction] « [constituait] un acte d'insubordination » et une [traduction] « violation de [ses] normes de conduite ». Ces normes figurent parmi les éléments de preuve<sup>11</sup>. Les normes précisent que l'insubordination peut entraîner, entre autres, le congédiement.

[33] Selon le prestataire, le courriel de mars n'était ni pertinent ni important pour l'analyse ou les conclusions de la division générale. Il importe donc peu que celle-ci en ait eu connaissance ou l'ait compris.

[34] Le prestataire fait valoir que l'employeur devait prouver qu'il savait ou aurait dû savoir que son refus **explicite** d'accorder un accès complet à son calendrier pouvait entraîner son congédiement<sup>12</sup>. Il fonde son argumentation sur le fait que la division générale avait déjà examiné son refus explicite lorsqu'elle avait conclu qu'il n'y avait pas eu d'avertissement préalable<sup>13</sup>. Cette conclusion s'appuyait sur des éléments tirés

---

<sup>10</sup> Voir les paragraphes 42 et 43 de la décision de la division générale.

<sup>11</sup> Voir la page GD3-117 du dossier d'appel.

<sup>12</sup> Voir la page AD6-4 du dossier d'appel.

<sup>13</sup> Voir la page AD6-5 du dossier d'appel.

de la politique d'utilisation acceptable de l'employeur, qui n'exige pas expressément des employés qu'ils donnent un accès complet à leur calendrier Outlook<sup>14</sup>.

[35] Je ne suis pas d'accord avec le prestataire. Le courriel de mars est à la fois pertinent et important. L'argument du prestataire signifie que l'employeur doit prouver qu'il savait ou aurait dû savoir qu'il risquait d'être congédié pour non-respect de la politique d'utilisation acceptable de l'entreprise. Cependant, cela est inexact.

[36] Le prestataire souligne que la politique d'utilisation acceptable contient peu d'informations spécifiques concernant la possibilité pour les employés d'accorder l'accès à leurs calendriers professionnels. C'est vrai. L'employeur devait toutefois seulement prouver que le prestataire aurait dû savoir qu'il pouvait être congédié pour avoir refusé de donner un accès complet, **comme le lui avait demandé son gestionnaire**. L'employeur n'avait pas à prouver que la conduite du prestataire contrevenait à sa politique d'utilisation acceptable. La division générale disposait d'éléments de preuve montrant ce que le gestionnaire entendait par [traduction] « accès complet », d'autres éléments indiquant que le prestataire savait également ce que le gestionnaire voulait dire, et d'éléments montrant que le prestataire avait choisi de ne pas s'y conformer<sup>15</sup>.

[37] La division générale a conclu que le prestataire avait perdu son emploi parce qu'il n'avait pas donné à son gestionnaire un accès complet à son calendrier. C'est exactement ce qui s'est passé : le prestataire n'aurait probablement pas été congédié s'il avait donné à l'employeur un accès complet. Cependant, pour être précis, le prestataire a été congédié parce qu'il n'a pas suivi les consignes de son gestionnaire, qui lui avait demandé de lui accorder un accès complet.

[38] Le courriel de mars était pertinent et important pour évaluer si le prestataire aurait dû savoir qu'il pouvait être congédié. La division générale a mal compris son

---

<sup>14</sup> Voir la page GD3-104 du dossier d'appel.

<sup>15</sup> Voir les pages GD2-17 à GD2-20 du dossier d'appel.

importance et n'a pas tenu compte de ce courriel dans son analyse. Il s'agit d'une erreur de fait.

- **La conclusion de la division générale selon laquelle le prestataire ne pouvait pas savoir qu'il serait congédié a-t-elle été tirée de manière abusive ou arbitraire?**

[39] L'employeur soutient également qu'il était abusif ou arbitraire de la part de la division générale de conclure que le prestataire ne pouvait pas savoir qu'il serait congédié. Il souligne que le courriel envoyé au prestataire en mars indiquait clairement que celui-ci faisait preuve d'insubordination et qu'il contrevenait aux normes de l'employeur, selon lesquelles le congédiement faisait partie des conséquences possibles.

[40] Le prestataire fait valoir que le courriel de mars n'était rien d'autre qu'une expression de l'opinion subjective du gestionnaire quant à sa conduite. Il soutient que le courriel de mars ne remet pas en cause l'analyse de la division générale concernant ce qu'il savait ou aurait dû savoir, quant à la manière dont l'employeur réagirait s'il ne lui accordait pas un accès complet à sa messagerie électronique.

[41] La Commission est du même avis que le prestataire. Selon elle, la décision de la division générale ne comportait pas d'erreur. La Commission soutient que la division générale s'est contentée d'accepter la déclaration du prestataire selon laquelle il ne pensait pas que sa conduite serait considérée comme un acte d'insubordination, ou qu'elle accordait de l'importance à cette déclaration. En ce qui concerne le défaut du prestataire de répondre au courriel de mars (ou de se conformer à la consigne du gestionnaire après l'avoir reçu), la Commission fait valoir que l'employeur n'a pas donné suffisamment de temps à ce dernier avant de le congédier.

[42] J'ai examiné les arguments du prestataire et de la Commission. Cependant, je suis convaincu que la conclusion de fait de la division générale a été tirée de façon abusive ou arbitraire.

[43] La division générale a peut-être pu conclure que le prestataire ne **savait** pas que sa conduite serait considérée comme un acte d'insubordination, en se fondant sur la

déclaration de celui-ci selon laquelle il l'ignorait. Cependant, cela ne répond pas à la question suivante : **aurait-il dû savoir que** sa conduite était un acte d'insubordination? Le courriel de mars indiquait que, quelques jours seulement avant son congédiement, le gestionnaire avait averti le prestataire qu'il considérait son refus persistant de lui donner un accès complet à son calendrier comme étant un acte d'insubordination ainsi qu'une violation des normes de l'employeur. Le prestataire n'a pas contesté avoir reçu le courriel de mars ni proposé d'autre interprétation plausible de ce message.

[44] Le prestataire n'a jamais non plus affirmé qu'il avait eu l'intention de se conformer à la requête après le courriel de mars, mais qu'il n'avait pas eu assez de temps. Sa position a toujours été la suivante : il n'a pas donné suite à la demande de son gestionnaire parce qu'il estimait que la politique de l'entreprise ne l'y obligeait pas. Lors d'une discussion avec la Commission le 2 mai 2025, il a affirmé n'avoir rien fait de mal, car la politique de l'entreprise ne l'obligeait pas à accorder un accès complet à son calendrier. Il a évoqué la dernière lettre d'avertissement, mais seulement pour dire qu'elle n'indiquait pas que son emploi était compromis<sup>16</sup>.

[45] La conclusion de la division générale selon laquelle le prestataire ne pouvait pas savoir qu'il serait congédié ne découle pas rationnellement des éléments de preuve. Son employeur lui a fait savoir que son refus persistant constituait un acte d'insubordination et qu'il contrevenait à ses normes. Ces normes figuraient parmi les éléments de preuve. Elles confirment que [traduction] « l'insubordination constitue un motif de mesure disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement immédiat<sup>17</sup> ».

[46] La division générale n'a rejeté aucun de ces éléments de preuve. Sa conclusion semble reposer sur le fait que le gestionnaire n'a pas explicitement averti le prestataire qu'il allait le congédier s'il ne lui accordait pas un accès complet. Toutefois, le critère juridique n'exige pas que le prestataire ait effectivement eu connaissance du fait qu'il serait congédié en raison de son inconduite, mais seulement qu'il aurait dû savoir qu'il était réellement possible qu'il soit congédié.

---

<sup>16</sup> Voir la page GD3-27 du dossier d'appel.

<sup>17</sup> Voir la page GD3-117 du dossier d'appel.

[47] Le prestataire avait déclaré qu'il ne savait pas que son employeur traiterait son refus comme un acte d'insubordination, parce que sa politique d'utilisation acceptable était vague<sup>18</sup>. Il soutient que la conclusion de la division générale n'était pas abusive ou arbitraire, mais qu'elle découlait du témoignage qu'il avait livré. La division générale a admis que le prestataire ne pouvait pas savoir que son refus constituait un acte d'insubordination parce que l'employeur n'avait pas démontré que sa politique d'utilisation acceptable exigeait un accès complet. Cet argument repose sur l'idée que la conduite du prestataire ne pourrait être considérée comme insubordonnée que s'il avait enfreint une directive spécifique de l'employeur.

[48] Je constate que la politique d'utilisation acceptable de l'employeur ne précise pas que les employés doivent donner un accès complet à leur calendrier. Elle n'indique pas non plus que le refus d'accorder un tel accès sera considéré comme un acte d'insubordination. Je comprends également que les normes ne définissent pas ce qu'on entend par « insubordination ».

[49] Cependant, je ne suis pas d'accord avec le raisonnement du prestataire. Une personne peut faire preuve d'insubordination envers ses supérieurs sans pour autant enfreindre une règle officielle. J'utiliserai ici la définition courante du terme « insubordination » telle qu'elle figure dans le dictionnaire, puisque les normes de l'employeur ne le définissent pas.

[50] Le dictionnaire Merriam Webster définit l'insubordination de façon générale et simple comme [traduction] « le mépris de l'autorité<sup>19</sup> ». Être insubordonné, c'est désobéir à l'autorité<sup>20</sup>. L'insubordination peut notamment consister à enfreindre les directives écrites de l'employeur. Cependant, cela inclut sans aucun doute le refus d'un employé de suivre une consigne donnée par son gestionnaire.

---

<sup>18</sup> Voir le paragraphe 44 de la décision de la division générale.

<sup>19</sup> Voir le dictionnaire Larousse en ligne, à la rubrique [Définitions : insubordination - Dictionnaire de français Larousse](#).

<sup>20</sup> Voir le dictionnaire Larousse en ligne, à la rubrique [Définitions : insubordonné - Dictionnaire de français Larousse](#).

[51] Le courriel de mars montre que le prestataire savait que son gestionnaire considérait sa conduite comme un acte d'insubordination. Le prestataire et son gestionnaire avaient échangé des courriels concernant les attentes de ce dernier et les objections du prestataire, et sur la question de savoir si la politique d'utilisation acceptable de l'employeur exigeait le type d'accès que le gestionnaire réclamait. Cependant, à la fin de cet échange, le gestionnaire du prestataire a envoyé le courriel de mars.

[52] Le courriel de mars indiquait clairement que le gestionnaire considérait le refus persistant du prestataire comme un acte d'insubordination. Il ne s'agit pas ici de l'interprétation subjective que le gestionnaire donne à ce terme. Le fait que le gestionnaire ait donné une consigne au prestataire est un fait objectif, tout comme le fait que ce dernier ait refusé de s'y conformer. Le refus du prestataire de se conformer à la consigne de son gestionnaire constituait, **par définition**, un acte d'insubordination.

[53] Le prestataire a sans doute estimé qu'il avait le droit de ne pas tenir compte des consignes de son gestionnaire qui n'étaient pas expressément autorisées par la politique de l'employeur, selon son interprétation de la politique. Cependant, la tâche de la division générale consistait à établir si le prestataire aurait dû savoir qu'il risquait d'être congédié pour ne pas avoir obéi à la consigne de son gestionnaire.

[54] Il n'était pas possible pour la division générale de conclure raisonnablement que le prestataire ne pouvait pas savoir que sa conduite était un acte d'insubordination ou qu'il pouvait être congédié pour cette raison, en se fondant sur le manque de précision de la politique d'utilisation acceptable de l'employeur ou sur la conception qu'avait le prestataire de ses obligations envers l'employeur au titre de la politique.

[55] Si la politique ou les normes de l'employeur avaient expressément exigé d'accorder un accès complet, ou si le refus de l'accorder avait été expressément interdit, le refus persistant du prestataire aurait pu être considéré comme une inconduite constituant une violation de la politique écrite de l'employeur. Cependant, le fait pour une personne de refuser de suivre les consignes de son gestionnaire constitue tout de

même un acte d'insubordination, même si ces consignes ne figurent pas dans la politique écrite.

[56] En fin de compte, l'employeur a donné au prestataire une consigne que ce dernier a refusé de suivre. L'employeur lui a dit que son refus était un acte d'insubordination et qu'il enfreignait ses normes. Les normes prévoient que l'insubordination peut entraîner un congédiement. Le prestataire en avait connaissance. Le prestataire a donc été informé par l'employeur que son refus pouvait entraîner son congédiement.

[57] Compte tenu de ces faits, il était abusif ou arbitraire de la part de la division générale de conclure que le prestataire ne pouvait pas savoir qu'il serait congédié.

### **Erreur de droit**

- **La division générale a-t-elle omis d'appliquer la loi lorsqu'elle a conclu que la conduite du prestataire n'entravait pas l'exécution de ses obligations envers son employeur?**

[58] Pour avoir gain de cause dans son appel devant la division générale, l'employeur devait démontrer que la conduite du prestataire correspond à tous les aspects du critère juridique relatif à l'inconduite. L'employeur devait donc aussi démontrer que l'acte reproché était délibéré et que le prestataire savait ou aurait dû savoir que sa conduite entravait l'exécution de l'une de ses obligations envers son employeur.

[59] Dans sa décision, la division générale n'analyse pas si l'inconduite présumée du prestataire était délibérée. Comme la division générale a conclu que le prestataire ne répondait pas aux autres aspects du critère relatif à l'inconduite, il n'était peut-être pas nécessaire qu'elle examine le caractère délibéré de sa façon d'agir. Quoiqu'il en soit, l'employeur n'a pas soulevé cet argument. Je ne me prononcerai donc pas sur la question de savoir s'il y a eu erreur de la part de la division générale, qui n'a pas examiné le caractère délibéré de la conduite du prestataire.

[60] Je vais maintenant me concentrer sur la conclusion de la division générale selon laquelle l'employeur n'a pas démontré que la conduite du prestataire entravait l'exécution de ses obligations professionnelles.

[61] Le prestataire est d'accord avec cette conclusion de fait. Il affirme que la division générale a fondé sa décision sur les éléments de preuve. Elle s'est appuyée sur des éléments montrant que le gestionnaire pouvait consulter le calendrier du prestataire sans avoir un accès complet, et qu'il pouvait tout de même planifier et coordonner efficacement les tâches.

[62] Pour sa part, l'employeur soutient que la conclusion de la division générale n'a pas respecté la jurisprudence contraignante. Il fait référence à la décision de la Cour d'appel fédérale dans l'affaire *Lemire*. Dans cette décision, la Cour a accueilli le contrôle judiciaire d'une décision du juge-arbitre qui ne remettait pas en question la décision du conseil arbitral<sup>21 22</sup>.

[63] Dans l'affaire *Lemire*, le prestataire était livreur. Il a été congédié pour avoir vendu des cigarettes de contrebande sur les lieux de son travail. Le conseil arbitral, puis le juge-arbitre ont tous deux conclu que la conduite du prestataire ne constituait pas une inconduite étant donné « qu'il n'avait pas été établi que ce geste était directement dommageable au commerce de son employeur, ni que ce geste avait mené à une plainte ou une condamnation criminelle ou pénale ».

[64] La Cour est intervenue au motif que le conseil arbitral et le juge-arbitre n'avaient pas appliqué le critère approprié. La Cour a précisé que la question de l'inconduite ne consiste pas à établir si le congédiement du prestataire est justifié au regard du droit du travail. Il s'agit plutôt d'établir objectivement si la conduite du prestataire était de nature à lui permettre de prévoir raisonnablement qu'elle serait susceptible d'entraîner son congédiement. Selon d'autres décisions de la Cour d'appel fédérale, la question est de

---

<sup>21</sup> Voir la décision *Canada (Procureur général) c Lemire*, 2010 CAF 314.

<sup>22</sup> Remarque : Le conseil arbitral constituait le premier niveau d'appel dans l'ancien régime d'appel administratif de l'assurance-emploi. Le juge-arbitre était le niveau d'appel final.

savoir si le prestataire savait ou aurait dû savoir qu'il était « réellement possible » qu'il soit congédié<sup>23</sup>.

[65] Dans la présente affaire, il existait un lien de causalité évident entre la demande et l'emploi du prestataire<sup>24</sup>. Quels que soient ses soupçons au sujet des véritables motivations du gestionnaire, celui-ci avait exigé d'avoir accès à son calendrier **professionnel** Outlook. On présume qu'une telle demande est liée au travail. Le gestionnaire n'a pas demandé d'avoir accès au calendrier personnel du prestataire et il a même invité ce dernier à supprimer tout renseignement personnel de son calendrier professionnel avant de lui donner l'accès.

[66] La division générale devait seulement décider si le prestataire savait ou aurait dû savoir que la désobéissance délibérée à la consigne de son gestionnaire constituait un manquement à ses obligations envers l'employeur ou a nui à l'exécution de celles-ci. La division générale s'est plutôt appuyée sur des éléments de preuve indiquant que le prestataire avait déjà atteint les objectifs fixés par le gestionnaire sans accorder l'accès complet demandé. Autrement dit, la division générale a examiné si la demande du gestionnaire pouvait être jugée déraisonnable ou inutile. Il ne s'agissait pas d'une considération pertinente.

[67] La division générale semblait appliquer un critère juridique erroné. Pour prouver que le refus du prestataire d'accorder un accès complet à son calendrier a nui à l'exécution de ses obligations envers l'employeur, il n'est pas nécessaire que ce dernier démontre qu'il n'avait aucun autre moyen d'atteindre ses objectifs commerciaux. Les membres du personnel ne peuvent pas décider, en fonction de leur propre jugement quant à la nécessité ou à l'importance d'une consigne, lesquelles des consignes de leur gestionnaire ils vont suivre.

---

<sup>23</sup>Voir la note 6; ainsi que les décisions *Jolin c Canada (Procureur général)*, 2009 CAF 303 et *Nelson c Canada (Procureur général)*, 2019 CAF 222.

<sup>24</sup> Voir la décision *Nelson* au paragraphe 24.

[68] Si la division générale avait compris et appliqué la jurisprudence pertinente, elle n'aurait pas pu conclure que le refus du prestataire ne portait pas atteinte à ses obligations en tant qu'employé.

[69] L'employeur a fait référence aux décisions *Lemire* et *Jolin* rendues par la Cour d'appel fédérale, mais ces décisions ne constituent pas des cas isolés<sup>25</sup>. Dans la décision *Marion* (citée dans les décisions *Lemire* et *Jolin*), la Cour d'appel fédérale a déclaré que le rôle du conseil arbitral n'était pas de se demander **si le congédiement était justifié ou si le geste de l'employé constituait un motif valable de congédiement**. Elle devait se demander si le geste posé par l'employé constituait une inconduite au sens de la *Loi sur l'assurance-emploi*<sup>26</sup>.

[70] La Cour d'appel fédérale a présenté un argument similaire dans la décision *Sullivan* rendue tout récemment. Dans cette décision, la Cour a déclaré que le critère permettant d'établir qu'il y a eu inconduite porte sur les connaissances et les actes de l'employé, et **non sur le comportement de l'employeur ou le caractère raisonnable de ses politiques de travail**. La Cour a ajouté que le prestataire pouvait chercher réparation ailleurs s'il estimait que son employeur l'avait traité de façon inappropriée<sup>27</sup>.

[71] La division générale a commis une erreur de droit en décidant que la conduite du prestataire ne nuisait pas à l'exécution de ses obligations professionnelles, sans tenir compte de la jurisprudence pertinente.

## Résumé

[72] J'ai constaté que la décision de la division générale comporte des erreurs de fait et de droit.

[73] La division générale a commis une erreur de fait lorsqu'elle a conclu que le prestataire ne pouvait pas savoir qu'il serait congédié. Elle a mal interprété le courriel de mars et a tiré une conclusion clé qui ne découlait pas rationnellement de la preuve.

---

<sup>25</sup> Voir les notes 21 et 23.

<sup>26</sup> Voir la décision *Canada (Procureur général) c Marion*, 2002 CAF 185.

<sup>27</sup> Voir la décision *Sullivan v Canada (Attorney General)* 2024 FCA 7 [en anglais seulement].

[74] Elle a également commis une erreur de droit. Sa conclusion selon laquelle la conduite du prestataire n'entravait pas ses obligations envers son employeur était fondée sur des considérations non pertinentes. Elle n'a pas tenu compte de la jurisprudence pertinente.

[75] Comme j'ai trouvé des erreurs, je dois décider de la réparation appropriée. J'ai le pouvoir de renvoyer l'affaire à la division générale pour réexamen. Je peux aussi rendre la décision que la division générale aurait dû rendre<sup>28</sup>.

[76] L'employeur me demande de rendre la décision que la division générale aurait dû rendre. La Commission et le prestataire aimeraient que je rejette l'appel, mais ils conviennent que le dossier est complet, de sorte que je devrais rendre la décision si je constate des erreurs.

[77] Je conviens que le dossier est complet. Je vais substituer ma décision à celle de la division générale.

## **Ma décision**

[78] Je conclus que le prestataire a été congédié pour inconduite.

### **– Motif du congédiement**

[79] La raison du congédiement du prestataire n'est pas contestée. L'employeur l'a congédié pour ce qu'il a qualifié d'insubordination. Plus précisément, il l'a congédié pour avoir refusé de se conformer à la consigne de son gestionnaire de lui accorder un accès complet à son calendrier professionnel Outlook.

[80] Le prestataire ne considère pas que son refus d'accorder l'accès constituait un acte d'insubordination ou un motif de congédiement. Cependant, il n'a pas soutenu que la division générale a commis une erreur en concluant qu'il avait été congédié pour avoir refusé de donner à son gestionnaire l'accès à son calendrier.

---

<sup>28</sup> Voir l'article 59(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

[81] J'accepte les conclusions de la division générale, mais je vais apporter quelques précisions. Les éléments de preuve, et une grande partie du contenu de la décision de la division générale, indiquent que le prestataire a été congédié pour avoir refusé de se conformer à la consigne de son gestionnaire de lui donner un accès complet à son calendrier.

– **Le refus du prestataire était délibéré**

[82] Selon la première exigence servant à établir qu'il y a eu inconduite, la façon d'agir doit être délibérée, c'est-à-dire voulue ou intentionnelle, ou d'une insouciance telle qu'elle frôle le caractère délibéré.

[83] Après avoir contesté les raisons invoquées par son gestionnaire pour demander un accès complet à son calendrier, le prestataire a informé ce dernier qu'il ne se conformerait pas à sa demande.

[84] Dans le courriel de mars, le gestionnaire du prestataire lui a fait savoir que son refus d'accorder un accès complet était un acte d'insubordination, affirmant qu'il contrevenait aux normes. Malgré cela, le prestataire n'a pas donné un accès complet à son gestionnaire.

[85] Je comprends que le prestataire ait reçu le courriel le 25 mars 2025 et qu'il ait été congédié le 28 mars, ce qui ne lui a pas laissé beaucoup de temps pour se conformer à la demande. Cependant, il n'a pas fourni l'accès requis, manifesté l'intention de le faire, ni même répondu à son gestionnaire.

[86] Son refus initial de donner accès était intentionnel. Son refus persistant de donner accès en réponse au courriel en mars était soit intentionnel, soit d'une insouciance telle qu'il frôlait le caractère délibéré.

– **La conduite du prestataire entravait ses obligations envers son employeur**

[87] Selon la deuxième exigence servant à établir s'il y a eu inconduite, la conduite du prestataire doit entraver l'une de ses obligations envers l'employeur.

[88] Comme tous les membres du personnel, le prestataire était obligé de se conformer aux consignes professionnelles de son employeur, ce qui inclut les consignes de ses superviseurs, de ses gestionnaires et de ses autres supérieurs hiérarchiques. Le prestataire soupçonnait son gestionnaire d'avoir des intentions cachées inappropriées, mais rien ne prouvait que la demande était illégale ou contraire à l'éthique. Il appartenait à l'employeur de préciser comment on attendait du prestataire qu'il utilise le matériel ou les logiciels fournis par l'entreprise.

[89] La question n'est pas de savoir si la politique de l'employeur l'obligeait à accorder un accès complet. Il suffisait que son gestionnaire lui ait demandé de le faire.

[90] Le refus du prestataire constituait un acte d'insubordination. Il avait une obligation générale d'obéissance envers son employeur, qu'il a enfreinte en refusant de se conformer aux consignes de son gestionnaire. Son refus était une contestation de la hiérarchie au sein de l'entreprise. Ce genre de chose n'est dans l'intérêt d'aucun employeur. Il pourrait perturber les relations de travail, et même nuire à la productivité.

[91] En d'autres termes, le refus du prestataire de se conformer aux consignes de son gestionnaire a porté atteinte à ses obligations envers son employeur. La question de savoir si l'employeur aurait pu atteindre ses objectifs en matière de planification sans exiger un accès complet n'est pas pertinente.

– **Le prestataire aurait dû savoir qu'il pouvait être congédié**

[92] Selon la troisième exigence servant à établir s'il y a eu inconduite, une partie prestataire doit savoir, ou aurait dû savoir qu'elle pouvait être congédiée en raison de sa conduite.

[93] J'ai conclu que le prestataire avait délibérément ignoré une consigne de son gestionnaire, manquant ainsi à son devoir d'obéissance. Je considère également qu'il savait que son refus risquait d'entraîner son congédiement.

[94] Le prestataire a contesté la consigne du gestionnaire de lui accorder un accès complet à son calendrier professionnel Outlook. Le gestionnaire lui a donné l'occasion

de supprimer tout renseignement personnel, mais cela n'a pas satisfait le prestataire. Enfin, le gestionnaire lui a dit que son refus persistant constituait un acte d'insubordination et une violation des normes de l'employeur.

[95] Les normes prévoient que les employés peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires pour insubordination, pouvant aller jusqu'au congédiement. Le prestataire a déclaré qu'il connaissait les normes. Il a déclaré qu'il savait qu'il était possible que les employés soient congédiés pour insubordination<sup>29</sup>.

[96] Toutefois, le prestataire ne considérait pas son refus comme un acte d'insubordination. Il semble avoir jugé que son refus de fournir le calendrier était sans importance et estimait peu probable qu'il puisse être congédié pour une telle raison<sup>30</sup>.

[97] Quels qu'aient été les sentiments du prestataire concernant son refus, il était clair, il ressortait clairement du courriel de mars que le gestionnaire considérait son « refus persistant » comme un acte d'insubordination et qu'il prenait la situation au sérieux. Le courriel indiquait au prestataire que son refus persistant constituait une violation des normes de l'entreprise.

[98] Ces normes indiquent la possibilité d'un congédiement pour insubordination. Le prestataire en avait connaissance.

[99] Toute personne raisonnable aurait su qu'elle s'exposait à des mesures disciplinaires, voire à un congédiement, si elle n'accordait pas l'accès requis et ne confirmait pas son intention de le faire.

[100] Le prestataire aurait dû savoir que son congédiement était une réelle possibilité.

## **Conclusion**

[101] L'appel est accueilli.

---

<sup>29</sup> Voir le paragraphe 44 de la décision de la division générale.

<sup>30</sup> Voir la page GD3-64 du dossier d'appel.

[102] La division générale a commis des erreurs de fait et de droit. J'ai corrigé ces erreurs et déterminé que l'employeur a congédié le prestataire pour inconduite.

Stephen Bergen  
Membre de la division d'appel