



[TRADUCTION]

Citation : *GP c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2024 TSS 922

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

Décision

Partie appelante : G. P.

Partie intimée : Commission de l'assurance-emploi du Canada
Représentant : J. Murdoch

Décision portée en appel : Décision de la division générale datée du
22 novembre 2023
(GE-23-2805)

Membre du Tribunal : Stephen Bergen

Mode d'audience : Par écrit

Date de la décision : **Le 31 juillet 2024**

Numéro de dossier : AD-24-48

Décision

[1] J'accueille l'appel.

[2] L'employeur n'a pas congédié la prestataire pour inconduite et elle n'est pas exclue du bénéfice des prestations.

Aperçu

[3] G. P. est l'appelante. Je l'appellerai la prestataire parce que cette demande concerne sa demande de prestations d'assurance-emploi.

[4] L'intimée, la Commission de l'assurance-emploi du Canada, a rejeté sa demande parce qu'elle a conclu que l'employeur l'avait congédiée pour inconduite. La prestataire n'était pas d'accord et a demandé à la Commission de réviser sa décision. Cette dernière ne l'a pas modifiée.

[5] La prestataire a fait appel devant la division générale du Tribunal de la sécurité sociale. La division générale a rejeté son appel, de sorte que la prestataire a porté en appel la décision de la division générale devant la division d'appel.

[6] J'accueille l'appel. La division générale a commis une erreur de fait importante et des erreurs de droit. J'ai pris la décision qu'elle aurait dû prendre. Je conclus que la prestataire n'a pas été congédiée pour inconduite, de sorte qu'elle n'est pas exclue du bénéfice des prestations.

Questions en litige

[7] Les questions en litige dans le présent appel sont les suivantes :

- a) La division générale a-t-elle commis une erreur de fait importante en négligeant le témoignage de la prestataire selon lequel elle était atteinte d'un problème de santé mentale?

- b) La division générale a-t-elle commis une erreur de droit en omettant de décider si la conduite de l'employeur a exercé une influence sur la conduite de la prestataire?
- c) La division générale a-t-elle commis une erreur de droit en omettant d'expliquer adéquatement comment elle a soupesé la preuve?
- d) Si la division générale a commis une erreur ou des erreurs, comment les corriger?

Analyse

Principes généraux d'appel

[8] La division d'appel ne peut tenir compte que des erreurs qui relèvent de l'un des moyens d'appel suivants :

- a) Le processus d'audience de la division générale n'était pas équitable d'une façon ou d'une autre.
- b) La division générale n'a pas tranché une question qu'elle aurait dû trancher. Ou encore, elle s'est prononcée sur une question qu'elle n'avait pas le pouvoir de trancher (erreur de compétence).
- c) La division générale a rendu une décision entachée d'une erreur de droit.
- d) La division générale a fondé sa décision sur une erreur de fait importante¹.

Erreur de fait importante

– Preuve de santé mentale

[9] La Commission reconnaît que la division générale aurait dû tenir compte des problèmes de santé mentale de la prestataire lorsqu'elle a décidé qu'elle avait agi volontairement.

[10] Je suis d'accord.

¹ Il s'agit d'une version en langage simple des trois motifs. Le texte intégral figure à l'article 58(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* (Loi sur le MEDS).

[11] Comme je l'ai mentionné lorsque j'ai accordé la permission de faire appel, la division générale avait au moins été saisie de certains éléments de preuve selon lesquels la prestataire éprouvait des problèmes de santé mentale, y compris la note du médecin du 31 juillet 2023 confirmant qu'elle s'est absentée du travail pour cause de stress et de dépression². La division générale ne s'est pas reportée à cet élément de preuve.

[12] L'employeur a congédié la prestataire parce qu'elle se plaignait ou parce qu'elle affichait une mauvaise attitude qui se caractérisait par des plaintes. La santé mentale de la prestataire est pertinente pour établir si elle choisissait consciemment ou intentionnellement d'agir de la façon dont elle était présumée agir.

[13] La division générale a commis une erreur de fait importante. Elle a conclu que les actes de la prestataire étaient délibérés sans tenir compte de la preuve de sa santé mentale.

Erreur de droit

– Défaut de tenir compte de la conduite de l'employeur

[14] La prestataire a fait valoir qu'elle ne devrait pas perdre ses prestations parce que l'employeur ne l'aimait pas et ne lui donnait pas de chance. Elle dit aussi avoir agi de façon atypique en raison du stress extrême qu'elle a vécu au travail³. Ce stress était au moins en partie attribuable au harcèlement de la part des clients et au harcèlement sexuel d'un client en particulier. Elle dit ne pas se sentir en sécurité au travail⁴.

[15] La division générale n'a pas analysé la question de savoir si l'une ou l'autre des actions de l'employeur a pu contribuer à l'inconduite qui a mené à son congédiement ou exercer une influence sur celle-ci. L'inconduite est habituellement définie seulement par les actions de l'employé, et non par celles de l'employeur⁵. Toutefois, selon la Cour

² Voir les pages GD3-49 et GD3-51. Voir également les pages GD3-10 et GD3-52.

³ Voir les pages AD1-5 et AD1B-2.

⁴ Voir la page GD3-49.

⁵ Voir la décision *Paradis c Canada (Procureur général)*, 2016 CF 1282.

d'appel fédérale dans la décision *Astolfi*, la conduite de l'employeur ne peut être toujours ignorée⁶.

[16] J'ai demandé aux parties d'autres observations sur la question de savoir si la décision *Astolfi* s'appliquait. La prestataire n'a pas répondu, mais la Commission a fourni une observation supplémentaire le 24 juillet 2024.

[17] Dans l'affaire *Astolfi*, la Cour a laissé entendre que la conduite de l'employeur peut être pertinente pour la question de l'intention de la prestataire. Ce serait en effet le cas lorsque les actions de l'employeur précèdent la conduite qualifiée d'inconduite et que l'inconduite découle de ces actions. Dans d'autres décisions, la division d'appel a dit qu'il est également pertinent de savoir si les actions de l'employeur ciblaient plus particulièrement le membre du personnel⁷.

[18] La Commission a fait valoir que la décision *Astolfi* ne s'appliquait pas parce que la plainte de harcèlement de la prestataire avait été « réglée » (et n'avait donc pas influencé la prestataire) et parce que la prestataire avait été congédiée pour conduite continue sur une longue période⁸.

Conduite de l'employeur

[19] La division générale a noté que selon la prestataire, l'employeur était difficile et apportait peu de soutien, notamment en réponse à sa plainte selon laquelle des clients la harcelaient.

[20] La prestataire a parlé à la Commission de ses préoccupations en matière de harcèlement et de l'absence de réaction de l'employeur. D'après sa description de la conversation du 12 juin à la Commission, j'en déduis qu'elle entendait dire que cette conversation avait inclus une certaine discussion sur ces préoccupations en particulier⁹.

⁶ Voir la décision *Astolfi c Canada (Procureur général)*, 2020 CF 30.

⁷ Décisions *DD c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2024 TSS 28, *DN c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2023 TSS 1133 et *MB c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2023 TSS 1147.

⁸ Voir la page AD8-1.

⁹ Voir la page GD3-52.

[21] Des éléments de preuve indiquaient que la prestataire avait été victime de harcèlement de clients et qu'un entrepreneur en particulier avait fait des commentaires suggestifs et des gestes déplacés qu'elle considérait comme du harcèlement sexuel. La prestataire a déclaré qu'elle devait se cacher lorsque le client est venu au magasin et qu'elle se sentait totalement en danger¹⁰. Elle a dit avoir signalé ses préoccupations à l'employeur, mais elle croyait qu'il ne faisait rien à ce sujet¹¹. Elle a déclaré plus tard que l'employeur lui avait dit qu'ils avaient [traduction] « parlé » à l'entrepreneur qui la harcelait sexuellement et que ce geste ne se reproduirait pas¹². La prestataire a témoigné que l'ancien propriétaire de l'entreprise avait réagi différemment à ce genre de plainte. L'ancien propriétaire avait interdit l'accès au magasin aux clients pour avoir harcelé du personnel, ou avait appelé les autorités¹³.

[22] La Commission affirme que la division générale s'est concentrée sur la façon dont la prestataire se sentait en danger au travail. Elle affirme que cette question n'est pas pertinente dans la présente affaire parce que la prestataire n'a pas quitté volontairement son emploi¹⁴. Je comprends ce que la Commission dit : La *Loi sur l'assurance-emploi (Loi)* définit expressément les « conditions de travail dangereuses » comme un facteur pertinent à prendre en considération pour décider si un prestataire était fondé à quitter son emploi.

[23] Cependant, il y a une autre façon de voir les choses. La prestataire s'est sentie en danger parce que l'employeur n'a pas pris au sérieux ses préoccupations en matière de harcèlement. Les actions ou le refus d'agir de l'employeur peuvent avoir influencé la conduite de la prestataire qui serait une inconduite.

[24] Je suis d'avis que la division générale a commis une erreur de droit en n'examinant pas comment les actions de l'employeur ont pu amener la prestataire à se sentir en sécurité et en omettant d'étudier si cette absence d'examen a influencé la

¹⁰ Précité, note 4.

¹¹ Précité, note 9.

¹² Écoute de l'enregistrement audio de l'audience de la division générale à 20 min 10 s (enregistrement de la partie 2).

¹³ Écoute de l'enregistrement audio de l'audience de la division générale à 22 min 15 s (enregistrement de la partie 2).

¹⁴ Voir la page AD4-6.

conduite de la prestataire. La division générale n'a pas examiné si la décision rendue par la Cour d'appel fédérale dans l'affaire *Astolfi* s'appliquait dans la présente affaire.

[25] Avant de conclure que la prestataire a agi intentionnellement de manière à nuire à ses fonctions, la division générale aurait dû se demander si la façon dont l'employeur a traité ses préoccupations en matière de harcèlement était pertinente par rapport à l'intention derrière sa conduite. La prestataire était déprimée et se sentait stressée. Elle craignait apparemment que l'employeur ne la protège pas contre d'autres formes de harcèlement.

[26] La Commission affirme que la préoccupation de la prestataire en matière de harcèlement a été réglée. Cependant, la prestataire ne la considérait pas comme réglée. La prestataire croyait que l'employeur rejetait ses préoccupations et n'agissait pas pour offrir un environnement de travail sécuritaire. Si sa perception des actions de l'employeur était raisonnable à la lumière de celles-ci, il est alors plausible que la réponse de l'employeur ait pu nuire à sa capacité de ne pas exprimer les mêmes préoccupations aux autres.

Conduite de l'employeur qui a précédé la conduite de la prestataire

[27] La prestataire a admis que l'employeur l'avait avertie de garder ses frustrations pour elle-même¹⁵. Toutefois, c'est sa conversation avec une amie collègue le 12 juin 2023 qui a entraîné le congédiement de la prestataire le 13 juin 2023. Apparemment, d'autres membres du personnel ont signalé à l'employeur qu'elle se plaignait.

[28] Comme nous l'avons mentionné précédemment, des éléments de preuve établissaient que la prestataire était contrariée par la façon dont les clients la traitaient. Elle a dit avoir signalé à son employeur qu'un client la harcelait sexuellement, mais que l'employeur ne faisait rien à ce sujet¹⁶. L'employeur a congédié la prestataire après qu'une autre employée ou que d'autres employés l'ont entendue en parler.

¹⁵ Voir la page GD3-40.

¹⁶ Précité, note 9.

[29] La Commission soutient que l'incident final du 12 juin a suivi une période de 6 à 8 mois de « mauvaise attitude ». Je conviens que l'employeur a représenté l'incident final comme la poursuite du comportement pour lequel il l'avait avertie le 15 mars 2023 (et a soutenu qu'il y avait eu plusieurs incidents et mises en garde). Néanmoins, j'admets que son congédiement constituait une conséquence de la conversation du 12 juin. Par conséquent, la réponse de l'employeur au rapport de harcèlement de la prestataire, que cette dernière considérait comme rejetant ses préoccupations en matière de sécurité, était antérieure à la conduite pour laquelle elle a été congédiée¹⁷.

Mesure disciplinaire de l'employeur ciblant spécifiquement la prestataire

[30] De plus, la preuve laisse entendre que l'employeur a licencié la prestataire en réaction à sa situation particulière et non simplement pour appliquer une politique d'application générale.

[31] La division générale a conclu que la prestataire avait été congédiée pour s'être plainte à ses collègues¹⁸. Elle a également indiqué que ses actions contrevenaient aux « règles » de l'employeur¹⁹.

[32] L'employeur a fourni un certain nombre de documents visant à orienter le comportement du personnel. Son code de conduite indique les comportements précis qu'il visait à encourager ou à décourager. Le code traite de criminalité, d'absentéisme, d'insubordination et de normes de rendement. Il exige que le personnel soit courtois et attentionné, qu'il reconnaisse et remercie les personnes qui se présentent dans leur région, et qu'il ne soit pas insultant ni n'utilise un « langage grossier, abusif ou obscène »²⁰. L'employeur s'attend vraisemblablement à ce que tous les membres du personnel respectent le code.

¹⁷ Écoute de l'enregistrement audio de l'audience de la division générale à 21 min 0 s (enregistrement de la partie 2).

¹⁸ Voir la décision de la division générale au para 18.

¹⁹ Voir la décision de la division générale au para 26.

²⁰ Voir les pages GD3-35 et GD3-36.

[33] L'employeur a qualifié le comportement de la prestataire d'« insubordination ». Il s'agit d'une référence à ce que l'employeur a décrit comme des plaintes « en cours » au public, aux clients et au personnel concernant la façon dont le personnel n'aime pas travailler pour l'employeur.

[34] La prestataire a été avertie qu'elle avait [traduction] « constamment une mauvaise attitude à l'égard des clients et des membres de l'équipe et qu'elle perturbait ces derniers ». Cet avertissement a été formulé trois mois avant que la prestataire ne soit signalée pour une conversation du 12 juin 2023²¹. La prestataire a déclaré que cet avertissement découlait d'une discussion plus large avec plusieurs membres du personnel au cours de laquelle les autres membres du personnel ont partagé ses préoccupations. Elle dit ignorer pourquoi elle, en particulier, a fait l'objet d'un avertissement²².

[35] Selon ses documents de licenciement, l'employeur considérait sa conversation du 12 juin avec un collègue comme une autre manifestation de sa mauvaise attitude et de son comportement perturbateur²³.

[36] Je n'accepte pas que la prestataire ait enfreint le code de conduite de l'employeur en faisant preuve « d'insubordination ». La politique de l'employeur définit l'insubordination comme un **manquement volontaire à ou un refus** d'une directive de bonne foi de la direction²⁴. Dans la présente affaire, il n'y a pas assez d'éléments de preuve pour conclure que la prestataire a parlé à son amie au mépris délibéré de l'avertissement de l'employeur concernant sa mauvaise attitude ou qu'elle a même considéré que son comportement pouvait être interprété de cette façon.

[37] L'employeur peut choisir de qualifier le comportement d'insubordination. Cependant, la preuve laisse croire qu'il a congédié la prestataire parce qu'elle « s'est

²¹ Voir l'avertissement du 15 mars 2023, page GD3-29.

²² Voir la page GD3-12.

²³ Voir la page GD3-28.

²⁴ Voir la page GD3-35.

plainte » ou parce qu'elle a manifesté une mauvaise attitude en se plaignant – et non pour avoir défié l'employeur.

[38] D'après les documents fournis par l'employeur, il s'attend manifestement à ce que son personnel conserve une attitude positive. Outre son code de conduite, l'employeur a fourni d'autres extraits de documents d'une autre publication. Ils portent le logo de l'entreprise et l'employeur semble s'y reporter dans le cadre d'un manuel des politiques de l'entreprise. Les documents décrivent l'importance qu'accorde l'employeur à son personnel qui présente une attitude positive²⁵.

[39] À mon avis, ces exhortations à conserver une attitude positive sont plus motivantes ou ambitieuses. Ce ne sont pas des directives claires ou des règles fermes. En fait, ce n'est pas surprenant, car le fait d'adopter une « attitude positive » est un concept subjectif. Il serait difficile pour un employeur de tracer une ligne claire entre ce qu'il considère comme une attitude acceptable et une attitude inacceptable. Les documents ne tentent pas de le faire.

[40] C'est donc dire que le licenciement de la prestataire ne constituait pas une application pure et simple de la politique. Il semble plutôt qu'il soit question de la réaction de l'employeur aux rapports qu'il a reçus au sujet de ce qu'elle a dit le 12 juin 2023. D'après ce qui a été rapporté, il a interprété ses commentaires comme des « plaintes » et a établi que ses plaintes démontraient qu'elle n'avait pas une attitude positive. Si l'employeur a demandé à la prestataire elle-même d'expliquer ses commentaires, il n'a pas consigné ses propos.

[41] Les actions de l'employeur semblent s'apparenter à une réponse individuelle et ciblée. Elles n'ont pas constitué une réponse à une violation manifeste de sa politique générale.

²⁵ Voir la page GD3-31.

Résumé de l'application de la décision Astolfi

[42] La division générale aurait dû examiner la façon dont la décision *Astolfi* s'appliquait aux faits de la présente affaire. Certains éléments de preuve d'une conduite de l'employeur auraient pu influencer la conduite de la prestataire. La conduite de l'employeur a précédé celle de la prestataire et ciblait la prestataire.

– Motifs insuffisants

[43] Dans la demande initiale de la prestataire à la division d'appel, elle a dit qu'elle ne croyait pas que la décision était équitable. Elle a ajouté qu'elle a ensuite examiné de nouveau la preuve par laquelle elle conteste qu'elle avait été congédiée pour le motif donné par l'employeur. Autrement dit, elle n'accepte pas les conclusions de fait de la division générale, ce qui laisse entendre qu'elle n'est pas d'accord avec sa conclusion ou qu'elle ne peut pas comprendre comment la division générale a soupesé la preuve pour trancher comme elle l'a fait.

[44] Les motifs peuvent être inadéquats au point de constituer une erreur de droit. Bien que la division générale doive apprécier la preuve comme elle l'estime indiqué et qu'elle puisse être tenue d'évaluer la crédibilité du processus, elle doit expliquer comment elle a soupesé la preuve. Lorsqu'elle préfère certains éléments de preuve à d'autres, ou le témoignage de *quelqu'un* à celui de *quelqu'un* d'autre, elle doit expliquer pourquoi elle le fait.

[45] La division générale a reconnu que la Commission et la prestataire ne s'entendent pas sur la raison pour laquelle la prestataire a été congédiée et que la Commission s'est fondée sur le témoignage de l'employeur selon lequel elle se plaignait à d'autres membres du personnel. Sa propre décision s'est également appuyée sur la preuve de l'employeur sans explication.

Plusieurs avertissements

[46] La division générale a déclaré qu'elle avait admis que la prestataire avait reçu des avertissements, mais que cette dernière ne s'était pas conformée aux règles²⁶. Elle a dit qu'elle continuait de se plaindre en sachant que son comportement n'était pas conforme aux attentes de l'employeur²⁷.

[47] La division générale aurait accepté la version des événements de l'employeur, y compris sa prétention selon laquelle la prestataire a reçu de multiples avertissements pour s'être plainte²⁸. La prestataire avait insisté sur le fait qu'elle n'avait reçu qu'un avertissement avant le 13 juin. Elle a dit qu'elle ne se souvenait d'aucune autre occasion où l'employeur lui avait parlé de son attitude, autre que l'incident du 15 mars²⁹.

[48] La division générale n'a pas expliqué pourquoi elle avait choisi de croire l'employeur.

Participer à plus d'une conversation privée

[49] La division générale a déclaré que la prestataire a admis avoir eu des conversations privées (au pluriel) que l'employeur n'aimait pas, mais que le témoignage de la prestataire ne concernait qu'une seule conversation privée³⁰.

[50] Dans sa demande, la prestataire a décrit l'incident du 15 mars. Toutefois,,elle ne l'a pas décrit comme une conversation privée. Elle l'a qualifiée de conversation dans un groupe de collègues auquel elle a participé. Elle a par la suite déclaré à la Commission que « ces conversations ont eu lieu avec des groupes de personnes. Ce n'était pas juste elle. » Cela ne signifie pas nécessairement que la prestataire a participé à d'autres conversations semblables. La prestataire aurait pu parler d'autres conversations dont elle a été témoin ou dont elle a pris connaissance. Plus tard dans la même discussion

²⁶ Voir la décision de la division générale aux para 11 et 18.

²⁷ Voir la décision de la division générale au para 26.

²⁸ Voir les pages GD3-25, 26, 28, 29 et 42.

²⁹ Écoute de l'enregistrement audio de l'audience de la division générale à 10 min 40 s (enregistrement de la partie 2).

³⁰ Mettre en contraste le para 3 de la décision de la division générale, la page GD3-12 et le document GD 40.

avec la Commission, la prestataire parle d'ennuis qu'elle pourrait avoir pour sa « conversation privée » (au singulier).

[51] L'idée qu'elle se soit plainte dans le cadre de plus d'une discussion privée n'aurait pas pu être fondée sur le témoignage de la prestataire.

Admission des plaintes

[52] La division générale a déclaré que la prestataire [traduction] « n'a pas nié » qu'elle critiquait l'employeur, ce qui laisse entendre qu'elle a implicitement admis qu'elle était critique ou qu'elle [traduction] « ne pouvait pas » nier qu'elle était critique. Elle n'a pas dit comment elle en est arrivée à cette conclusion.

[53] Toutefois, elle était probablement liée à la preuve de l'employeur affirmant qu'elle avait [traduction] « admis » avoir déposé des plaintes au sujet de [traduction] « l'entreprise, les politiques, etc., auprès des clients et du personnel »³¹.

[54] À un moment donné de l'audience devant la division générale, le membre a présenté une question en disant que l'une des questions en litige était qu'elle s'était plainte de la nouvelle direction. Il est possible que la division générale ait fait référence à cet échange lorsqu'elle a dit qu'elle n'avait pas nié avoir été critique parce qu'elle n'avait pas interrompu l'interlocuteur pour contester son hypothèse.

[55] Toutefois, la division générale a demandé à la prestataire si elle et l'employeur avaient une réunion à ce sujet, sans s'arrêter pour obtenir une réponse. La prestataire a convenu qu'il y avait eu une rencontre avec l'employeur et qu'elle avait été contrariée par le fait que l'employeur ne s'occupait pas de questions importantes³². Selon les documents de l'employeur lui-même, la prestataire avait le droit de faire part de ses préoccupations à l'employeur. La division générale n'a pas demandé à la prestataire ce

³¹ Voir la page GD3-26.

³² Écoute de l'enregistrement audio de l'audience de la division générale à 3 min 20 s (enregistrement de la partie 2).

qu'elle a dit au sujet de l'employeur hors des cadres de cette rencontre, et ce n'était pas la question à laquelle elle a répondu.

[56] En outre, il est inexact de dire que la prestataire a déclaré que d'autres étaient « également critiques ». Elle a dit que tout le monde était « fâché » de la prime de Noël, mais qu'elle était la seule personne montrée du doigt et à qui on a parlé³³. Elle a dit à la Commission qu'elle « ventilait » lors d'une conversation privée et que d'autres personnes avaient eu des conversations semblables³⁴, mais elle n'a pas dit à quel sujet elle ventilait. Elle n'a pas non plus mentionné beaucoup d'autres choses sur le fond de cette conversation.

[57] Dans tous les cas où la preuve de la prestataire différait de celle de l'employeur, la division générale a préféré cette dernière ou a tiré une conclusion qui a favorisé la version des événements de l'employeur. Elle n'a pas expliqué adéquatement pourquoi elle l'a fait. Il s'agit d'une erreur de droit.

Réparation

[58] Je dois décider ce que je ferai pour corriger les erreurs de la division générale. Je peux rendre la décision que la division générale aurait dû rendre ou lui renvoyer l'affaire pour un nouvel examen³⁵.

[59] La prestataire n'a pas exprimé de préférence, mais la Commission suggère que je devrais rendre la décision que la division générale aurait dû rendre parce que toute la preuve se trouve au dossier.

[60] J'admets que le dossier est assez complet pour que je puisse rendre la décision.

³³ Écoute de l'enregistrement audio de l'audience de la division générale à 3 min 40 s (enregistrement de la partie 2).

³⁴ Précité, note 15.

³⁵ Voir l'article 59(1) de la Loi sur le MEDS.

La conduite que l'on allègue être une inconduite était-elle le motif du congédiement de la prestataire?

[61] Pour qu'une partie prestataire soit exclue pour inconduite, elle doit d'abord être congédiée pour cette conduite. L'employeur a déclaré que la prestataire avait été licenciée en raison d'une mauvaise attitude continue, ce qui, selon lui, perturbe les clients et les membres de l'équipe. Elle a également qualifié ce comportement d'« insubordination », faisant référence aux plaintes continues de la prestataire au public, aux clients et au personnel au sujet de la façon dont le personnel n'aime pas travailler pour l'employeur.

[62] Comme je l'ai déjà fait remarquer, la preuve laisse croire que l'employeur l'a congédiée parce qu'elle s'est plainte, et non pour « insubordination », ce qui constitue un mépris délibéré d'une directive appropriée de l'employeur.

[63] L'employeur et la prestataire conviennent que la prestataire a été avertie parce qu'elle « s'est plainte » au moins une fois et que l'employeur l'a congédiée le 13 juin 2023, après un dernier incident. Toutefois, ils ne s'entendent pas sur la question de savoir si l'employeur a prévenu ou encadré la prestataire au sujet de sa plainte **plus** d'une fois.

[64] La prestataire a témoigné qu'elle n'avait eu qu'une seule rencontre avec l'employeur, en réponse à son insatisfaction quant à la façon dont l'employeur a géré une situation de prime de Noël. Elle a déclaré que tout le personnel était contrarié et en parlait, et qu'elle ignorait pourquoi elle était montrée du doigt. Elle a dit se souvenir d'avoir signé l'avertissement écrit. Cependant, elle estimait devoir le signer. L'employeur lui a dit que ce geste ne signifiait pas qu'elle était d'accord avec ce qu'il disait³⁶.

³⁶ Écoute de l'enregistrement audio de l'audience de la division générale de 10 min 40 s à 11 min 20 s (partie 2).

[65] C'est conforme à ce qu'elle a dit à la Commission. Elle dit avoir reçu un avertissement écrit et ne se souvenir d'aucun avertissement verbal³⁷.

[66] L'employeur a licencié la prestataire le 13 juin 2023 parce qu'il lui a été signalé qu'elle se plaignait à un collègue le 12 juin 2023. La prestataire affirme qu'elle avait ce qu'elle croyait être une conversation privée avec un collègue ami, et qu'ils ont discuté à ce moment-là de la façon dont l'employeur a répondu à ses signalements de harcèlement de clients.

[67] La prestataire a dit à la Commission qu'elle se sentait totalement en danger dans son lieu de travail³⁸. Elle a déclaré qu'elle avait signalé à plusieurs reprises le harcèlement d'un client à son gestionnaire d'étage et que cette situation s'était poursuivie pendant un certain temps³⁹. Selon elle, le harcèlement comprenait à la fois des commentaires et des gestes. Elle a écrit ce qui suit à la Commission au sujet d'un des commentaires : [traduction] « C'était Noël et l'homme a pointé mon panache de renne en disant : [traduction] « oh, petit renne sexy, si tu étais dans mon champ de vision, je te tirerais dessus⁴⁰ ». Elle a témoigné qu'une fois, la personne cliente s'était placée derrière elle [traduction] « et a fait un geste » pendant qu'elle était penchée pour accéder à une étagère⁴¹.

[68] La prestataire a déclaré que l'employeur avait répondu à son signalement de harcèlement comme s'il s'agissait d'une blague⁴². Elle a également affirmé que rien n'avait été fait par écrit jusqu'à ce qu'un témoin se présente pour confirmer son rapport⁴³. Elle a dit à la Commission que cette situation a donné lieu à un rapport

³⁷ Précité, note 9.

³⁸ Précité, note 4.

³⁹ Écoute de l'enregistrement audio de l'audience de la division générale à 19 min 5 s (partie 2).

⁴⁰ Précité, note 4.

⁴¹ Écoute de l'enregistrement audio de l'audience de la division générale à 20 min 40 s (partie 2).

⁴² Écoute de l'enregistrement audio de l'audience de la division générale à 21 min (partie 2). (On ne peut dire avec certitude s'il s'agit du même client.)

⁴³ Écoute de l'enregistrement audio de l'audience de la division générale à 19 min 50 s (partie 2).

d'incident. Il n'y a pas eu d'enquête, mais l'employeur lui a dit qu'il avait parlé au client et que cela ne se reproduirait plus⁴⁴.

[69] J'admets que la prestataire a été harcelée par des clients. Je reconnais en particulier qu'une personne cliente lui a fait des commentaires ou a posé des gestes suggestifs qui l'ont amenée à se sentir en danger au travail. J'admets que la prestataire n'était pas satisfaite de la façon dont l'employeur a répondu à sa plainte.

[70] L'employeur a qualifié la prestataire de plaignante chronique qui avait été avertie à plusieurs reprises, mais qui avait une mauvaise attitude. Elle a dit à la Commission que la prestataire avait [traduction] « des difficultés depuis un an » et qu'il y avait eu plusieurs conversations sur la façon dont elle ne cessait pas de se plaindre des conditions de travail⁴⁵. Elle a envoyé un courriel d'accompagnement à la Commission. Elle y soulignait de nouveau qu'il y avait eu « plusieurs » séances d'encadrement en personne entre juillet 2022 et mars 2023 (avant l'avertissement).

[71] Le rapport disciplinaire qui a établi qu'elle devrait être licenciée a traité de ses plaintes comme un problème continu. Il y est également déclaré qu'elle se plaignait plus particulièrement le 12 juin 2023⁴⁶.

[72] J'admets que la prestataire ait eu une discussion avec un collègue le 12 juin 2023. Cette discussion a été signalée à l'employeur. J'admets que l'employeur considérait qu'elle s'était plainte et j'admets qu'elle avait été avertie à ce sujet le 15 mars 2023. La prestataire et la preuve de l'employeur abondent dans le même sens sur ce point.

[73] Toutefois, je ne suis pas convaincu que la prestataire avait en général une [traduction] « mauvaise attitude » ou que se plaindre constituait un comportement caractéristique pour elle. Dans la présente décision, je préfère le témoignage de la prestataire, qui a déclaré que la rencontre de mars avec l'employeur était sa seule

⁴⁴ Écoute de l'enregistrement audio de l'audience de la division générale de 20 min à 20 min 15 s (partie 2).

⁴⁵ Voir la page GD3-25.

⁴⁶ Voir la page GD3-28.

rencontre au sujet de sa plainte. Elle ne se souvenait d'aucune autre fois où l'employeur l'a soulevée.

[74] La preuve de l'employeur était représentée par les notes de la Commission sur ce que l'employeur lui a dit. L'employeur n'a pas décrit en détail les discussions antérieures et a été vague quant à la nature d'autres incidents de plainte ou de mauvaise attitude. Bien que l'employeur ait affirmé qu'il y avait des témoins du comportement, il n'a produit aucun témoin ni aucune déclaration de témoin.

[75] En revanche, la prestataire a témoigné. Elle pouvait être et a été contestée en raison de son témoignage à l'audience, et son témoignage est demeuré conforme à ce qu'elle avait dit plus tôt à la Commission.

[76] Cela dit, l'incident du 12 juin 2023 constituait au moins une partie de la raison pour laquelle l'employeur l'a congédiée. L'employeur a peut-être eu d'autres raisons de congédier la prestataire que la Commission n'a pas prouvées. Cependant, la loi exige seulement que l'inconduite soit un motif déterminant de son congédiement. Il n'est pas nécessaire que ce soit la seule raison⁴⁷.

[77] Je conclus que l'employeur a congédié la prestataire parce qu'elle s'est plainte le 12 juin 2023. Cette conduite correspondait à au moins une partie de la raison pour laquelle elle a été congédiée.

⁴⁷ Voir la décision *Mishibinijima c Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 36.

La conduite de la prestataire était-elle une inconduite aux fins de la *Loi sur l'assurance-emploi*?

[78] Pour conclure que la conduite de la prestataire constitue une inconduite, je dois juger que la prestataire satisfait à tous les critères ou éléments d'inconduite qui ont été établis dans la jurisprudence.

[79] Je dois conclure ce qui suit :

- 1) La prestataire savait ou aurait dû savoir qu'elle manquait à une obligation à l'égard de l'employeur⁴⁸.
- 2) Elle s'est livrée *volontairement* à cette conduite⁴⁹. . C'est donc dire que sa conduite doit être intentionnelle ou si insouciant qu'elle doit être presque volontaire.
- 3) La prestataire et le congédiement étaient en conséquence réellement possibles.

[80] La Commission a le fardeau de la preuve. Elle doit prouver, selon la prépondérance des probabilités, chacun des éléments d'inconduite susmentionnés. Autrement dit, elle doit prouver qu'il est plus probable qu'improbable qu'il soit satisfait à chaque élément.

– La prestataire a-t-elle manqué à une obligation qu'elle avait à l'égard de l'employeur?

Les « plaintes » au sujet de l'employeur constituent-elles un manquement à une obligation envers lui?

[81] Les documents de politique de l'employeur n'indiquent pas précisément si un membre du personnel est autorisé à porter plainte ou à critiquer l'employeur auprès de ses collègues. Toutefois, les documents laissent croire que l'employeur s'attend à ce que son personnel conserve une attitude positive. Son document sur la « culture et les

⁴⁸ Voir les décisions *Canada (Procureur général) c Nolet*, A-517-91 et *Canada (Procureur général) c Lemire*, 2010 CAF 314.

⁴⁹ *Ibid.*

valeurs » de l'entreprise indique également que le personnel doit faire part de ses préoccupations ou de ses griefs à son gestionnaire, mais ce n'est pas une règle générale. On dit que c'est dans le but d'arriver à une résolution qui se fonde sur le désir de l'employeur que son personnel aime son travail et soit enthousiaste.

[82] Peu importe l'énoncé de politique, tout employeur aura un intérêt évident à maintenir le moral de son personnel. Un membre du personnel qui se plaint constamment de l'employeur, du lieu de travail ou des conditions de travail à d'autres membres du personnel, ou qui entend d'autres membres du personnel, est susceptible d'avoir une incidence négative sur le moral.

[83] Dans cette décision, la prestataire a été avertie de son attitude à l'égard de certaines plaintes. La prestataire admet qu'elle a été avertie après avoir dit à d'autres membres du personnel que l'employeur aurait été bien avisé de dire au personnel ce qui se passait avec leurs primes. L'avertissement mentionne que l'employeur doit avoir du « personnel heureux » et que d'autres avenues sont ouvertes pour répondre aux préoccupations ou aux frustrations. J'en déduis que l'avertissement visait les plaintes, ce qui est conforme au motif donné pour justifier son congédiement.

[84] L'employeur a averti la prestataire de changer d'attitude, ce qui signifiait qu'elle devait s'abstenir de se plaindre. Il lui avait donné un avertissement et elle avait le devoir de suivre les directives de l'employeur.

[85] Si elle s'est plainte à un ou une collègue de travail le 12 juin 2023, alors qu'elle aurait pu savoir qu'elle pouvait être entendue par d'autres collègues, elle a manqué à une obligation envers l'employeur.

La Commission a-t-elle prouvé que la prestataire se plaignait de l'employeur?

[86] Si l'employeur a congédié la prestataire parce qu'elle s'est plainte, la Commission doit tout de même démontrer qu'elle se plaignait effectivement. Et elle doit démontrer qu'elle savait ou aurait dû savoir que sa plainte contrevenait à une obligation qu'elle avait envers l'employeur.

[87] J'ai écrit à la Commission le 23 juillet 2024 pour poser une question. Comme introduction à ma question, j'ai noté ce qui suit :

La prestataire a témoigné qu'elle a été congédiée à la suite d'un dernier incident au cours duquel on l'a entendue exprimer une certaine insatisfaction quant à la façon dont l'employeur a répondu à son signalement de harcèlement ou de harcèlement sexuel de la part d'un ou de plusieurs clients.

[88] Après réflexion, il s'agissait d'une déclaration inexacte de ce que l'on trouve dans la preuve. La prestataire n'a pas contesté qu'elle avait été entendue et elle semble reconnaître qu'elle parlait de son signalement de harcèlement sexuel. Dans la même discussion, elle a dit à la Commission que l'employeur ne posait aucun geste à ce sujet.

[89] Dans ma lettre à la Commission, j'ai présumé que la prestataire avait exprimé une [traduction] « insatisfaction » à l'égard de la réponse de l'employeur lors de sa conversation avec la ou le collègue. Après un examen plus approfondi, la situation va au-delà de ce que disent les preuves.

[90] Les notes de la Commission ne précisent pas ce que la prestataire a vraiment dit au sujet de la conversation. La prestataire n'a pas nié avoir eu une conversation avec une ou un collègue au travail le 12 juin 2023. Ses observations à la Commission s'inscrivaient dans le contexte d'une discussion au cours de laquelle la prestataire a été interrogée au sujet de l'incident final. Je reconnais donc que la prestataire avait l'intention de dire que la conversation du 12 juin 2023 portait sur ses problèmes de harcèlement de la clientèle et sur la réponse de l'employeur⁵⁰. Elle n'a toutefois pas admis être insatisfaite de l'employeur.

[91] L'employeur a dit qu'il avait reçu des rapports au sujet de la conversation de la prestataire. Il a affirmé que la prestataire [traduction] « discutait et se plaignait ouvertement de la réunion sur la politique de l'entreprise qui a eu lieu ce jour-là ». L'employeur affirme que ces propos ont été [traduction] « entièrement corroborés »,

⁵⁰ Précité, note 9.

bien que l'on ne sache pas avec certitude si c'est le fond de la discussion du 12 juin qui a été entièrement corroboré ou ses plaintes « en cours »⁵¹.

[92] Dans une autre déclaration écrite, l'employeur semble dire que la discussion du 12 juin 2023 a été [traduction] « corroborée par trois membres du personnel », mais ce n'est pas clair. Il indique également que les témoins se sont manifestés au sujet du [traduction] « comportement continu avec les clients »⁵². Encore une fois, je ne peux être certain de ce que les témoins savaient au sujet de la conversation de la prestataire le 12 juin en particulier, ni si l'employeur prétendait avoir observé le comportement de la prestataire en général.

[93] La question de savoir si une ou plusieurs déclarations peuvent être considérées comme une « plainte » contraire aux intérêts de l'employeur est subjective. Je comprends que l'employeur estime que la discussion de la prestataire tenue le 12 juin 2023 portait sur une telle plainte. La preuve est toutefois mince.

[94] L'employeur n'a pas indiqué les mots utilisés par la prestataire ni même énoncé l'essentiel de sa conversation. Dans le cadre de l'enquête, la Commission n'a pas demandé à l'employeur de relier les détails de ses remarques et elle n'a pas obtenu beaucoup de détails de la prestataire. Bien que l'employeur affirme qu'il y a trois témoins, ce qu'ils ont vu ou entendu n'est pas clair. Aucune tentative n'a été faite pour leur parler ou obtenir leurs déclarations. La Commission n'a pas précisé ce que la prestataire a réellement dit. Elle n'a pas non plus décrit le contexte dans lequel elle a exposé quoi que ce soit.

[95] La jurisprudence laisse croire que l'**opinion** d'un employeur selon laquelle une conduite constitue une inconduite n'a pas d'effet déterminant sur la question. Dans la décision *Critchlow c Canada (Procureur général)*, la Cour a déclaré ce qui suit :

Vu les conséquences sérieuses qui y sont associées, une conclusion d'inconduite doit être fondée sur des **éléments de preuve clairs et non sur de**

⁵¹ Voir la page GD3-28.

⁵² Voir la page GD3-26.

simples conjectures et hypothèses. En outre, c'est à la Commission de convaincre le Conseil, lequel constitue l'organisme clé en matière de règlement des différends d'assurance-chômage, de la présence de tels éléments de preuve, et ce, **indépendamment de l'opinion de l'employeur**⁵³.

[96] De même, l'opinion de l'employeur (fondée sur son affirmation de rapports de tiers non divulgués de la part du personnel) n'est pas suffisante pour conclure que sa conversation du 12 juin équivalait à une plainte ou au type de plainte correspondant à un manquement à son obligation envers l'employeur.

[97] La prestataire a probablement dit quelque chose au sujet de la réponse de l'employeur à la façon dont elle a été harcelée. D'après ses autres éléments de preuve, il semble clair qu'elle ne croit pas que l'employeur a pris les mesures appropriées. Cependant, nous ignorons ses propos tenus le 12 juin et le contexte.

[98] Comme la prestataire a affirmé qu'elle croyait que sa conversation était privée et qu'elle ne croyait aucune des affaires de l'employeur, la Commission soutient qu'elle savait que ses déclarations violaient la politique de l'employeur⁵⁴. Je ne suis pas de cet avis. Selon moi, ça ne signifie pas nécessairement quoi que ce soit de plus que ce qu'elle a dit. Elle pensait que sa conversation était privée.

[99] Une personne peut discuter d'un certain nombre de questions personnelles et souhaiter que son employeur ne soit pas au courant. Cela ne signifie pas qu'elle sait qu'elle fait quelque chose de mal en discutant ainsi. Même si la conversation de la prestataire avait porté sur ses expériences de harcèlement et son sentiment continu d'insécurité en milieu de travail, elle n'aurait probablement pas voulu que l'employeur sache ce qu'elle a dit, si elle avait parlé de la façon dont sa santé mentale ou si ses relations personnelles étaient touchées.

[100] Nous ignorons qu'elle a dit quelque chose que l'employeur considérerait comme une plainte ou que ces propos correspondaient suffisamment à l'objet de la mise en

⁵³ Voir la décision *Critchlow c Canada (Procureur général)*, A-562-97.

⁵⁴ Voir la page AD6-4.

garde de l'employeur. Nous ignorons également qu'elle aurait dû savoir que l'employeur considérerait qu'il s'agissait du même genre de comportement. L'employeur a le droit d'interdire certains propos en milieu de travail qui sont contraires à ses intérêts.

Toutefois, il ne peut s'attendre à ce que son personnel ne dise rien du tout à personne à propos de quoi que ce soit.

[101] La Commission n'a pas prouvé qu'il est plus probable qu'improbable que quelque chose que la prestataire a dit lors d'une conversation avec sa ou son collègue de travail le 12 juin dernier, ait constitué un manquement à une obligation envers son employeur. La preuve n'établit pas que la prestataire parlait de son employeur, de son travail ou de son lieu de travail d'une manière telle qu'elle savait ou aurait dû savoir qu'elle manquait à une obligation.

La conduite de la prestataire était-elle délibérée?

[102] Aucune preuve ne laisse croire que la prestataire s'est plainte entre son avertissement en mars et son congédiement en juin. Si elle était une plaignante chronique ou récalcitrante, comme le sous-entend la preuve de l'employeur, elle a réussi à se retenir dans les mois qui ont suivi (bien qu'elle ait pris un congé pour stress pendant au moins une partie de cette période).

[103] Toutefois, la prestataire a eu une conversation avec sa ou son collègue au travail le 12 juin 2023. L'employeur a décidé de mettre fin à son emploi en raison de cette conversation. Il n'est pas nécessaire que je décide si ce qu'elle a pu dire dans cette conversation était volontaire, parce que j'ai conclu que la Commission n'a pas prouvé le fond de cette conversation.

[104] Toutefois, si la Commission m'avait convaincu que la prestataire se plaignait de façon à enfreindre son obligation envers l'employeur et qu'elle savait ou aurait dû en savoir autant, cette plainte aurait également été délibérée.

[105] Il importe peu que la prestataire considère sa conversation comme une conversation privée. Elle a eu la conversation au travail avec une ou un collègue. Elle aurait pu s'attendre à ce qu'elle soit entendue par des clients ou d'autres membres du

personnel. Le caractère délibéré peut comprendre l'insouciance. Si elle s'était plainte de l'employeur, elle s'est montrée téméraire quant à savoir si les clients ou le personnel pouvaient entendre sa conversation, au point où elle était presque délibérée.

[106] Je comprends que la prestataire éprouve également certains problèmes de santé mentale liés au stress et à la dépression, qu'elle attribue en partie à son travail. Elle affirme qu'elle collaborait avec son médecin pour ajuster sa médication. Je comprends également que son expérience en matière de harcèlement par des clients ait été bouleversante ou troublante, qu'elle ne se sentait pas en sécurité au travail et qu'elle ne percevait pas de soutien de la part de son employeur.

[107] La Commission a déclaré que je ne devrais pas prendre de notes judiciaires selon lesquelles la dépression se caractérise par des émotions et des pensées négatives et que la dépression peut être vécue de nombreuses façons. Je m'attends à ce que la Commission ait raison de dire que la dépression peut se manifester de nombreuses façons. Toutefois, je considère qu'il est si notoire qu'un diagnostic de dépression comporte des émotions et des pensées négatives, que l'on ne peut raisonnablement en douter. La dépression peut aussi intégrer d'autres symptômes. Cependant, j'admets qu'elle se caractérise par des émotions et des pensées négatives.

[108] Je reconnais que son médecin a diagnostiqué chez la prestataire des problèmes psychologiques et que son médecin ajustait ses médicaments. Je comprends que certains médicaments psychoactifs ou autres peuvent altérer la conscience et le jugement ou affecter le contrôle des impulsions. Toutefois, aucune preuve médicale n'établissait que les problèmes de santé mentale de la prestataire lui ont fait perdre son emploi. Il n'y a aucune preuve que la santé mentale de la prestataire, le stress ou le traumatisme induit par le harcèlement, ou ses médicaments ou ajustements de médicaments étaient de nature à influencer sur son choix de discuter d'un sujet particulier.

[109] La dépression de la prestataire a peut-être entraîné des émotions et des pensées négatives. Cependant, cette situation ne signifie pas que sa capacité de contrôler ces émotions et ces pensées était si affaiblie qu'elle ne pouvait s'empêcher de

les exprimer en milieu de travail. J'accepte la position de la Commission selon laquelle je ne peux pas prendre avis que la ou les plaintes de la prestataire étaient involontaires.

[110] J'ai accepté que la conduite de l'employeur puisse fournir un contexte pertinent pour établir si la conduite de la prestataire était intentionnelle⁵⁵. Par conséquent, j'ai tenu compte de la façon dont la prestataire a été harcelée au travail et de la façon dont elle s'est sentie non soutenue, voire non protégée par la réponse de l'employeur à son rapport.

[111] La prestataire n'aurait peut-être rien dit de ce qui s'était passé (ou de ce qui pourrait être considéré comme critique à l'égard de l'employeur), si elle avait cru que l'employeur se souciait de sa sécurité et prenait ses préoccupations au sérieux. Il est certain que le rejet d'une réponse à une préoccupation grave aurait pu amener la prestataire à être insatisfaite au travail ou accroître son insatisfaction, selon le cas. Elle serait plus susceptible d'exprimer de l'insatisfaction si elle était réellement insatisfaite.

[112] Toutefois, rien de tout cela ne signifie que la réponse de l'employeur à son rapport a incité la prestataire à discuter de ses préoccupations avec un collègue au travail. Si l'employeur l'avait congédiée pour absentéisme parce qu'elle refusait de se présenter au travail jusqu'à ce que l'employeur rende le lieu de travail sécuritaire, ce serait une chose. Elle aurait pu sentir qu'elle n'avait d'autre solution que de s'absenter du travail. Cependant, je ne peux accepter qu'elle n'ait d'autre choix que de *se plaindre*.

[113] Je n'ai pas besoin de décider si les actions de la prestataire étaient délibérées. Toutefois, si la Commission m'avait démontré que la prestataire se plaignait à un autre membre du personnel au travail au sujet de l'employeur, après que celui-ci l'eut avertie de cesser de se plaindre, j'aurais conclu qu'il était si téméraire de sa part de le faire qu'il était volontaire.

⁵⁵ Précité, note 6.

La prestataire aurait-elle dû s'attendre à être congédiée pour s'être plainte le 12 juin?

[114] L'employeur a averti la prestataire le 15 mars 2023. L'avertissement indiquait qu'il s'agissait d'un avertissement de « niveau 3, soit une dernière chance » et que le niveau de discipline suivant sur le formulaire était de « niveau 4, soit une cessation d'emploi ». Il est indiqué que l'avertissement est donné pour « mauvaise attitude et perturbation persistantes » et non pour plainte. Toutefois, la prestataire a reconnu dans sa demande de prestations que l'avertissement était dû à son opinion exprimée sur la façon dont l'employeur aurait dû communiquer au sujet de la question de la prime de Noël. Il s'agit d'une forme de plainte ou d'un commentaire qui peut être perçu comme une plainte⁵⁶. Elle a également dit à la Commission que l'employeur l'avait mise en garde contre ses frustrations à l'égard du travail et qu'elle pourrait être congédiée si cela se reproduisait⁵⁷.

[115] Après son avertissement du 15 mars, la prestataire savait ou aurait dû savoir que l'employeur ne voulait pas qu'elle critique ses actions ou ses politiques et qu'elle pourrait être congédiée si elle se plaignait de l'employeur (que ce soit au travail, à un collègue ou à un client, ou lorsqu'un collègue ou un client pouvait l'entendre).

[116] Comme je l'ai déjà dit, la preuve ne me convainc pas que la prestataire se plaignait de son employeur le 12 juin. Toutefois, si j'avais conclu qu'elle se plaignait comme il est allégué (c'est-à-dire à un ou une collègue de travail, au travail et lorsqu'elle pouvait être entendue), je conclus également qu'elle savait qu'il existait une possibilité réelle que l'employeur la congédie en conséquence.

Résumé

[117] J'ai conclu que la Commission n'a pas assez établi la nature de la conduite de la prestataire pour prouver qu'elle a manqué à une obligation envers son employeur. Par conséquent, la Commission n'a pas prouvé que l'employeur l'a congédiée pour inconduite, telle que celle-ci est définie aux fins de l'assurance-emploi.

⁵⁶ Voir la page GD3-12.

⁵⁷ Précité, note 15.

Conclusion

[118] J'accueille l'appel. La division générale a commis une erreur de fait en ne tenant pas compte de la preuve pertinente. Elle a commis des erreurs de droit parce qu'elle n'a pas analysé l'effet de la conduite de l'employeur à la lumière de l'application possible de la décision *Astolfi*, et parce qu'elle n'a pas fourni de motifs suffisants pour justifier sa décision.

[119] J'ai rendu la décision que la division générale aurait dû rendre. L'employeur n'a pas congédié la prestataire pour inconduite et elle n'est donc pas exclue du bénéfice des prestations.

Stephen Bergen
Membre de la division d'appel