



[TRADUCTION]

Citation : *AM c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2024 TSS 1304

Tribunal de la sécurité sociale du Canada Division d'appel

Décision

Partie appelante : A. M.

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

Décision portée en appel : Décision de la division générale datée du 23 mai 2024 (GE-24-1526)

Membre du Tribunal : Stephen Bergen

Mode d'audience : Téléconférence
Date de l'audience : Le 25 octobre 2024
Personnes présentes à l'audience : Appelant
Représentante de l'intimée

Date de la décision : Le 28 octobre 2024
Numéro de dossier : AD-24-374

Décision

[1] Je rejette l'appel. La division générale a commis des erreurs de fait. J'ai corrigé ces erreurs et substitué ma décision à celle de la division générale. Toutefois, je suis arrivé au même résultat que la division générale.

Aperçu

[2] A. M. est l'appelant. Je l'appellerai le « prestataire » parce que la présente demande porte sur sa demande de prestations d'assurance-emploi.

[3] Le prestataire a quitté son emploi et demandé des prestations d'assurance-emploi. La défenderesse, la Commission de l'assurance-emploi du Canada a décidé qu'il avait quitté volontairement son emploi sans justification. Elle ne pouvait donc pas lui verser de prestations. Elle a refusé de modifier cette décision lorsque le prestataire lui a demandé une révision.

[4] Le prestataire a fait appel à la division générale du Tribunal de la sécurité sociale, mais celle-ci a rejeté son appel. Il a ensuite fait appel à la division d'appel.

[5] Je rejette également son appel. La division générale a conclu à tort que le prestataire n'avait pas cherché de travail avant de quitter son emploi et qu'il n'avait pas essayé de régler les choses avec sa cheffe d'équipe. La division générale a fondé sa décision sur ces deux conclusions; elle a donc commis des erreurs de fait importantes. J'ai tenu compte de ces erreurs dans ma décision, mais malgré cela, je conclus que quitter son emploi n'était pas la seule solution raisonnable qui s'offrait au prestataire. Il n'était pas fondé à quitter son emploi.

Questions en litige

[6] Voici les questions à trancher dans le cadre du présent appel :

- a) La division générale a-t-elle commis une erreur de fait importante lorsqu'elle a conclu que le prestataire n'avait pas cherché d'autre travail avant de démissionner de son emploi?

- b) La division générale a-t-elle commis une erreur de fait importante lorsqu'elle a conclu que le prestataire n'avait pas tenté de régler les choses avec sa cheffe d'équipe?

Analyse

[7] La division d'appel peut seulement prendre en compte 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 a tranché une question sans avoir le pouvoir de le faire (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 importante¹.

[8] Dans sa demande à la division d'appel, le prestataire a choisi deux moyens d'appel. Il a soutenu que la division générale avait commis une erreur de droit et une erreur de fait importante.

Erreur de droit

– Le fait de ne pas tenir compte de toutes les circonstances

[9] Le critère de la justification exige qu'une partie prestataire montre que, « compte tenu de toutes les circonstances », son départ constituait la seule solution raisonnable. Le critère comprend une liste non exhaustive de circonstances qui sont pertinentes et dont je devrais vraisemblablement tenir compte lorsque la preuve donne à penser qu'elles peuvent être présentes².

[10] Entre autres choses, la liste comprend les circonstances suivantes :

¹ Ceci est une version en langage clair des trois moyens d'appel. Le texte complet se trouve à l'article 58(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

² Voir l'article 29(c) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

- harcèlement, de nature sexuelle ou autre;
- discrimination fondée sur un motif de distinction illicite, au sens de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*;
- conditions de travail dangereuses pour la santé ou la sécurité;
- incitation induite par un employeur à l'égard de la partie prestataire à quitter son emploi;
- relations conflictuelles, dont la cause ne lui est pas essentiellement imputable, avec un supérieur.

[11] Dans ses observations à la division d'appel, le prestataire a écrit avoir vécu du harcèlement, de la discrimination et des modifications importantes de ses fonctions. Il avait ajouté que ses difficultés avec sa cheffe d'équipe nuisaient à sa santé mentale.

[12] Toutefois, le prestataire a seulement fait valoir que la Commission avait commis des erreurs de fait à l'audience devant la division d'appel. Il n'a pas expliqué pourquoi sa demande indiquait qu'il croyait également que la division générale avait commis une erreur de droit.

[13] J'ai interrogé la représentante de la Commission au sujet de la position de la Commission sur la question de savoir si la division générale avait tenu compte de toutes les circonstances. D'après la réponse ultérieure du prestataire à cette question, j'ai compris qu'il croyait toujours que la division générale n'avait pas tenu compte de toutes les circonstances pertinentes. Il a dit qu'il estimait que la cheffe d'équipe avait fait preuve de discrimination à son égard en ce sens qu'il avait l'impression qu'elle le traitait différemment comme une personne qui ne vient pas d'Inde. Il a également décrit les menaces répétées de la cheffe d'équipe de mettre fin à son emploi comme étant une [traduction] « incitation à démissionner ».

[14] Je n'accepte pas que la division générale ait commis une erreur de droit. Il est vrai qu'elle n'a pas cerné la situation du prestataire en utilisant les mêmes termes que ceux qui se trouvent à l'article 29(c)(i) à (xiv) de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Cependant, elle a tout de même analysé toutes les circonstances entourant la décision

du prestataire de démissionner. La division générale a tenu compte de la nature des relations du prestataire avec sa cheffe d'équipe, de sa crainte d'être congédié et de sa peur d'avoir de la difficulté à trouver un autre emploi en conséquence. Il s'agit des circonstances principales qui l'ont amené à quitter son employeur.

[15] Pour être considérée comme une circonstance distincte, il aurait fallu que la discrimination se rapporte aux pratiques discriminatoires relevées dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et qu'elle soit fondée sur l'un des motifs de distinction illicite énoncés dans cette loi. Le prestataire estime que sa cheffe d'équipe l'a traité différemment, mais il ne pense pas qu'elle était raciste. Même si elle a agi différemment à son égard, la preuve ne donnait pas à penser que sa conduite correspondait à la définition de discrimination de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

[16] En ce qui concerne le harcèlement, la façon dont il a été traité par sa cheffe d'équipe faisait partie de l'examen par la division générale des relations difficiles qu'il avait avec elle. Le prestataire a lui-même concédé que le comportement de sa cheffe d'équipe n'était pas tel qu'il considérait qu'il s'agissait de harcèlement.

[17] Dans sa demande de prestations, le prestataire a affirmé que la façon dont il avait été traité par la cheffe d'équipe [traduction] « nuisait à sa santé mentale », ce qu'il a répété plus tard à la Commission³. Toutefois, il n'a jamais précisé en quoi cela avait un effet néfaste sur sa santé. Il n'a pas dit non plus, soit à la Commission ou à la division générale, qu'il avait démissionné en raison de préoccupations concernant sa santé. Le prestataire a dit à la Commission qu'il n'avait pas parlé à un médecin; rien ne prouve qu'il avait reçu un diagnostic de problème de santé mentale ou un avis médical établissant un lien entre sa situation au travail et son problème de santé. Bien que sa déclaration donne à penser que la conduite de la cheffe d'équipe entraînait des répercussions sur son bien-être, cela ne veut pas dire que la division générale devait analyser séparément si ses conditions de travail étaient dangereuses pour sa santé.

³ Voir les pages GD3-17 et GD3-39 du dossier d'appel.

[18] De plus, le prestataire a parlé de modifications à ses conditions de travail. Il a dit qu'on l'avait embauché pour travailler de la maison, ce que son employeur a remplacé par une entente hybride⁴. Il a dit qu'il avait oublié de le mentionner plus tôt.

[19] La Commission a raison de dire que je ne peux pas tenir compte de nouveaux éléments de preuve. Comme la division générale n'a jamais reçu ces renseignements, elle n'aurait pas pu commettre une erreur en ne les examinant pas.

[20] Le prestataire a affirmé qu'il subissait une incitation indue à quitter son emploi, car sa cheffe d'équipe l'avait menacé de le congédier s'il ne changeait pas d'attitude. Toutefois, la division générale a considéré à quel point le prestataire se sentait menacé et qu'il voulait démissionner avant d'être congédié. Par conséquent, elle a tenu compte des mêmes circonstances que celles que le prestataire qualifie maintenant d'incitations indues.

[21] Dans la liste des circonstances pertinentes qui se trouvent dans la *Loi sur l'assurance-emploi*, celle des relations conflictuelles avec un supérieur est probablement ce qui s'applique le mieux. Le libellé de la *Loi sur l'assurance-emploi* précise que la circonstance est pertinente si une partie prestataire vit « des relations conflictuelles, dont la cause ne lui est pas essentiellement imputable, avec un supérieur ». Encore une fois, la division générale n'a pas utilisé le libellé de la *Loi sur l'assurance-emploi*, même si elle a brièvement examiné qui était la principale ou le principal responsable. Néanmoins, il est évident qu'elle a tenu compte de la nature des relations et de la preuve à l'appui de relations conflictuelles. Elle a fait état des préoccupations du prestataire concernant sa santé mentale, de son sentiment d'être isolé et de sa crainte d'être congédié en raison de ses relations difficiles avec sa superviseuse.

[22] Elle a également tenu compte de l'explication du prestataire, selon laquelle il a démissionné de façon préventive, parce qu'il croyait qu'il aurait de la difficulté à trouver un emploi convenable si l'employeur le congédiait.

⁴ Voir la page AD1A-1 du dossier.

[23] La division générale a examiné toutes les circonstances découlant de la preuve du prestataire. Elle n'a pas commis d'erreur de droit.

Erreur de fait importante

– Le prestataire n'a pas cherché de travail avant de quitter son emploi

[24] La division générale a conclu que le prestataire n'avait pas essayé de trouver un autre emploi. Elle a dit qu'il voulait d'abord démissionner, puis chercher du travail⁵. Cette conclusion était incorrecte.

[25] Dans sa demande de prestations et dans son témoignage devant la division générale, le prestataire a insisté pour dire qu'il avait essayé de trouver un autre travail avant de quitter son emploi.

[26] Dans la demande de prestations, le prestataire devait expliquer les démarches qu'il a faites pour se trouver un autre emploi avant de démissionner. Il a écrit qu'il faisait [traduction] « des recherches sur *Indeed*, sur *LinkedIn*, je postule des postes et je reçois des refus ou pas de réponses⁶ ».

[27] Lors de son témoignage devant la division générale, il a dit avoir postulé à certains endroits près de chez lui et il a donné les noms de deux gros employeurs d'investissement ou d'assurance. Il a dit qu'il postulait et qu'il attendait des nouvelles, mais qu'il craignait que ses demandes soient sabotées s'il était congédié de son emploi⁷.

[28] La Commission admet que la division générale a ignoré ou mal interprété la preuve du prestataire et qu'elle a commis une erreur de fait.

[29] J'admets que la division générale a mal compris la preuve du prestataire lorsqu'elle a conclu qu'il n'avait pas cherché de travail avant de quitter son emploi. Je

⁵ Voir le paragraphe 21 de la décision de la division générale.

⁶ Voir la page GD3-16.

⁷ Consulter l'enregistrement audio de l'audience devant la division générale à 24 min 40 s

reconnais aussi qu'elle s'est fondée sur cette conclusion lorsqu'elle a jugé que le prestataire avait des solutions raisonnables autres que de partir.

[30] La division générale a commis une erreur de fait, car elle a ignoré ou mal interprété la preuve du prestataire à cet égard.

– **Le prestataire n'a pas essayé de régler les choses avec sa cheffe d'équipe**

[31] Le prestataire a également soutenu que la division générale avait ignoré la preuve montrant qu'il avait essayé de régler les choses avec sa cheffe d'équipe.

[32] La Commission ne s'est pas prononcée sur cet argument, mais j'admets que ce qu'a affirmé la division générale n'était pas étayé par la preuve.

[33] Cette erreur ressort clairement à la lecture de la décision. La division générale a conclu que le prestataire n'avait pas essayé de régler les choses avec sa cheffe d'équipe. Cependant, elle a noté par la suite qu'il avait fait part de ses préoccupations à sa cheffe d'équipe et à son patron et que ces personnes ont dit qu'elles ne pouvaient rien faire.

[34] Il est possible que la division générale ait voulu dire que le prestataire n'en avait pas fait assez pour régler les choses avec sa cheffe d'équipe, mais ce n'est pas ce qu'elle a dit. Même si elle avait clairement dit qu'il n'en avait pas fait assez, elle n'a pas expliqué dans ses motifs ce qui aurait été suffisant ou ce que le prestataire aurait pu faire de plus.

[35] J'ai conclu que la division générale avait commis des erreurs de fait. Je dois maintenant décider de ce qu'il faut faire pour les corriger (c'est-à-dire de la réparation).

Réparation

[36] J'ai le pouvoir de renvoyer l'affaire à la division générale pour réexamen, et je peux également rendre la décision que la division générale aurait dû rendre⁸.

⁸ Voir les articles 59(1) et 64 de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

[37] Toutefois, je peux rendre la décision que la division générale aurait dû rendre seulement si le dossier est complet.

[38] La division générale et le prestataire indiquent que le dossier est complet. Je suis d'accord. J'ai des éléments de preuve sur toutes les questions que je dois trancher.

Ma décision

[39] J'ai conclu que la division générale avait commis des erreurs de fait. Contrairement aux conclusions de la division générale, le prestataire a bel et bien cherché du travail avant de quitter son emploi et il a fait l'effort de discuter de ses préoccupations avec sa cheffe d'équipe. Je vais accepter ces faits tels qu'ils ont été établis.

[40] Je dois tout de même décider si, compte tenu des circonstances, le départ du prestataire était la seule solution raisonnable.

[41] Je n'ai pas constaté que la division générale a négligé l'examen d'une circonstance pertinente. Cela veut dire que je vais examiner si le prestataire avait des solutions raisonnables autres que de partir en tenant compte des mêmes circonstances que celles examinées par la division générale. Il y a notamment les relations hostiles du prestataire avec sa cheffe d'équipe, sa crainte d'être congédié en conséquence et son inquiétude que cela ne rende plus difficile l'obtention d'un autre emploi.

– Comportement hostile

Critiques et accusations

De l'avis du prestataire, les menaces répétées de congédiement étaient l'un des comportements les plus préoccupants de la cheffe d'équipe. Je vais les aborder tout de suite. En ce qui concerne l'autre comportement de la cheffe d'équipe, selon le prestataire, le reste de son équipe était de l'Inde et lui ne l'est pas, et la cheffe d'équipe parlait au personnel venant de l'Inde dans leur langue. Il se sentait comme un [traduction] « intrus ». Il a ajouté que la cheffe d'équipe [traduction] « s'en prenait à lui » pour faire des critiques, lui avait dit qu'il devait [traduction] « accélérer le rythme » et,

une fois, avait ri en voyant ses chiffres de vente. Il a appris indirectement que la cheffe d'équipe s'était plainte de lui. À un moment donné, la cheffe et lui étaient en désaccord quant à savoir s'il avait reçu un courriel.

[42] J'admets que le prestataire a trouvé la conduite de la cheffe d'équipe désagréable, que la situation était difficile pour lui et que cela le contrariait.

[43] De plus, je comprends que le prestataire a fourni des efforts pour obtenir une solution par l'entremise de son employeur. Il a communiqué avec le service des ressources humaines de l'employeur, qui n'était malheureusement pas disposé à intervenir sans [traduction] « preuve ». Cependant, même s'il s'avérait impossible pour le prestataire d'obtenir le type de preuve qui justifierait la participation de l'employeur, cela ne voudrait pas dire que le départ était la seule solution raisonnable pour lui.

[44] Je comprends également que le prestataire a fourni des efforts pour régler ses problèmes avec sa cheffe d'équipe et qu'elle a rejeté ses préoccupations. Je ne sais pas s'il a fait tout ce qu'il aurait pu pour améliorer leurs relations, mais même s'il avait fait tout ce qu'il avait pu, cela ne voudrait pas dire que le départ était la seule solution raisonnable pour lui.

[45] Je dis cela parce que je n'admets pas que la conduite de la cheffe d'équipe envers le prestataire était si dégradante ou rendait le travail du prestataire si difficile qu'il n'aurait pas été en mesure de tolérer cela plus longtemps. Je reconnais que le prestataire cherchait un autre emploi et qu'il avait certaines possibilités, mais qu'il n'avait pas encore trouvé de travail. Le prestataire aurait pu conserver son poste en attendant de recevoir une autre offre d'emploi.

[46] Je remarque que le prestataire a indiqué qu'il y avait urgence parce que la façon dont la cheffe d'équipe l'a traité [traduction] « a causé des dommages importants à sa santé mentale ». Cependant, comme je l'ai mentionné, il n'y a aucune preuve qui indique à quel point sa santé mentale a subi des dommages⁹. Il n'y a pas de diagnostic médical ni de preuve établissant un lien entre ce diagnostic et la façon dont la cheffe

⁹ Voir la page GD3-17.

d'équipe l'a traité. Ainsi, sa simple affirmation selon laquelle sa santé mentale a subi des dommages ne me convainc pas que les circonstances de son travail causaient chez lui une grave détresse psychologique.

Menaces de congédiement

[47] Je vais maintenant examiner les menaces de congédiement de la part de la cheffe d'équipe, en même temps que la crainte du prestataire d'avoir de la difficulté à trouver un autre emploi si cela se produisait.

[48] Le prestataire a d'abord dit à la Commission que selon sa cheffe d'équipe, l'emploi [traduction] « n'était pas pour lui », qu'elle avait [traduction] « insinué » qu'il allait être renvoyé et qu'elle n'aurait d'autre choix que de le congédier s'il ne pouvait pas [traduction] « accélérer le rythme ». Je remarque qu'il n'a pas établi de lien entre les menaces et les attentes de la cheffe d'équipe en matière de rendement lorsqu'il a témoigné devant la division générale. Il a plutôt dit qu'elle n'avait pas aimé son [traduction] « ton » lorsqu'il l'a confrontée au sujet de la façon dont elle le traitait. Il a ajouté qu'elle lui avait dit qu'elle serait forcée de le congédier s'il ne changeait pas ce genre de comportement. Le prestataire a reconnu qu'elle ne lui avait pas dit qu'il devait démissionner ou qu'il serait congédié¹⁰.

[49] Selon le prestataire, il pensait qu'il valait mieux démissionner pour avoir de bonnes références¹¹. Il n'a pas dit qu'il avait reçu de bonnes références lorsqu'il est parti. Je ne sais pas non plus si le fait de [traduction] « démissionner » pouvait garantir de bonnes références. Par ailleurs, je crois qu'il est vrai qu'il aurait probablement plus de mal à trouver un autre emploi convenable après avoir été congédié.

[50] Cependant, je n'admets pas qu'il courait un risque imminent de se faire congédier. Le prestataire travaillait pour une grande entreprise qui avait un service des ressources humaines. Il a communiqué avec ces personnes, alors elles étaient déjà au

¹⁰ Consulter l'enregistrement audio de l'audience devant la division générale, à 19 min 30 s, à 21 min 5 s et à 22 min 5 s

¹¹ Voir la page GD3-39.

courant de ses préoccupations concernant la cheffe d'équipe¹². On n'était pas disposé à l'aider, mais on a indiqué que l'on examinerait ces préoccupations si le prestataire en avait la preuve¹³. Le prestataire a mentionné que les menaces de la cheffe d'équipe donnaient à penser que le travail ne lui convenait pas, qu'il s'agissait de menaces insinuées ou de menaces dont les conséquences dépendaient de son incapacité à améliorer son rendement ou à changer son comportement. Rien de tout cela ne permet de conclure que son congédiement était imminent ou qu'il allait être renvoyé sans préavis.

[51] Le prestataire n'a pas dit si la cheffe d'équipe pouvait le congédier de son propre chef, sans approbation ou examen des ressources humaines. Je pense qu'il recevrait probablement une forme d'avertissement clair si son emploi était réellement menacé.

[52] Je ne fais pas abstraction de la perception du prestataire, selon laquelle sa cheffe d'équipe aurait préféré ne pas travailler avec lui. Je n'ai aucune raison d'en douter. Il peut même être justifié de penser que la cheffe d'équipe aurait fini par trouver un moyen de lui faire perdre son emploi. Cependant, rien ne prouve que le prestataire courait un risque sérieux d'être congédié à tout moment et sans avertissement.

[53] Le prestataire avait une solution raisonnable, autre que le départ. Il aurait pu garder son emploi pour un temps, pendant qu'il cherchait un autre emploi.

¹² Voir la page GD3-14.

¹³ Voir la page GD3-39.

Conclusion

[54] Je rejette l'appel.

[55] La division générale a commis des erreurs de fait. J'ai fait des ajustements pour tenir compte de ces erreurs et j'ai rendu la décision que la division générale aurait dû rendre. Toutefois, je suis arrivé au même résultat que la division générale.

[56] Le prestataire n'était pas fondé à quitter son emploi parce que d'autres solutions raisonnables s'offraient à lui.

Stephen Bergen
Membre de la division d'appel