



[TRADUCTION]

Citation : *JS c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2024 TSS 1576

Tribunal de la sécurité sociale du Canada

Division d'appel

Décision

Partie appelante : J. S.

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

**Représentante ou
représentant :** Dinah Bélanger

Décision portée en appel : Décision rendue par la division générale le 25 septembre 2024
(GE-24-2972)

Membre du Tribunal : Solange Losier

Date de la décision : Le 1er novembre 2024

Numéro de dossier : AD-24-631

Décision

[1] L'appel de la prestataire est accueilli. Les parties sont d'accord et j'admets que la division générale a commis une erreur de fait importante. L'affaire lui sera renvoyée pour réexamen.

Contexte

[2] J. S. est la prestataire dans la présente affaire. Elle a demandé des prestations d'assurance-emploi.

[3] La Commission a décidé que la prestataire n'était pas disponible pour travailler du 5 mai 2024 au 10 juin 2024 en raison de restrictions¹.

[4] La division générale a conclu que la prestataire n'avait pas déposé son appel à temps et qu'elle n'avait pas expliqué pourquoi son appel était en retard². Elle a donc décidé que l'appel ne pouvait pas aller plus loin.

[5] La prestataire a fait appel à la division d'appel du Tribunal³. Je lui ai donné la permission de faire appel parce que sa cause était défendable : elle pouvait soutenir que la division générale avait fondé sa décision sur une erreur de fait importante.

[6] Le 1er novembre 2024, j'ai tenu une conférence préparatoire parce que la prestataire avait des questions au sujet d'une lettre que je lui avais envoyée⁴. La Commission et la prestataire étaient présentes. Elles se sont entendues sur l'issue du présent appel. La présente décision reflète leur accord.

¹ Voir la décision initiale de la Commission, à la page GD3-22 du dossier d'appel, et la décision de révision, à la page GD3-29.

² Voir la décision de la division générale, aux pages AD1A-1 à AD1A-4 du dossier d'appel.

³ Voir la demande à la division d'appel, aux pages AD1-1 à AD1-7.

⁴ Voir les pages AD6-1 à AD6-3, AD0A-1 et AD0A-2.

Les parties s'entendent sur l'issue de l'appel

[7] La prestataire et la Commission conviennent que la division générale a fondé sa décision sur une erreur de fait importante⁵. Elles sont d'accord sur la façon de corriger l'erreur : il faudrait renvoyer l'appel à la division générale pour réexamen⁶.

J'accepte l'accord conclu par les parties

[8] On a 30 jours après la date où l'on reçoit communication de la décision pour déposer un appel à la division générale du Tribunal⁷. Cette dernière peut prolonger le délai d'appel si la partie appelante a une explication raisonnable pour justifier son retard⁸.

[9] La division générale a décidé que l'appel de la prestataire était en retard. Elle a précisé que la prestataire n'avait pas expliqué le retard de son appel dans ses formulaires d'appel. Elle a ajouté que la prestataire n'avait pas répondu à la lettre qu'elle lui avait envoyée pour savoir pourquoi son appel était en retard⁹. En conséquence, son appel n'irait pas plus loin¹⁰.

– La division générale n'a pas tenu compte des registres téléphoniques et des renseignements fournis dans les formulaires d'appel

[10] La prestataire et la Commission sont d'accord sur un point : la division générale a fondé sa décision sur une erreur de fait importante quand elle a conclu que la prestataire n'avait pas expliqué pourquoi son appel était en retard. Plus précisément, la division générale n'a pas tenu compte des notes importantes que contiennent les registres téléphoniques au dossier. Elle n'a pas non plus tenu compte de l'explication que la prestataire a fournie dans ses formulaires d'appel.

⁵ Selon l'article 58(1)(c) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

⁶ Selon l'article 59(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

⁷ Selon l'article 52(1)(a) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

⁸ Selon l'article 27(2) des *Règles de procédure du Tribunal de la sécurité sociale*.

⁹ Voir le paragraphe 16 de la décision de la division générale.

¹⁰ Voir les paragraphes 1, 5, 9, 16 et 17 de la décision de la division générale.

[11] Les registres téléphoniques contiennent trois notes qui montrent que la prestataire a téléphoné au Tribunal. Elle a parlé au personnel du Tribunal le 28 août 2024, le 9 septembre 2024 et le 25 septembre 2024.

[12] Une copie des registres téléphoniques a été ajoutée au dossier de la division d'appel, mais je reproduis ici les parties pertinentes des deux premières notes¹¹ :

[traduction]

Première note

28 août 2024

L'appelante nous a téléphoné ce matin parce qu'elle voulait savoir si nous avions vu dans ses documents la raison pour laquelle elle avait déposé son appel en retard. Je lui ai dit que je pouvais voir l'explication dans son avis d'appel. Je lui ai aussi dit que je laisserais une note dans son dossier pour dire qu'elle avait téléphoné pour justifier son retard. Enfin, j'ai dit que nous allions probablement lui envoyer les documents de l'assurance-emploi dans les prochains jours.

Deuxième note

9 septembre 2024

L'appelante nous a téléphoné pour s'assurer que nous avons reçu son AA¹². Je l'ai informée que son dossier était ouvert et que nous attendions seulement son dossier de révision et les observations de SC¹³. Je lui ai décrit les documents en question et je lui ai dit que, dès que nous les aurions, nous lui ferions parvenir une copie. Elle m'a dit qu'elle n'avait plus accès à Internet et m'a demandé si elle devait continuer à envoyer des documents pour prouver qu'elle cherchait du travail. J'ai précisé qu'elle pouvait décider de le faire si elle pensait que ça l'aiderait dans son appel.

[13] Le 28 août 2024 et le 9 septembre 2024, la prestataire a téléphoné au Tribunal pour confirmer qu'elle avait expliqué le retard de son appel. Selon les notes que je viens de mentionner, le personnel du Tribunal a confirmé qu'elle avait fourni une explication dans son avis d'appel.

¹¹ Voir les pages AD3-1 à AD3-3 du dossier d'appel.

¹² Veut dire « avis d'appel ».

¹³ Veut dire « Service Canada ».

[14] Lorsqu'on regarde ses formulaires d'appel, on constate que la prestataire a fourni une explication, mais au mauvais endroit. Elle a écrit : [traduction] « on m'a dit qu'on m'avait envoyé une lettre en juin, mais je ne l'ai jamais reçue¹⁴ ».

[15] Quand elle a rendu sa décision le 24 septembre 2024, la division générale avait déjà accès aux notes dans les registres téléphoniques.

[16] La division générale n'a pas tenu compte de l'explication de la prestataire, qui affirmait ne pas avoir reçu la lettre de la Commission (celle qui contenait la décision de révision) en juin.

[17] La division générale a perdu de vue les registres téléphoniques au dossier. Il est aussi important de noter que la prestataire a dit au Tribunal qu'elle n'avait pas accès à ses courriels dès le 9 septembre 2024.

[18] Par conséquent, j'accepte l'accord conclu par les parties : la division générale a commis une erreur de fait importante quand elle a décidé que la prestataire n'avait pas expliqué le retard de son appel. Elle n'a pas tenu compte des notes dans les registres téléphoniques. Elles étaient importantes parce qu'elles pouvaient avoir une incidence sur l'issue de l'affaire. La prestataire ne pouvait pas répondre à la lettre de la division générale (celle datée du 13 septembre 2024) parce qu'elle n'avait pas accès à ses courriels. Il faut donc renvoyer la présente affaire à la division générale pour qu'elle la réexamine¹⁵.

[19] Je suggère à la division générale d'organiser une conférence préparatoire si elle doit demander d'autres renseignements à la prestataire. Celle-ci a expliqué qu'elle avait de la difficulté à mettre les choses par écrit. De plus, si la prestataire a un accès limité à Internet, le Tribunal peut aussi lui envoyer des documents par la poste.

¹⁴ Voir la page GD2-5 du dossier d'appel. Elle a mis l'explication dans la section 7 du formulaire d'appel au lieu de la section 9.

¹⁵ Selon les articles 58(1)(c) et 59(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

[20] La prestataire comprend que la division générale ne peut pas trancher la question de la « disponibilité » ni celle de l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi avant d'avoir tranché la question du retard de l'appel.

[21] L'audience de la division d'appel qui devait avoir lieu le 27 novembre 2024 est annulée.

Conclusion

[22] L'appel est accueilli. L'affaire sera renvoyée à la division générale pour réexamen.

Solange Losier
Membre de la division d'appel