



[TRADUCTION]

Citation : *LM c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2025 TSS 88

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

# Décision

**Partie appelante :** L. M.

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

---

**Décision portée en appel :** Décision de la division générale datée du  
13 septembre 2024  
(GE-24-2624)

---

**Membre du Tribunal :** Stephen Bergen

**Mode d'audience :** Téléconférence  
**Date de l'audience :** Le 10 janvier 2025  
**Personnes présentes à l'audience :** Appelante  
Représentante de l'intimée

**Date de la décision :** Le 4 février 2025  
**Numéro de dossier :** AD-24-627

## Décision

[1] J'accueille l'appel. La division générale a commis des erreurs de fait.

[2] J'ai substitué ma décision à celle de la division générale.

[3] L. M. (la « prestataire ») n'a pas quitté volontairement son emploi. Elle n'est pas exclue du bénéfice des prestations d'assurance-emploi pour avoir quitté son emploi sans justification.

## Aperçu

[4] La prestataire travaillait dans un camp de construction dans le Nord. Le 25 mars 2024, elle a informé la représentante des ressources humaines sur place de son employeur qu'elle démissionnait à compter du 3 avril 2024, soit le jour où elle devait faire une rotation hors du chantier. Elle croyait avoir retiré sa démission dans un courriel adressé à son représentant des ressources humaines, mais l'employeur a maintenu qu'elle n'était plus une employée.

[5] La prestataire a demandé des prestations d'assurance-emploi. L'intimée, la Commission de l'assurance-emploi du Canada, a décidé qu'elle ne pouvait pas lui verser de prestations parce qu'elle avait quitté volontairement son emploi sans justification.

[6] La prestataire a demandé à la Commission de réviser sa décision, mais celle-ci ne l'a pas modifiée. Lorsque la prestataire a fait appel à la division générale du Tribunal de la sécurité sociale, celle-ci a rejeté son appel. Elle a confirmé que la prestataire avait quitté volontairement son emploi sans être fondée à le faire. La prestataire a porté la décision de la division générale en appel à la division d'appel.

[7] J'accueille l'appel. La division générale a commis des erreurs de fait. J'ai rendu la décision que la division générale aurait dû rendre. La prestataire n'a pas quitté volontairement son emploi, alors elle n'est pas exclue du bénéfice des prestations.

## Questions préliminaires

### Nouveaux éléments de preuve

[8] Dans sa demande et ses observations supplémentaires à la division d'appel, la prestataire a fourni des détails sur le comportement de son superviseur, ainsi que sur l'enquête menée sur ce comportement et sur la façon dont elle en est arrivée à revenir sur sa démission<sup>1</sup>. Bon nombre de ces détails ne figuraient pas dans la preuve présentée à la division générale. Elle a également inclus une capture d'écran d'un échange de textes qui n'avait pas été soumis à la division générale.

[9] Comme je l'ai mentionné dans ma décision relative à la permission de faire appel, je n'ai pas le pouvoir d'examiner ces éléments de preuve parce que la division générale n'en disposait pas. Par conséquent, je n'ai pas tenu compte des nouveaux éléments de preuve présentés par la prestataire.

### Mode de procédure

[10] La prestataire avait demandé que l'audience se déroule par vidéoconférence. À l'heure et à la journée prévues pour l'audience, la prestataire n'a pas pu se connecter à l'appel à l'aide de la fonction vidéo, de sorte que l'audience par vidéoconférence n'a pas pu avoir lieu à ce moment-là.

[11] Toutefois, la prestataire ne s'est pas opposée à ce que l'audience soit tenue par téléconférence. J'ai pu téléphoner à la prestataire et l'inviter à l'audience qui a eu lieu par téléconférence sans plus de difficulté. L'intimée (la Commission) a également participé par téléconférence seulement.

### Observations supplémentaires

[12] À la suite de l'audience de la division d'appel, j'ai écrit aux deux parties pour leur demander des observations supplémentaires sur la question de savoir si la prestataire avait volontairement quitté son emploi.

---

<sup>1</sup> Voir les documents AD1 et AD3 du dossier d'appel.

[13] J'ai précisé que les circonstances entourant la démission verbale de la prestataire ont donné lieu à certaines questions qu'aucune des parties n'avait adéquatement abordées lors de l'audience<sup>2</sup>. Ces questions portaient sur l'acceptation par l'employeur de la démission de la prestataire et les efforts que celle-ci a faits pour revenir sur sa démission.

[14] La prestataire a répondu le 30 janvier 2025 pour dire qu'elle n'avait rien à ajouter. La Commission a répondu en présentant des observations supplémentaires le 30 janvier 2025<sup>3</sup>.

## Questions en litige

[15] Voici les questions à trancher dans la présente affaire :

- a) La division générale a-t-elle commis une erreur de fait ou de droit en omettant de tenir compte de la preuve selon laquelle les conditions de travail de la prestataire pouvaient nuire à sa santé ou à sa sécurité?
- b) La division générale a-t-elle commis une erreur de fait lorsqu'elle a conclu que la raison pour laquelle la conseillère en ressources humaines avait demandé à la prestataire d'envoyer un courriel de démission [traduction] « visait à rendre la démission officielle »?
- c) La division générale a-t-elle commis une erreur de fait en omettant d'examiner si l'employeur avait accepté la démission verbale de la prestataire?
- d) La division générale a-t-elle commis une erreur de fait en omettant de tenir compte de la réponse de la conseillère en ressources humaines au retrait de la démission de la prestataire?

---

<sup>2</sup> Voir ma lettre au document AD5 du dossier du Tribunal.

<sup>3</sup> Voir le document AD7 du dossier d'appel.

## Analyse

[16] La division d'appel peut seulement examiner les erreurs qui correspondent à 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 décidé d'une question qu'elle aurait dû trancher, ou elle a décidé d'une question sans avoir le pouvoir de le faire (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 importante<sup>4</sup>.

## Motif valable

- **La division générale n'a pas examiné si les conditions de travail de la prestataire nuisaient à sa santé ou à sa sécurité**

[17] Selon la *Loi sur l'assurance-emploi*, une partie prestataire qui quitte volontairement son emploi est exclue du bénéfice des prestations à moins qu'elle puisse démontrer qu'elle était « fondée à le faire ». Pour démontrer qu'elle était fondée à quitter son emploi, elle doit démontrer que son départ était la seule solution raisonnable dans son cas, compte tenu **de toutes les circonstances**<sup>5</sup>.

[18] La *Loi sur l'assurance-emploi* énumère un certain nombre de circonstances pertinentes. L'une des circonstances énumérées est la suivante : « relations conflictuelles, dont la cause [n']est pas essentiellement imputable [à la partie prestataire], avec un supérieur ». Il y a aussi les « conditions de travail dangereuses pour [la] santé ou [la] sécurité<sup>6</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*.

<sup>5</sup> Voir les articles 29(c) et 30(1) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

<sup>6</sup> Voir les articles 29(c)(iv) et (x) de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

[19] La division générale a expressément tenu compte de la situation de [traduction] « relation conflictuelle avec un superviseur ». En fait, elle a reconnu que la prestataire avait eu une relation conflictuelle avec son superviseur.

[20] Toutefois, la division générale n'a pas examiné si ses conditions de travail étaient dangereuses pour sa santé ou sa sécurité.

[21] Elle a compris que la prestataire faisait un lien entre son stress et son anxiété et la façon dont ses superviseurs la traitaient, et elle a aussi compris que cela nuisait à sa santé. Elle a cité la preuve de la prestataire selon laquelle elle vivait du stress et de l'anxiété qui nuisaient à sa santé mentale. Elle a souligné que la prestataire a dit que cela nuisait à son sommeil et l'avait amenée à prendre une journée de maladie le 27 mars 2024<sup>7</sup>.

[22] Cependant, la division générale n'a tiré aucune conclusion sur la question de savoir si l'anxiété et le stress que la prestataire ressentait découlaient de ses conditions de travail, s'il s'agissait d'un facteur ayant entraîné son départ ou si cela avait eu une incidence sur les solutions raisonnables autres que son départ.

[23] Dans ses observations à la division d'appel, la représentante de la Commission a convenu qu'il y avait des éléments de preuve qui démontraient que la prestataire éprouvait du stress et de l'anxiété en raison de sa relation conflictuelle avec son superviseur. La Commission a admis que la division générale avait commis une erreur de fait en omettant d'examiner la preuve selon laquelle les conditions de travail de la prestataire étaient dangereuses pour sa santé ou sa sécurité<sup>8</sup>.

[24] Je suis d'accord. Il y avait des éléments de preuve qui démontraient que la relation conflictuelle que la prestataire avait avec son superviseur lui causait de l'anxiété, ce qui nuisait directement à sa santé, y compris à sa capacité de dormir. Je note également que la prestataire conduisait un camion à pierres, ce qui requiert de l'attention et de la concentration. On peut supposer que son stress et ses problèmes de

---

<sup>7</sup> Voir les paragraphes 38 et 42 de la décision de la division générale.

<sup>8</sup> Voir la page AD4-5 du dossier d'appel.

sommeil nuisaient également à sa capacité de se concentrer et de demeurer attentive, ou qu'ils avaient le potentiel de le faire.

[25] La division générale a commis une erreur de fait en omettant d'examiner la preuve de la façon dont les conditions de travail nuisaient à sa santé ou à sa sécurité, et une erreur de droit en omettant de tenir compte de « toutes les circonstances ».

## Départ volontaire

- **La conclusion de la division générale selon laquelle la prestataire n'avait pas besoin d'envoyer un courriel à sa démission pour la rendre « officielle » était sans fondement**

[26] La division générale a déclaré que la conseillère en ressources humaines sur place (que j'appellerai « Ov ») a demandé à l'appelante (la prestataire) d'envoyer un courriel l'avisant de sa démission. Elle a déclaré que [traduction] « C'était pour qu'elle puisse revenir plus tard. *Ce n'était pas pour officialiser la démission*<sup>9</sup>. » [c'est moi qui souligne]

[27] Après l'audience de la division d'appel, j'ai demandé des observations supplémentaires sur la question de savoir si la preuve appuyait la conclusion de la division générale selon laquelle la demande de démission par courriel ne visait pas à officialiser la démission.

[28] La Commission a répondu en faisant valoir qu'il y avait des éléments de preuve pour appuyer la conclusion de la division générale. Elle a fait référence aux déclarations de la prestataire et à la façon dont elle a décrit son avis à Ov comme étant sa [traduction] « démission ».

[29] Lorsque la division générale a décidé que l'employeur n'avait pas besoin d'un courriel de démission pour rendre la démission officielle, elle semble s'être fondée uniquement sur ce que la prestataire a dit dans ses observations. La prestataire avait

---

<sup>9</sup> Voir le paragraphe 30 de la décision de la division générale.

écrit qu'Ov lui avait dit de [traduction] « s'assurer d'écrire une lettre de démission pour [qu'elle] puisse revenir<sup>10</sup> ».

[30] La prestataire a clairement compris qu'Ov lui avait suggéré de confirmer sa démission par écrit pour l'aider à se faire embaucher de nouveau. Ov a peut-être dit cela et la prestataire l'a peut-être bien comprise. Cependant, aucune preuve n'a aidé à expliquer pourquoi l'employeur voulait sa démission par écrit pour cette raison. Il serait raisonnable pour un employeur de réembaucher une personne qui a démissionné avant une personne qui a abandonné son emploi. Il est moins évident de savoir pourquoi l'employeur préférerait réembaucher une personne qui a présenté une démission par écrit plutôt qu'un avis verbal à sa représentante des ressources humaines.

[31] Cela mis à part, peu importe ce qu'Ov a dit à la prestataire au sujet de la raison pour laquelle elle devrait envoyer un courriel de démission au service des ressources humaines de l'employeur, il aurait aussi pu y avoir d'autres raisons. La prestataire n'a pas dit qu'Ov lui avait dit que c'était la seule raison de sa demande, et la déclaration d'Ov n'explique pas son raisonnement.

[32] La Commission fait remarquer à juste titre que l'employeur n'a pas déclaré que la démission écrite était requise pour officialiser la démission. Toutefois, la division générale avait la possibilité de déduire une telle exigence des circonstances, même si elle n'était pas énoncée.

[33] Ov a fourni à la Commission une déclaration sur le fond de sa conversation avec la prestataire. La déclaration a vraisemblablement été préparée dans le but exprès de documenter sa discussion avec la prestataire, ses intentions et ce qu'Ov a fait en réponse.

[34] Dans cette déclaration, Ov a écrit qu'elle avait demandé à la prestataire d'envoyer un courriel l'avisant de sa démission à une adresse de courriel précise des ressources humaines. Elle a ajouté que la prestataire avait dit qu'elle enverrait le courriel avant la fin de son quart de travail, soit le 25 mars, le même jour. La déclaration

---

<sup>10</sup> Voir la page GD6-4 du dossier d'appel.

ne donne pas de détails sur la raison pour laquelle Ov a demandé à la prestataire d'envoyer sa démission directement à l'employeur, ni sur ce qu'elle a dit à la prestataire au sujet de la raison de la demande. Ov n'a pas dit que la démission de la prestataire ne serait pas acceptée tant qu'elle n'aurait pas été reçue par écrit. Elle n'a pas non plus dit qu'elle acceptait la démission verbale de la prestataire.

[35] La seule déclaration de la prestataire est la seule preuve qu'Ov lui a demandé de lui envoyer un courriel pour lui donner sa démission afin de l'aider à trouver un autre emploi. Toutefois, cette déclaration n'était qu'une partie de sa preuve. La prestataire a également insisté sur le fait qu'elle n'avait pas démissionné et, pour appuyer sa position, elle a souligné à maintes reprises et de façon constante qu'elle n'avait pas présenté la lettre de démission demandée ni son avis de démission<sup>11</sup>.

[36] Cet élément de preuve est pertinent pour évaluer si Ov avait « officiellement » accepté la démission verbale de la prestataire. Les diverses déclarations de la prestataire laissent entendre qu'elle croyait que sa décision de ne pas envoyer le courriel de démission était importante. Elle laisse entendre qu'elle a compris, d'après sa conversation avec Ov, que son courriel était nécessaire pour officialiser sa démission. Ses déclarations ne concordent pas avec l'opinion de la division générale selon laquelle la confirmation écrite demandée avait pour seul but d'améliorer les perspectives de réemploi de la prestataire.

[37] La Commission a cité une décision de la division d'appel et une décision du juge-arbitre pour soutenir qu'une démission n'a pas besoin d'être présentée par écrit pour être effective.<sup>12</sup> J'accepte cette proposition. Cependant, il est une chose de dire qu'en droit, une démission n'a pas besoin d'être présentée par écrit pour être en vigueur. C'est une autre chose de dire que l'employeur n'a pas exigé que la prestataire présente sa démission par écrit pour la rendre officielle, en fonction des faits particuliers de la présente affaire.

---

<sup>11</sup> Voir les pages GD3-21, GD3-35, GD3-38, GD2-11 et GD6-2 du dossier d'appel.

<sup>12</sup> Voir la page AD7-1 du dossier d'appel.

[38] La division générale a commis une erreur de fait en affirmant que l'employeur n'avait pas exigé sa démission par écrit pour la rendre « officielle » parce qu'il n'avait pas analysé ce qui avait été inclus ou omis dans la déclaration d'Ov dans son contexte, ni tenu compte de l'insistance de la prestataire selon laquelle elle n'avait pas donné suite en envoyant sa démission par écrit à l'employeur.

– **La division générale n'a pas examiné si l'employeur avait accepté la démission verbale de la prestataire**

[39] La déclaration d'Ov ne précise pas qu'elle a accepté la démission de la prestataire. Si Ov avait le pouvoir d'accepter la démission de la prestataire, rien ne prouve qu'elle l'a fait. Tout ce que nous savons de sa réponse, c'est qu'elle a demandé à la prestataire d'envoyer sa démission à l'employeur par courriel. Cela donne à penser que le pouvoir résidait ailleurs.

[40] Si Ov n'avait pas le pouvoir d'accepter la démission de la prestataire, rien ne prouve qu'Ov, ou qui que ce soit d'autre, a transmis la démission verbale de la prestataire à l'employeur ou à son service des ressources humaines dans ses bureaux avant que la prestataire ne revienne sur celle-ci. Même si la prestataire a dit à Ov qu'elle lui enverrait un courriel de démission, elle a déclaré à maintes reprises qu'elle avait choisi de ne pas le faire.

[41] La Commission reconnaît que la division générale a commis une erreur de fait en omettant d'analyser si et quand la démission de la prestataire a été acceptée.

[42] Je conclus que la division générale a commis une erreur de fait importante. Elle n'a pas vérifié si la démission avait été communiquée à l'employeur ou si l'employeur l'avait acceptée, ni quand l'employeur avait finalement accepté la démission de la prestataire.

– **La division générale n’a pas examiné si l’employeur avait permis à la prestataire de revenir sur sa démission**

[43] La division générale a décidé que la prestataire avait démissionné parce qu’elle avait amorcé la séparation lorsqu’elle a dit à Ov et à son superviseur qu’elle démissionnait le 25 mars 2024.

[44] Toutefois, le terme « départ volontaire » n’est pas nécessairement synonyme de « départ ». Une partie prestataire peut « amorcer » une cessation d’emploi d’une certaine manière, mais sans aller jusqu’au bout : une partie prestataire peut amorcer une cessation d’emploi sans quitter volontairement son emploi<sup>13</sup>.

[45] La division générale n’a pas tenu compte de la tentative de la prestataire de revenir sur sa démission. La prestataire a expliqué qu’elle avait dit à Ov qu’elle voulait revenir sur sa démission dans les quelques jours suivant leur discussion du 25 mars. Cet élément de preuve n’a pas été contesté. Il y avait aussi des éléments de preuve non contestés montrant qu’Ov a répondu en la remerciant d’avoir changé d’idée<sup>14</sup>. Il ne semble y avoir aucune autre réponse d’Ov ou d’un autre représentant de l’employeur avant le 7 avril 2024.

[46] Il y avait aussi des éléments de preuve montrant que d’autres superviseurs sur place ont continué de traiter la prestataire d’une façon qui laisse croire qu’ils s’attendaient à ce que son emploi se poursuive. « T », le contremaître général, et « K », qui serait un gestionnaire de projet, ont communiqué avec la prestataire le 28 mars pour changer son quart de travail. Lorsque la prestataire s’est opposée à la modification de son quart de travail, « T » lui a demandé d’expliquer pourquoi par écrit et de transmettre le tout aux ressources humaines<sup>15</sup>. La prestataire a fait valoir à la division générale qu’elle ne pensait pas qu’ils l’auraient fait s’ils avaient accepté qu’elle avait démissionné.

---

<sup>13</sup> Voir, par exemple, la décision *CL c Commission de l’assurance-emploi du Canada*, 2023 TSS 1383, dans laquelle la division d’appel a conclu que la division générale avait commis une erreur en comprenant que la prestataire avait accepté de quitter volontairement son emploi, alors qu’elle avait seulement convenu qu’elle avait amorcé la cessation de son emploi.

<sup>14</sup> Voir la page GD2-11 du dossier d’appel.

<sup>15</sup> Voir la page GD2-11 du dossier d’appel.

[47] À l'audience de la division d'appel, j'ai demandé à la représentante de la Commission si elle avait quelque chose à dire sur la question de savoir s'il était pertinent que la prestataire ait retiré sa démission ou ait essayé de le faire. La Commission a maintenu que la prestataire avait démissionné au moment où elle a dit pour la première fois à la division générale qu'elle démissionnait le 25 mars et elle a déclaré que la seule question était celle posée dans l'affaire *Canada (Procureur général) c Peace*, à savoir : avait-elle le choix de rester ou de partir<sup>16</sup>?

[48] Dans ses observations supplémentaires, la Commission a souligné de nouveau que les seuls faits dont la division générale devait tenir compte étaient ceux au moment de l'événement. Selon la division générale, c'est à ce moment-là que la prestataire a annoncé verbalement sa démission à Ov. Comme la prestataire a essayé de revenir sur sa démission après les faits, la division générale n'avait pas besoin d'en tenir compte<sup>17</sup>.

[49] La Commission a également soutenu qu'Ov n'avait pas accepté que la prestataire revienne sur sa démission. Ce n'est que par courtoisie qu'elle l'a remerciée de l'avoir fait. Selon la Commission, la réponse d'Ov n'était pas pertinente et la division générale n'a pas commis d'erreur en ignorant cet élément de preuve<sup>18</sup>.

[50] Je suis d'accord avec la Commission pour dire qu'elle doit établir que la prestataire avait le choix de rester ou de partir. Toutefois, la réponse à cette question vise à établir si la prestataire a quitté volontairement son emploi.

[51] Il n'est pas contesté que la prestataire n'a pas physiquement quitté son lieu de travail ni cessé de travailler au moment où elle a avisé l'employeur pour la première fois. Il n'est pas non plus nécessairement vrai que son avis l'engageait à quitter son emploi à la fin de sa période de préavis.

[52] Je dis cela parce qu'il y a une question à savoir si l'employeur a effectivement accepté la démission verbale de la prestataire, ainsi qu'une question à savoir si

---

<sup>16</sup> Voir la décision *Canada (Procureur général) c Peace*, 2004 CAF 56.

<sup>17</sup> Voir la page AD7-4 du dossier d'appel.

<sup>18</sup> Voir la page AD7-4 du dossier d'appel.

l'employeur a accepté que la prestataire revienne sur sa démission par courriel pendant qu'elle était encore employée.

[53] Les éléments de preuve pertinents pour décider si la prestataire est revenue sur sa démission avant qu'elle soit acceptée ou si elle a eu le droit de revenir sur sa démission seraient également pertinents pour décider si et quand la prestataire a quitté son emploi.

[54] La Commission a soutenu que la division générale n'avait pas besoin d'examiner la preuve entourant le fait que la prestataire est revenue sur sa démission ou la question de savoir si cela a été accepté, étant donné que cela s'est produit [traduction] « après le fait ». Il s'agit d'un argument circulaire : les mêmes éléments de preuve peuvent être nécessaires pour définir si, et quand, cet événement s'est réellement produit.

[55] La Commission a cité l'affaire *Lamonde* pour expliquer que les seuls faits dont il faut tenir compte sont ceux qui existaient au moment de l'événement<sup>19</sup>. Toutefois, l'analyse dans *Lamonde* ne portait pas sur la question de savoir si le prestataire avait quitté son emploi ou quand il l'avait fait. Ayant déjà établi que le prestataire avait quitté volontairement son emploi, *Lamonde* a examiné s'il était « fondé » à le faire. Ce que *Lamonde* dit en fait, c'est que les seules circonstances pertinentes à l'égard du « motif valable » sont les circonstances au moment où le prestataire quitte son emploi.

[56] En ce qui concerne l'interprétation de la réponse d'Ov à la prestataire, il est possible de soutenir qu'elle a répondu uniquement par courtoisie (comme l'a suggéré la Commission). La réponse d'Ov ne devrait pas être interprétée comme signifiant qu'elle avait accepté que la prestataire revienne sur sa démission. Toutefois, comme elle est sujette à interprétation et que la réponse d'Ov peut raisonnablement être interprétée comme une acceptation du fait que la prestataire soit revenue sur sa démission, la division générale aurait dû au moins l'examiner.

---

<sup>19</sup> Voir la décision *Canada (Procureur général) c Lamonde*, 2006 CAF 44.

[57] La division générale a commis une erreur de fait importante. Elle n'a pas examiné si Ov avait accepté la démission de la prestataire au nom de l'employeur, comment Ov avait réagi lorsque la prestataire est revenue sur sa démission verbale, ou comment ses superviseurs avaient continué de planifier ses quarts de travail ou comment ils avaient informé les ressources humaines des raisons pour lesquelles la prestataire ne voulait pas changer de quart de travail. Ces preuves sont pertinentes pour décider si la démission verbale de la prestataire signifiait qu'elle avait volontairement quitté son emploi.

## Réparation

[58] J'ai le pouvoir de rendre la décision que la division générale aurait dû rendre ou je peux renvoyer l'affaire à la division générale aux fins de réexamen<sup>20</sup>.

[59] La Commission a dit que j'avais toute l'information nécessaire pour rendre la décision. Elle a d'abord admis que la division générale n'avait pas correctement tenu compte de l'incidence de sa relation conflictuelle avec son superviseur sur sa santé. Plus récemment, elle a également reconnu que la division générale aurait dû analyser si et quand l'employeur avait accepté la démission de la prestataire. Toutefois, la Commission soutient que je devrais rendre la même décision que la division générale même après avoir pris ces erreurs en considération.

[60] La prestataire était moins certaine si elle voulait que je rende la décision ou si elle voulait que je renvoie l'affaire à la division générale. Dans les deux cas, elle a soutenu que la division générale aurait dû accueillir son appel. Elle ne pense pas avoir démissionné, mais si on juge qu'elle l'a fait, elle a soutenu que les circonstances l'ont forcée à le faire.

[61] Je suis d'accord avec la Commission pour dire que j'ai toute l'information dont j'ai besoin et que je rendrai la décision que la division générale aurait dû rendre.

---

<sup>20</sup> Voir l'article 59(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

## Ma décision

### La prestataire a-t-elle quitté volontairement son emploi?

#### – Preuve

[62] Voici les éléments de preuve non contestés :

- a) La prestataire estimait qu'elle se faisait intimider par un gestionnaire de projet (Bb) et qu'il y avait eu [traduction] « des relations toxiques » entre Bb, le contremaître du chantier « RCBC » (Ry) et elle-même. (La division générale a conclu que la prestataire avait une relation conflictuelle avec son superviseur, Bb.)
- b) La prestataire a demandé à être transférée à un autre lieu de travail situé à proximité (désigné « TIA ») où elle n'aurait pas à travailler avec Bb. Lorsque le gestionnaire du site (Ls) a rejeté sa demande le 25 mars 2024, la prestataire lui a dit qu'elle allait devoir donner son préavis. Elle a également dit à Ov qu'elle démissionnerait à la fin de sa rotation de travail le 3 avril 2024.
- c) Ov lui a demandé d'envoyer sa démission par courriel aux ressources humaines de l'employeur et a noté que la prestataire le ferait avant la fin de la journée.
- d) La prestataire n'a pas démissionné par écrit ni envoyé de courriel à l'employeur.
- e) Quelques jours plus tard, la prestataire a envoyé un courriel à Ov pour lui dire qu'elle avait décidé de ne pas donner son préavis en fin de compte.
- f) Ov a répondu à son courriel en la remerciant d'être revenue sur sa décision.
- g) La prestataire a pris un congé de maladie le 27 mars 2024 parce qu'elle était stressée et qu'elle avait de la difficulté à dormir. Le 28 mars, le contremaître général (Tt) et un autre gestionnaire de projet (Ky) lui ont demandé de changer

son quart de travail. Elle a expliqué qu'elle ne pouvait pas changer parce qu'elle se rendait au travail avec une collègue et qu'elle ne pouvait pas se permettre d'avoir son propre moyen de transport. Tt lui a demandé de fournir son explication par écrit et de la transmettre à Ov.

h) La prestataire a travaillé jusqu'à la fin de sa rotation le 3 avril, puis elle est retournée à la maison.

i) Par la suite, elle a tenté de confirmer ses préparatifs de voyage pour retourner sur le lieu de travail, mais elle a découvert que son compte d'employée avait été verrouillé. Elle a communiqué avec le service des ressources humaines de l'employeur pour obtenir de l'aide et a parlé à son représentant, « Hth ». Celui-ci a informé la prestataire qu'elle avait démissionné et qu'elle n'était plus une employée.

#### – Analyse

[63] Je conclus que la prestataire n'a pas quitté volontairement son emploi.

[64] La *Loi sur l'assurance-emploi* donne son sens ordinaire à « emploi ». On lui donne une définition semblable à l'article 2(1) de la *Loi sur l'assurance-emploi*, comme on peut le lire dans Antidote : « travail, fonction confiée à une personne, moyennant rémunération<sup>21</sup> ». Dans le contexte de la *Loi sur l'assurance-emploi*, l'expression « quitter volontairement son emploi » désigne le fait de quitter un emploi. La définition d'« employer » donnée par Antidote qui convient au contexte de l'assurance-emploi est celle de « faire travailler quelqu'un pour soi en le rémunérant<sup>22</sup> ». Ainsi, « quitter un emploi » signifie quitter un emploi qui procure un salaire ou un traitement.

[65] La Cour d'appel fédérale me dit que je dois décider si la prestataire a quitté son emploi « volontairement » en lui demandant si elle avait le choix de rester ou de partir<sup>23</sup>. Il s'agit d'une analyse relativement facile lorsqu'une partie prestataire a rompu ses liens

---

<sup>21</sup> Voir la définition du terme « emploi » dans Antidote 11, consulté le 12 mars 2025.

<sup>22</sup> Voir la définition du terme « employer » dans Antidote 11.

<sup>23</sup> Voir la note de bas de page 15.

avec l'employeur en même temps qu'elle l'avise qu'elle démissionne. Elle est plus complexe lorsque la partie prestataire donne un avis d'intention de partir à une date ultérieure, mais qu'elle continue de travailler pour l'employeur entre-temps.

[66] Malgré cela, le moment où une partie prestataire informe son employeur de sa décision de démissionner est normalement le moment pertinent pour déterminer si elle a « quitté volontairement » son emploi. Cela peut être vrai même si la personne continue de travailler et est rémunérée pendant sa période de préavis. En général, elle aura effectivement « quitté son emploi » le jour où elle a donné son préavis.

[67] Cependant, ce ne sera pas toujours vrai. Cela dépend de la question de savoir si l'employeur a accepté l'avis de la partie prestataire comme étant en vigueur pour mettre fin à son emploi.

[68] Un employeur peut accepter officiellement le préavis d'une partie prestataire comme étant sa démission. Cependant, l'acceptation de l'avis par l'employeur peut également être déduite des circonstances (comme lorsque l'employeur embauche une remplaçante ou un remplaçant, ou agit autrement en se fiant à la démission de la partie prestataire<sup>24</sup>).

[69] Lorsqu'une partie prestataire donne un préavis de démission, mais qu'elle revient sur celui-ci avant qu'il prenne fin ou que l'employeur accepte la démission (officiellement ou par ses actes), la partie prestataire n'a pas vraiment quitté son emploi. Une telle partie prestataire peut revenir sur sa démission avant que l'employeur l'accepte, tout comme une offre d'achat peut être révoquée avant que l'acheteur accepte l'offre.

[70] Si une partie prestataire est revenue sur sa démission avant qu'elle soit « acceptée », il n'est pas nécessaire d'examiner si elle avait « le choix de rester ou de partir » au moment où elle a donné son préavis initial, parce qu'elle n'a pas quitté son emploi.

---

<sup>24</sup> Voir, par exemple, la décision du juge-arbitre du Canada CUB1185.

[71] De même, on ne peut pas dire qu'une partie prestataire a quitté son emploi si l'employeur accepte initialement sa démission, mais lui permet ensuite de changer d'idée et de revenir sur sa démission avant qu'elle cesse de travailler pour lui ou que la période de préavis prenne fin. Une telle partie prestataire n'a pas non plus quitté son emploi.

[72] Dans la présente affaire, la prestataire est revenue sur sa démission après quelques jours, alors qu'elle travaillait toujours pour l'employeur sur place et était toujours payée par l'employeur<sup>25</sup>. Rien ne prouve que l'employeur a accepté la démission de la prestataire avant qu'elle ne revienne sur celle-ci.

[73] La seule réponse consignée à la démission verbale de la prestataire est celle de la représentante des ressources humaines sur place, Ov, qui a demandé à la prestataire d'envoyer sa démission dans un courriel aux ressources humaines de l'employeur. Le 3 avril, Hth a informé la prestataire du fait que l'employeur considérait qu'elle avait démissionné, mais rien ne montre comment ni quand Hth (ou quiconque dans les bureaux de l'employeur) a appris que la prestataire avait donné sa démission verbalement le 25 mars ni si elle savait quoi que ce soit du fait que la prestataire était revenue sur sa démission.

[74] Rien ne prouve non plus que l'employeur s'est fié à la démission de la prestataire avant qu'elle revienne sur celle-ci. Rien ne prouve que l'employeur a affiché le poste de la prestataire ou qu'il a embauché une personne pour la remplacer, qu'il a réaffecté du personnel ou des ressources en prévision de l'absence de la prestataire, qu'il a payé des frais de déplacement ou eu d'autres dépenses supplémentaires, ou qu'il a agi de toute autre façon à son détriment.

[75] En fait, les superviseurs sur place de la prestataire semblaient la traiter comme si elle allait conserver son emploi. La prestataire a fait remarquer que d'autres personnes occupant des postes d'autorité sur le lieu de travail (Tt et Ky) ont tenté, le 28 mars, de

---

<sup>25</sup> Voir le relevé d'emploi à la page GD3-19 du dossier d'appel.

faire en sorte que la prestataire passe à un autre quart de travail. Lorsqu'elle a résisté, Tt lui a demandé de justifier ses objections aux ressources humaines.

[76] Lorsque la prestataire a dit à Ov qu'elle voulait revenir sur son préavis, Ov a répondu en la remerciant d'avoir changé d'idée. Je comprends que la Commission estime qu'Ov l'a seulement fait par courtoisie, mais je ne suis pas d'accord. D'après la façon dont Ov a répondu, je déduis qu'elle a accepté que la prestataire soit revenue sur sa démission.

[77] Si Ov comprenait que la démission verbale initiale de la prestataire était à la fois suffisante et irrévocable, ou si Ov n'était pas autorisée à accepter que la prestataire revienne sur sa démission, il ne serait guère poli ou professionnel de répondre en remerciant la prestataire d'être revenue sur sa décision. On s'attendrait à ce qu'Ov ait instruit la prestataire. Elle aurait pu souligner que la démission de la prestataire était définitive et réglée, ou l'avertir qu'elle devait quand même la considérer comme définitive, à moins d'avoir entendu le contraire.

[78] Aucun autre élément de preuve ne me porte à croire qu'Ov a refusé que la prestataire revienne sur sa démission ou que cela ne relevait plus d'elle à ce moment-là. Rien ne prouve qu'Ov a dit à la prestataire qu'elle ne pouvait plus revenir sur sa démission ou que, aux yeux de l'employeur, elle n'était plus une employée à compter du 3 avril. Rien ne prouve que quelqu'un a parlé à la prestataire avant qu'elle quitte son lieu de travail pour l'aviser qu'elle ne devait pas y retourner.

[79] La prestataire semble laisser entendre que ses superviseurs n'auraient pas pris la peine de changer son quart de travail ou de lui demander d'expliquer ses objections aux ressources humaines s'ils avaient su que son emploi devait prendre fin à la fin de sa rotation dans environ cinq jours.

[80] J'admets que les superviseurs sur place de la prestataire n'étaient au courant d'aucun changement dans son statut d'emploi. Ils n'auraient pas donné les directives qu'ils ont données à la prestataire s'ils étaient au courant de sa démission. Je pense

que les superviseurs de la prestataire n'auraient pas prévu d'autres horaires de travail impliquant la prestataire s'ils avaient su qu'elle ne reviendrait pas après le 3 avril.

[81] Toutefois, je ne me fie pas à la preuve de ce que Tt et Ky ont peut-être dit à la prestataire le 28 mars pour établir que la prestataire n'avait pas démissionné. Je ne peux pas présumer qu'Ov leur dirait si la prestataire avait démissionné. Il est tout aussi probable qu'en tant qu'employée ayant des responsabilités liées aux ressources humaines, Ov aurait gardé la démission de la prestataire confidentielle de ses collègues et de ses superviseurs jusqu'à la fin de son emploi.

[82] La Commission soutient que la démission de la prestataire a été acceptée parce qu'il n'y avait [traduction] « aucune preuve qu'elle avait été refusée ». Elle soutient que la demande d'Ov voulant que la prestataire envoie un courriel à l'employeur pour confirmer sa démission est une preuve qu'elle a été acceptée. Elle soutient également qu'il est important qu'Ov ait détaillé sa conversation avec la prestataire le lendemain.

[83] Lorsqu'il s'agit de savoir si une partie prestataire a volontairement quitté son emploi, c'est la Commission qui a le fardeau de la preuve. Sans une présomption légale selon laquelle l'acceptation d'une démission peut être présumée à partir de l'absence d'un refus, « aucune preuve » de refus ne fait progresser la position de la Commission.

[84] Et les autres éléments de preuve auxquels la Commission fait référence ne me convainquent pas non plus. J'admets qu'Ov, la représentante des ressources humaines de l'employeur sur place, a documenté sa conversation avec la prestataire. Je conviens qu'elle a souligné que la prestataire avait exprimé son intention de démissionner et qu'elle avait aussi demandé à la prestataire d'envoyer un courriel à l'employeur pour confirmer son intention. Toutefois, cela ne me porte pas à croire qu'Ov acceptait la démission au nom de l'employeur. Cela me porte seulement à croire qu'elle documentait les préoccupations et les intentions de la prestataire. On pourrait s'attendre à ce qu'elle le fasse à titre de représentante des ressources humaines, même si elle n'avait pas le pouvoir d'accepter la démission et même si elle ne l'a pas fait à ce moment-là.

[85] Il n'y a pas de présomption légale selon laquelle un employeur a accepté la démission d'une partie prestataire lorsqu'il n'a pas expressément rejeté la démission. J'ai examiné les décisions du juge-arbitre auxquelles la Commission fait référence<sup>26</sup>. Dans certaines de ces décisions du juge-arbitre, la démission de la partie prestataire a en fait été acceptée avant qu'elle puisse revenir sur celle-ci<sup>27</sup>. D'autres décisions du juge-arbitre disent clairement que la démission d'une partie prestataire doit être à la fois présentée **et acceptée**<sup>28</sup>.

[86] Je reconnais qu'un juge-arbitre a tiré une conclusion différente dans l'une des décisions citées en référence<sup>29</sup>. Dans la décision CUB 22680, le juge-arbitre a conclu qu'une démission était effective même si elle n'avait pas été officiellement acceptée. Le juge-arbitre s'est fondé sur la preuve selon laquelle l'employeur n'avait pas refusé la démission de la prestataire.

[87] Même si j'acceptais le raisonnement de la décision CUB 22680, il y a une autre décision de l'ancien juge-arbitre que j'appliquerais aux circonstances présentes. Dans les faits de la décision CUB 27487, un employeur avait exigé que le prestataire présente sa démission par écrit, mais le prestataire ne l'a pas fait. Le juge-arbitre a conclu que l'employeur n'avait pas accepté la démission parce que la condition (la démission écrite) n'avait pas été remplie<sup>30</sup>.

[88] Dans la présente affaire, il y a peu d'éléments de preuve qui me permettraient de conclure qu'Ov, ou l'employeur, a accepté la démission avant que la prestataire revienne sur celle-ci. De plus, Ov a demandé à la prestataire d'envoyer son courriel de démission à l'employeur, mais elle ne l'a pas fait.

[89] Je ne suis pas obligé de suivre les décisions des juges-arbitres, mais je suis convaincu par les décisions qui disent que l'employeur doit accepter la démission d'une

---

<sup>26</sup> Le « juge-arbitre » était le dernier palier d'appel d'un régime d'appel administratif antérieur pour les questions d'assurance-emploi. Les décisions des juges-arbitres ne lient pas la division d'appel.

<sup>27</sup> Voir les décisions CUB 25359A, CUB50894 et CUB69208.

<sup>28</sup> Voir les décisions CUB 74406 et CUB26595.

<sup>29</sup> Voir la page AD7-2 du dossier d'appel, la note de bas de page 15, et la décision CUB 22680.

<sup>30</sup> Voir la décision CUB 27487.

partie prestataire avant qu'elle ne soit retirée. Je reconnais également qu'une telle « acceptation » ne peut être sous-entendue par l'absence d'un refus, lorsque l'employeur exige que la partie prestataire présente sa démission par écrit et que la partie prestataire ne le fait pas.

– **Constatations**

[90] Voici mes conclusions :

- La prestataire a démissionné verbalement le 25 mars 2024, mais sa démission n'a pas été acceptée expressément par Ov ni par l'employeur. Ov a plutôt demandé une confirmation écrite, que la prestataire n'a pas fournie. Je conclus qu'Ov n'a pas accepté la démission de la prestataire au nom de l'employeur.
- La prestataire a continué à travailler et a cherché à revenir sur sa démission au plus tard le 27 ou le 28 mars 2024. Ov a répondu au courriel de la prestataire en disant qu'elle acceptait qu'elle soit revenue sur sa démission. Je conclus qu'Ov agissait au nom de l'employeur et que celui-ci a accepté que la prestataire soit revenue sur sa démission.
- La prestataire a continué de travailler et d'être payée, et elle a quitté son lieu de travail éloigné seulement lorsqu'il était prévu qu'elle quitte son emploi le 3 avril 2024. La prestataire a seulement su que l'employeur la traitait comme ayant démissionné vers le 3 ou le 7 avril 2024.

– **Lorsque la prestataire a quitté son emploi, l'a-t-elle fait volontairement?**

[91] Compte tenu des conclusions ci-dessus, la question n'est pas de savoir si la prestataire avait le choix de rester ou de partir lorsqu'elle a dit pour la première fois à Ov qu'elle voulait démissionner. La question est de savoir si elle avait le choix **au moment où elle a compris que l'employeur ne la considérait plus comme une employée.**

[92] La prestataire a tenté de prendre des dispositions pour retourner à son lieu de travail pour la rotation qui devait commencer le 17 avril 2024, mais elle a constaté que

son compte d'employée avait été verrouillé. Le 7 avril, elle a communiqué avec Hth, aux ressources humaines de l'employeur, qui lui a dit qu'elle n'était plus une employée parce qu'elle avait démissionné. L'employeur avait déjà produit un relevé d'emploi le 5 avril 2024, disant qu'elle avait démissionné.

[93] J'admets que la prestataire n'avait pas le choix de rester ou de partir au moment où elle a appris que l'employeur la traitait comme si elle avait démissionné.

[94] L'employeur avait peut-être ses propres raisons de ne pas tenir compte du retrait de la démission de la prestataire et d'accepter la position qu'elle avait démissionnée. La prestataire avait un conflit continu avec au moins un de ses superviseurs, ce qu'elle appelait des [traduction] « antécédents toxiques ». L'employeur l'a décrit comme un [traduction] « conflit de personnalités » et avait apparemment avisé la prestataire qu'elle allait devoir [traduction] « se ressaisir<sup>31</sup> ». Même après que la prestataire a réfléchi et qu'elle est revenue sur sa démission, elle est demeurée réticente à la décision de son superviseur de modifier son quart de travail.

[95] Toutefois, je n'ai pas besoin d'établir pourquoi l'employeur a agi comme il l'a fait ni si cela était justifié. Je dois seulement décider si la prestataire a quitté volontairement son emploi.

[96] La Commission ne m'a pas convaincu qu'il est plus probable qu'improbable que la prestataire a choisi de quitter son emploi. La prestataire a retiré sa démission avant qu'elle ne soit acceptée. Elle n'a donc pas quitté son emploi le 25 mars 2024. Elle a quitté son lieu de travail le 3 avril, à la fin de sa rotation, comme elle devait le faire. Cependant, elle s'attendait à retourner au travail après son congé prévu. Elle n'a pas été autorisée à revenir. À un moment donné après avoir quitté le lieu de travail, elle a appris que l'employeur considérait leur relation d'emploi comme étant à sa fin.

[97] La prestataire n'a pas quitté volontairement son emploi.

---

<sup>31</sup> Voir la page GD3-35 du dossier d'appel.

## **La prestataire était-elle fondée à quitter son emploi?**

[98] Comme j'ai conclu que la prestataire n'a pas quitté son emploi volontairement, je n'ai pas à décider si elle était fondée à quitter son emploi.

## **Conclusion**

[99] J'accueille l'appel. La prestataire n'a pas quitté volontairement son emploi. Elle n'est pas exclue du bénéfice des prestations pour cette raison.

Stephen Bergen  
Membre de la division d'appel