



Tribunal de la sécurité  
sociale du Canada

Social Security  
Tribunal of Canada

[TRADUCTION]

Citation : *K. L. c Commission de l'assurance-emploi du Canada*, 2019 TSS 1522

Numéro de dossier du Tribunal : GE-19-1997

ENTRE :

**K. L.**

Appelant

et

**Commission de l'assurance-emploi du Canada**

Intimée

---

**DÉCISION DU TRIBUNAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE**  
**Division générale — Section de l'assurance-emploi**

---

DÉCISION RENDUE PAR : Teresa Jaenen

DATE DE L'AUDIENCE : Le 21 juin 2019

DATE DE LA DÉCISION : Le 6 juillet 2019

## DÉCISION

[1] L'appel est rejeté. Le prestataire ne pourra pas recevoir de prestations d'assurance-emploi (AE).

## APERÇU

[2] L'appelant, K. L. (prestataire), a présenté une demande de prestations d'AE. L'employeur a déclaré que le prestataire a été congédié parce qu'il s'est montré agressif en se querellant avec ses collègues ainsi qu'avec un client. L'intimée, la Commission de l'assurance-emploi du Canada, n'a pas versé de prestations d'AE au prestataire puisqu'il a perdu son emploi à cause de ses propres actes. Le prestataire est en désaccord, car les querelles ne sont pas de sa faute. Il a interjeté appel au Tribunal de la sécurité sociale.

## QUESTIONS EN LITIGE

[3] Pourquoi le prestataire a-t-il perdu son emploi?

[4] Le prestataire a-t-il eu un comportement agressif et s'est-il querellé avec un client?

[5] Le prestataire savait-il que son employeur le congédierait en raison de son comportement?

## ANALYSE

[6] Je dois décider si le prestataire a perdu son emploi à cause d'une inconduite. Pour ce faire, je devrai voir si le comportement du prestataire explique son congédiement et s'il s'est conduit de façon à rompre sa relation avec son employeur. Je dois aussi examiner si le prestataire savait que son comportement pouvait lui faire perdre son emploi<sup>1</sup>.

[7] Si le prestataire a perdu son emploi en raison d'une inconduite, il ne peut pas recevoir de prestations d'AE<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> L'arrêt *Locke c Canada (Procureur général)*, 2003 CAF 262 laisse entendre qu'une inconduite peut inclure un comportement qui brise la relation entre l'employeur et l'employé de façon si fondamentale que n'importe qui saurait que la perte de son emploi est probable.

<sup>2</sup> *Loi sur l'assurance-emploi*, art 30.

**Question en litige n° 1 : Pourquoi le prestataire a-t-il perdu son emploi?**

[8] La directrice et les propriétaires de l'entreprise ont expliqué que le prestataire a été congédié en raison de ses antécédents de comportement agressif lors de querelles avec ses collègues et à cause d'une dispute avec un client, qui aura été l'incident final.

[9] Le prestataire a convenu qu'un incident avec un client était survenu, mais les événements s'étaient déroulés deux semaines auparavant. Il a déclaré que ses collègues lui manquaient de respect, par conséquent, il ripostait.

[10] L'employeur a dit à la Commission que le dernier incident s'est produit quand le prestataire a endommagé le camion d'un client et que les deux se sont mis à se crier des injures. Il a raconté qu'il est arrivé en plein milieu de la querelle et qu'il a dit au prestataire de retourner travailler. Il a accepté de payer les dommages causés au camion. Le prestataire a reçu un préavis de congédiement de deux semaines à cause de ses actes.

[11] Je crois les déclarations détaillées fournies par l'employeur à propos de l'incident final, et je crois que le prestataire a reçu un préavis de deux semaines parce qu'il s'est querellé avec un client. Même si le prestataire affirme ne pas s'être querellé avec le client, il a admis avoir endommagé le camion du client. Selon la prépondérance des probabilités, une querelle a eu lieu et c'est la raison pour laquelle le prestataire a été congédié.

**Question en litige n° 2 : Le prestataire a-t-il eu un comportement agressif et s'est-il querellé avec un client?**

[12] En effet, je crois que le prestataire s'est montré agressif envers un client, puisque l'employeur a fourni des précisions plausibles montrant que le prestataire s'est querellé avec le client après avoir endommagé son véhicule.

[13] Je crois les propos de l'employeur lorsqu'il déclare que le prestataire a des antécédents de querelles avec ses collègues parce que le prestataire a admis à l'audience qu'il s'était disputé à plusieurs reprises avec divers collègues quand il travaillait à cet endroit. Même si le prestataire soutient qu'aucun de ces incidents n'était de sa faute, il a admis qu'il ripostait et répliquait à ses

collègues. Par conséquent, je juge que le prestataire est plus susceptible d'avoir riposté, comme l'employeur l'a déclaré, que d'avoir agi autrement quand le client criait après lui et l'injurait.

[14] Le prestataire a affirmé qu'un client s'est présenté à l'aire de réception et d'expédition avec un camion flambant neuf. Le prestataire a raconté que, pendant qu'il chargeait le camion, le chariot à fourche a glissé et a écaillé un peu la peinture. Il a dit que le client s'est fâché et il s'est mis à pousser des jurons. Il a dit au client qu'il ne devrait pas utiliser un camion flambant neuf pour faire ce genre de travail, puis il l'a amené voir le propriétaire et il s'est éloigné. Il affirme qu'il a été congédié environ deux semaines plus tard sans savoir précisément pourquoi.

[15] Selon le prestataire, ses collègues lui manquaient de respect et il ripostait. Il soutient qu'il n'a pas commencé les querelles.

[16] L'employeur a dit à la Commission que l'incident final est survenu quand une altercation a éclaté entre le prestataire et un client et que le prestataire a reçu un préavis de congédiement de deux semaines. L'employeur a raconté que le prestataire a endommagé le camion du client et, quand ils se sont présentés à l'avant, ils se criaient des insultes. L'employeur a déclaré qu'il s'est interposé et a expliqué au client que ce genre de choses pouvait arriver et qu'ils paieraient les dommages causés. Il affirme que des témoins ont vu le prestataire injurier le client. Il dit que les jurons étaient si graves que les personnes étaient stupéfaites et troublées par les paroles du prestataire.

[17] Le prestataire a dit à la Commission que l'incident s'était déroulé à l'extérieur et qu'il n'y avait personne d'autre à cet endroit. Il a affirmé que le client lui a lancé des injures mais que lui ne l'a pas fait. Il est allé voir le propriétaire à l'avant, il a expliqué la situation et il a laissé le client s'arranger avec le propriétaire. Il a raconté qu'après, on l'avait fait venir au bureau et on lui avait donné un préavis de congédiement. La Commission a informé le prestataire que les deux propriétaires ont entendu l'altercation et ont affirmé qu'il criait et injurait le client. La Commission a fait savoir au prestataire qu'il avait perdu son emploi à cause de sa propre inconduite.

**Question en litige n° 3 : Le prestataire savait-il que son employeur le congédierait en raison de son comportement?**

[18] Oui, le prestataire aurait dû savoir qu'il serait congédié à cause de son comportement parce que son employeur l'avait averti à deux reprises que crier et lancer des jurons était inacceptable.

[19] L'employeur a dit à la Commission qu'il y avait eu cinq incidents distincts et qu'à deux occasions le prestataire s'était disputé avec des collègues en lançant des jurons. Il a affirmé qu'ils avaient rencontré le prestataire deux fois pour discuter de son comportement et lui dire qu'il devait bien s'entendre avec les autres. Le prestataire a toujours soutenu que les autres collègues n'étaient pas [*sic*] à blâmer.

[20] L'employeur a dit à la Commission qu'ils avaient rencontré le prestataire et les autres membres du personnel pour leur expliquer que crier et lancer des jurons était un comportement inacceptable.

[21] L'employeur a dit à la Commission que, comme le prestataire avait déjà été averti de réfléchir à son attitude, ils ne pouvaient pas laisser aller les choses. L'employeur a précisé que crier en injuriant un client entraîne un congédiement immédiat. Ils ont rencontré le prestataire le jour même et lui ont dit que son comportement était inacceptable. Le prestataire a reçu un préavis de congédiement de deux semaines le 7 février 2019, et sa dernière journée de travail a été le 22 février 2019.

[22] À l'audience, le prestataire a convenu que son patron l'avait fait venir dans le bureau et lui avait dit qu'il manquait de politesse et de respect. Il a dit qu'il a essayé de dire à son patron que ce n'était pas de sa faute. Il a dit qu'on l'avait de nouveau fait venir dans le bureau parce que son collègue utilisait des gros mots envers lui et qu'il avait répondu par le même langage. À propos de l'incident final, il a raconté que le client lui lançait des jurons en criant après lui et en le traitant de noms inqualifiables, alors il avait dit au client d'aller au bureau.

[23] Le prestataire m'a dit que son employeur lui avait dit d'aller en arrière et que quelques heures plus tard, ils l'avaient fait venir dans le bureau pour discuter des détails. Ils lui avaient dit qu'ils ne pouvaient pas se permettre ce genre d'incident et qu'ils devraient le renvoyer. Ils lui ont

ensuite donné son préavis de deux semaines. Le prestataire a continué d'affirmer qu'il n'avait pas injurié le client.

[24] À l'audience, le prestataire a dit qu'il s'était querellé à plusieurs reprises avec divers collègues parce que ces personnes ne faisaient pas leur travail. Il leur disait quoi faire, elles se fâchaient contre lui et il n'avait d'autre choix que de riposter.

[25] Le prestataire m'a raconté qu'il travaillait dans un milieu où les activités se déroulent à un rythme très rapide et qu'il avait peut-être fait une erreur. Il m'a dit que son employeur lui avait dit qu'il avait de la difficulté à s'entendre avec les autres. Mais il n'y avait jamais eu d'altercation physique. Il sentait qu'on ne le respectait pas et les problèmes survenaient quand les autres faisaient mal leur travail. Il a raconté que des querelles survenaient et que ses collègues se précipitaient pour le dénoncer au patron.

[26] J'ai demandé au prestataire si son poste comportait des tâches de supervision pour qu'il dise ainsi à ses collègues comment faire leur travail. Il a répondu que non. Je lui ai posé la question suivante : s'il pensait que ses collègues ne faisaient pas leur travail et sentait qu'on lui manquait de respect, est-ce que quelque chose l'empêchait d'aller voir son employeur au lieu de se quereller? Il a répondu que non, qu'il supposait qu'il aurait pu le faire, mais qu'il sentait que tous les incidents découlaient de détails bêtes.

[27] Selon moi, le prestataire savait très bien qu'on allait le congédier quand il a reçu son préavis de deux semaines, car il a admis qu'on l'avait convoqué au bureau après l'incident impliquant le client, que l'employeur avait discuté de la situation et qu'ils ne pourraient plus tolérer son comportement et allaient devoir le renvoyer.

[28] Quant à l'incident final, je crois la version de l'employeur plutôt que celle du prestataire parce que ce dernier a admis qu'il s'était bel et bien querellé avec des collègues et qu'il avait été congédié après l'incident avec le client. Le manque de politesse et un comportement agressif sont préjudiciables aux intérêts de l'employeur et considérés comme de l'inconduite.

## CONCLUSION

[29] Je conclus que le prestataire n'a pas le droit de recevoir des prestations d'AE parce que ses propres actes ont entraîné son congédiement.

[30] Je rejette l'appel.

Teresa Jaenen

Membre de la division générale — Section de l'assurance-emploi

DATE DE L'AUDIENCE :	Le 21 juin 2019
MODE D'INSTRUCTION :	Vidéoconférence
COMPARUTION :	K. L., appellant