

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/1356/2012

ATAS/1490/2012

COUR DE JUSTICE

Chambre des assurances sociales

Arrêt du 18 décembre 2012

2^{ème} Chambre

En la cause

Monsieur T_____, domicilié au Grand-Saconnex

recourant

contre

CAISSE DE CHOMAGE UNIA, Office de paiement, rue Necker
17, case postale 1299, 1211 Genève 1

intimée

**Siégeant : Sabina MASCOTTO, Présidente; Christine BULLIARD MANGILI et
Evelyne BOUCHAARA, Juges assesseurs**

EN FAIT

1. Monsieur T_____ (ci-après l'assuré ou le recourant), né en 1974, de nationalité italienne, a effectué un apprentissage de tôlier en carrosserie du 3 septembre 1990 au 30 septembre 1995, au terme duquel il a réussi l'examen de cours pratique.
2. L'assuré a notamment travaillé:
 - a) du 4 octobre 1999 au 11 mars 2000 pour participer à la création et à la conception du projet Copyr.art (constructions métalliques, etc.) ; le certificat de travail mentionne que l'assuré est engagé, responsable, réfléchi, qu'il a motivé et encouragé ses collègues, sachant travailler seul et en équipe.
 - b) du 23 mai 2000 au 22 mai 2001, au bénéfice d'un contrat de durée déterminée en tant que tôlier en carrosserie pour l'école X_____ de Genève, dont le certificat de travail indique que l'employé "a donné entière satisfaction", relevant "la qualité de son travail, le soin apporté et sa ponctualité", ainsi que "sa facilité d'adaptation, son ouverture d'esprit et sa bonne humeur qui ont rendus les contacts agréables et fructueux";
 - c) de manière temporaire dès le 12 septembre 2005 pour Y_____, et en particulier, auprès de l'entreprise Z_____ du 12 septembre 2005 au 7 septembre 2007 ; le travail effectué a donné entière satisfaction et les bonnes relations avec les collègues sont relevées, la mission ayant pris fin lors de l'achèvement des gros chantiers confiés à l'entreprise;
 - d) dans le cadre de deux missions temporaires auprès XA_____, en tant qu'isoleur coupe-feu du 10 au 30 juillet 2008 et d'aide monteur du 28 août au 11 décembre 2008;
3. L'assuré a travaillé pour l'entreprise XB_____ Genève SA (l'employeur) en qualité d'aide monteur de plafonds dès le 1^{er} décembre 2009, au bénéfice d'un contrat de durée indéterminée.
4. Il a été licencié le 22 juin 2011 pour le 31 août 2011 et s'est inscrit au chômage le 7 juillet 2011. Il s'est adressé à la caisse de chômage UNIA (ci-après : la caisse ou l'intimée) le 1^{er} septembre 2011.
5. Il ressort de l'attestation de l'employeur du 4 novembre 2011 que le contrat de travail a été résilié par l'employeur en raison d'"incompatibilité d'opinions".
6. Invitée à préciser les motifs du congé, Madame U_____, pour le compte de l'employeur, a précisé par pli du 24 novembre 2011 que l'assuré n'a jamais trouvé sa place dans l'entreprise, laquelle a eu l'impression que l'assuré n'avait pas de

satisfaction aux tâches confiées. Son manque de motivation et son attitude envers ses collègues et supérieurs a eu raison de la patience de M. V_____, le chef d'entreprise, qui n'a pas eu d'autre choix que de se séparer de cet ouvrier. Elle a joint plusieurs pièces:

- a) courrier à l'assuré du 2 février 2011 lui réclamant ses rapports d'heures du 22 novembre au 17 décembre 2010 et relevant que, depuis un certain temps et malgré des rappels répétés, il omet de remettre de manière constante ces documents;
- b) le procès-verbal d'entretien du 11 février 2011 réunissant MM. W_____, T_____, A_____, V_____ et Mme U_____. MM. T_____ et W_____ avaient des tensions qu'ils ont réglées par l'entremise de M. A_____ et il n'était pas nécessaire de passer par M. V_____. Mme U_____ a reçu un téléphone de Mme T_____, accusant l'entreprise d'être mal organisée, d'avoir une mauvaise ambiance et se plaignant de ne pas obtenir le formulaire pour les vacances. Mme U_____ explique le téléphone, M. T_____ s'excuse et M. V_____ rappelle qu'il ne veut plus ce genre de téléphones. En annexe à ce procès-verbal, une attestation non signée de M. A_____ qui indique s'être plaint du mécontentement de M. T_____ à exécuter les tâches de pose de faux plafonds et avoir eu des informations de la part de M. W_____, responsable du chantier, relevant une attitude négative et certains refus de la part de l'assuré d'exécuter les travaux confiés
- c) courrier à l'assuré du 15 mars 2011 lui refusant l'octroi de cinq semaines de congé consécutives et lui accordant, à titre exceptionnel, de prendre trois semaines;
- d) résiliation du contrat de travail adressé à l'assuré le 22 juin 2011, pour le 31 août 2011;
- e) avertissement écrit adressé à l'assuré le 1^{er} juillet 2011, signé par M. V_____, faisant référence au problème survenu sur le chantier, soit une altercation avec M. B_____. Le chef d'entreprise indique être conscient que l'ambiance sur le chantier est mauvaise mais souhaite que l'assuré fasse des efforts afin que son dernier mois de travail se passe au mieux, pour préserver les intérêts de l'entreprise et afin d'éviter de devoir prendre des mesures disciplinaires d'ici-là;
- f) courrier à l'assuré du 26 août 2011, lui confirmant sa décision de finir son travail le 31 août 2011 et réclamant tous les rapports de travail du 17 juin au 26 août 2011 pour le lundi suivant. Le courrier lui rappelle l'obligation de remplir ces documents, malgré ses constantes réticences, l'entreprise n'ayant plus aucune information sur les heures et vacances depuis le 17 juin, ce qui est

inadmissible. A sa demande, les raisons de la résiliation lui sont communiquées, soit la mauvaise entente avec ses collègues et son responsable, les tensions constantes et le fait qu'il n'était jamais satisfait de l'organisation au sein de l'entreprise;

- g) courrier de l'assuré à l'entreprise du 29 août 2011 qui conteste avoir souhaité terminer son travail le 31 août 2011, indique avoir remis tous les rapports de travail et décomptes d'heures, n'étant pas responsable du défaut de circulation de l'information. Il conteste également les motifs du licenciement, la mauvaise ambiance dans l'entreprise étant liée à la gestion du personnel et l'assuré ayant signalé à plusieurs reprises les difficultés existant entre les membres du personnel et avec la hiérarchie, sans que la direction ne prenne les mesures nécessaires pour améliorer les choses. Il rappelle qu'il n'a jamais refusé d'effectuer des heures supplémentaires, il a toujours été ponctuel, assidu et a fourni un travail de qualité. Il a par ailleurs entretenu d'excellentes relations avec l'ensemble des collaborateurs des autres entreprises côtoyées sur les chantiers;
- h) courrier à l'assuré du 30 août 2011 qui estime que ce dernier a participé à la mauvaise ambiance de l'entreprise. Le chef de chantier, M. B_____, avait plusieurs fois mentionné une attitude réfractaire à exécuter les tâches confiées. Ce comportement récalcitrant avait également été relevé par MM. W_____ et A_____, l'assuré s'étant plaint de devoir finir le travail des collègues. Il avait été invité à admettre qu'il faisait partie du travail normal d'un chantier de s'acquitter de ces tâches et à changer son comportement. Ensuite, Mme U_____ avait reçu un téléphone des plus agressifs de sa femme puis, malgré les remarques, l'assuré avait persévéré dans cette attitude négative, étant le seul membre du personnel à se plaindre de mauvaise ambiance ou de problèmes organisationnels. Il y avait certes des urgences à gérer mais cela faisait partie du lot quotidien de tous. La qualité de son travail n'a jamais été remise en cause. Concernant la date de la fin des rapports de travail, il avait demandé à finir quelques jours avant le 31 août ce qui lui avait été accordé, puis il y avait renoncé, raison pour laquelle la date du 31 août lui avait été confirmée;
- i) courrier à l'assuré du 16 septembre 2011 qui constate que les rapports hebdomadaires complétés n'ont pas été remis et l'informe que le 90% de son salaire présumé lui a été versé, à défaut de décompte.
7. Par décision du 7 décembre 2011, la caisse a suspendu le droit à l'indemnité de l'assuré pour une durée de 16 jours, suite à une perte fautive d'emploi à partir du 1^{er} septembre 2011, les motifs du licenciement invoqués par l'employeur ayant été contestés par l'assuré, sans que celui-ci ait jugé utile de les contester auprès de la juridiction des Prud'hommes et la décision citant les divers courriers précités.

8. L'assuré a formé opposition le 3 janvier 2012. En substance, il fait valoir que son ancien patron n'a pas supporté qu'il désigne comme calamiteuse sa gestion du personnel et son organisation du travail chaotique, en se mêlant, à ses yeux, de ce qui ne le regardait pas. Il relève que l'ambiance dans l'entreprise est exécrationnelle, ce que son patron reconnaît. En essayant d'agir pour que la situation s'améliore, il en a malheureusement fait les frais. Lorsqu'il s'est entretenu avec ses responsables et son patron, on lui a fait comprendre que cela n'était pas son affaire, le disqualifiant en le faisant passer pour un mauvais élément jusqu'à aboutir à son licenciement. L'entretien téléphonique entre son épouse et Mme U_____ le 10 février 2011 n'a pas été agressif, mais vif, son employeur refusant de répondre à sa demande de vacances présentée début décembre 2010, afin de se rendre au Brésil, pays d'origine de son épouse, pour y baptiser leur fils, alors que ce n'est que le 15 mars 2011 qu'il a enfin obtenu une réponse pour ses vacances. Il conteste avoir tardé à remettre son décompte d'heures, ayant régulièrement transmis ces pièces qui n'ont manifestement pas été transmises au secrétariat. Il confirme qu'il y a un problème d'organisation sur les chantiers et conteste avoir eu une attitude négative au travail.
9. Par décision sur opposition du 26 mars 2012, la caisse a partiellement admis l'opposition et réduit la suspension du droit à l'indemnité de l'assuré pour une durée de 8 jours à compter du 1^{er} septembre 2011. En substance, la caisse retient que le comportement général de l'assuré est bien à l'origine de son licenciement (contestation des méthodes de l'organisation, attitude négative) et que la responsabilité de l'assuré dans la survenance de son chômage est ainsi partiellement engagée. Les courriers échangés en août 2011 étant postérieurs à la résiliation, ils ne peuvent être considérés comme des remises à l'ordre, mais uniquement comme des explications, de sorte que, compte tenu de la nature de la faute reprochée, du fait qu'aucun reproche ne lui a été fait dans ses précédents emplois, la caisse réduit à 8 jours la suspension de l'indemnisation.
10. Par pli du 9 mai 2012, l'assuré forme recours contre la décision, il se réjouit de la réduction de la suspension, mais considère toujours qu'une injustice demeure, car la caisse admet que la nature de la faute qu'on lui reproche a trait à son caractère en général et relève qu'aucun reproche de ce type ne lui a été adressé dans ses précédents emplois, de sorte que la suspension doit être intégralement annulée.
11. Par pli du 1^{er} juin 2012, la caisse maintient ses conclusions et s'en remet au jugement de la Cour, proposant le rejet du recours.
12. Par pli du 18 juin 2012, l'assuré revient sur des éléments de faits, comme suit :
 - a) l'attestation de M. A_____ omet de préciser que l'assuré avait relevé que deux plans concernant les travaux à exécuter étaient contradictoires mais, sur ordre de M. W_____, il avait exécuté les ordres sans discuter, alors que

toute la structure avait dû être démontée, car le plan correct était l'autre. MM. W_____ et A_____ avaient déjà plusieurs fois fait ce type d'erreur;

b) s'agissant du procès-verbal du 11 février 2011, il conteste avoir été en conflit avec M. W_____ et les propos attribués à son épouse sont exagérés, la réaction de Mme U_____ étant par ailleurs disproportionnée.

13. Lors de l'audience du 3 juillet 2012, l'assuré a confirmé que l'emploi litigieux était son premier contrat fixe, ayant travaillé pour différentes entreprises temporaires par le passé. C'est la première fois qu'un employeur lui fait des reproches et il s'est toujours bien entendu avec ses autres employeurs. S'agissant du procès-verbal du 11 février 2011, il tentait d'obtenir sa feuille de vacances depuis des mois pour organiser le baptême de son fils au Brésil et son épouse a vraisemblablement fait référence à la mauvaise ambiance de l'entreprise lors de son entretien avec Mme U_____. Il a été confronté à plusieurs reprises à des plans erronés, à des ordres peu clairs, voire contradictoires. M. W_____ partageait son point de vue, selon lequel l'entreprise était mal organisée, mais relevait que cela était de la responsabilité des supérieurs, l'invitant à exécuter le travail sans discuter. L'assuré s'en est également ouvert à MM. A_____ et B_____ et a indiqué au patron de l'entreprise que l'ambiance était mauvaise. Plusieurs mois avant le licenciement, il avait entendu dire qu'il serait convoqué par M. C_____ et il s'attendait à recevoir un avertissement, mais ce rendez-vous n'a pas eu lieu et il n'a jamais fait l'objet d'aucune remise à l'ordre ou avertissement. L'entrevue du 11 février 2011 avait surtout pour objet le téléphone entre son épouse et Mme U_____, M. V_____ étant mécontent d'avoir été dérangé pour cette affaire. S'agissant des feuilles d'heures, elles sont remises à un responsable, parfois à un collègue qui se rend au bureau. Plusieurs autres collègues ont reçu un courrier leur reprochant de ne pas remettre les rapports d'heures. Il a pourtant remis ses derniers rapports et a dû les faire à nouveau suite au dernier courrier de son employeur. La Caisse a admis qu'en cas de contestation devant les Prud'hommes, le congé n'aurait pas été considéré comme une résiliation de représailles ou abusive.

14. La Cour a décidé d'entendre divers témoins et l'assuré, spécifiquement interpellé, a indiqué ne pas avoir d'autre collègue ou témoin à citer.

15. M. V_____, administrateur de l'entreprise, a été entendu le 28 août 2012. Il a indiqué que la plupart des employés sont anciens et ne se plaignent pas de mauvaise ambiance, mais n'appréciaient pas de faire équipe avec l'assuré, en raison de sa mauvaise volonté à exécuter des tâches et de ses plaintes concernant celles qu'il estimait ingrates. M. A_____, qui était technicien, a été licencié en raison d'un manque d'efficacité et de rigueur administrative, ne restituant pas ces feuilles d'heures permettant de calculer le salaire. Le témoin a contesté qu'il y ait eu systématiquement des erreurs sur les chantiers durant l'emploi de l'assuré et quand bien même il y en aurait eu, l'assuré ayant été payé pour toutes les heures faites, il

n'a rien à redire, même s'il doit refaire quinze fois le même travail. Mme U_____ est la propriétaire d'une fiduciaire que l'entreprise mandate pour les questions de salaires et qui se charge des questions administratives et des ressources humaines. Elle est membre du conseil d'administration de l'employeur. Le témoin suppose que, s'agissant de son courrier du 30 août 2011, les faits qu'elle relate sont les doléances de MM. B_____, W_____ et C_____, sont fondés sur le procès-verbal du 11 février 2011 et sur un document non daté mais signé par M. A_____. Pour le surplus, elle a dû avoir un entretien avec M. C_____. La décision de licenciement a été prise par le témoin, car l'assuré se plaignait tout le temps et refusait de faire le travail et ne remplissait pas les fiches d'heures de travail. Le témoin a précisé que, mis à part avec l'assuré et M. A_____, l'entreprise n'avait eu aucun problème avec d'autres employés pour les fiches d'heures. Le témoin dit avoir eu des retours de chantier selon lesquels l'assuré avait refusé de faire certains travaux, pour lesquels il avait été engagé. Mis à part l'entretien du 11 février 2011, il n'a pas eu d'autre entretien de service avec l'employé, mais avait relevé qu'il était regrettable qu'il mette l'entreprise devant le fait accompli, s'agissant de ses dates de vacances, de sorte qu'avant l'entretien téléphonique entre l'épouse de l'assuré et Mme U_____, cette question de vacances posait déjà problème. Si M. W_____ a été averti, c'est pour avoir haussé le ton devant un client et si M. B_____ a été convoqué, c'est en raison du fait qu'il se déchargeait d'une partie de son travail sur l'ouvrier de son équipe, certainement pas pour avoir laissé traîner des feuilles d'heures des autres salariés sur un chantier.

16. Les témoins W_____ et B_____ ont été entendus le 9 octobre 2012.

Le premier indique être ouvrier de l'entreprise depuis quatre ans, ayant souvent travaillé en binôme avec l'assuré et entretenant des relations tout à fait normales avec ce dernier. Lors de son engagement, il y avait beaucoup de problèmes d'ambiance et dans les relations ; l'organisation, quant à elle, était désordonnée voire brouillonne : les tâches données n'étaient pas claires, le planning n'était pas bien établi et l'ordonnancement des travaux posait problème. Le témoin confirme s'être également souvent plaint auprès de MM. C_____ et A_____ de l'organisation, un autre ouvrier, M. D_____ se plaignant également. Malgré l'absence d'amélioration, il a continué à faire des remarques, car il estime qu'il faut maintenir le dialogue avec ses supérieurs. A sa connaissance, l'assuré n'a pas eu de litige avec les autres ouvriers ou les chefs, car tous les ouvriers avaient des relations tendues avec M. B_____, qui donne des ordres, mais ne fait pas sa part de travail. A son sens, l'assuré a été licencié de façon abusive, victime de M. B_____. Toutefois, il se plaignait plus que lui-même et a continué à se plaindre à un moment où le témoin avait abandonné, invitant d'ailleurs l'assuré à lâcher l'affaire et à prendre du recul. Deux techniciens ont été licenciés, M. A_____ et un autre, lesquels se plaignaient aussi de l'organisation, sans savoir si cela était véritablement le motif de leur licenciement. Il n'a aucun contact avec

M. V_____, sauf lors d'un entretien lié à un avertissement écrit avec menace de licenciement, au motif qu'il s'était plaint d'un technicien et d'une mauvaise organisation. Le patron vient rarement sur les chantiers, ne salue pas les ouvriers et gère l'entreprise de façon autocratique. Le témoin indique qu'il lui arrive d'oublier de rendre ses feuilles d'heures, soit par inadvertance, soit parce que le chef de chantier de l'époque perdait les feuilles d'heures alors qu'il était chargé de les ramener au secrétariat. Ce dernier a d'ailleurs également été licencié. M. A_____ a également perdu parfois ses feuilles et il a été licencié pour un ensemble de motifs, notamment des erreurs sur les chantiers. Mme U_____ a un bureau en Suisse-allemande à sa connaissance et il faut l'appeler en cas de besoin.

Le second, quant à lui, a indiqué qu'après un début de bonne relation, son caractère ne s'accordait pas bien avec celui de l'assuré, il a eu à se plaindre de la qualité du travail de ce dernier, de même que d'autres chefs de chantier, y compris M. W_____. Le témoin a en effet informé M. C_____ qu'il y avait des plaintes contre l'assuré, de sorte que lorsqu'il devait composer des binômes, MM. W_____, E_____ et D_____ ne souhaitaient pas travailler avec l'assuré. M. W_____ s'était également plaint de l'assuré auprès de M. C_____ et le témoin était étonné d'apprendre, la veille de l'audience, que M. W_____ indiquait n'avoir aucune critique à faire envers l'assuré. Le témoin ne connaît pas les motifs du licenciement de M. A_____ et des deux autres techniciens et il confirme qu'il rencontre peu le patron, qui le salue ou pas, selon son humeur. Le témoin admet que les chantiers sont mal organisés et que tout le monde s'en plaint, mais qu'il "faut faire avec". A l'issue de l'audience, le témoin et l'assuré ont discuté des circonstances dans lesquelles s'est déroulé un chantier, s'agissant d'un problème d'alignement de plaques, sans se mettre d'accord.

17. A l'issue de l'audience, un délai a été imparti aux parties pour se déterminer.
18. L'assuré a fait valoir, par pli du 1^{er} novembre 2012, que l'ensemble des témoins ont confirmé la mauvaise organisation et la mauvaise ambiance qui sévissait dans l'entreprise, le patron admettant implicitement la totale désorganisation sur les chantiers, estimant qu'un ouvrier n'a rien à redire, même s'il doit refaire quinze fois le même travail, cet état d'esprit en disant long sur la considération, voire le respect que ce chef d'entreprise porte à ses employés. M. W_____ avait confirmé ses dires, s'agissant du nombre d'employés se plaignant et des pertes des feuilles d'heures. Les nombreux autres licenciements sont le fait d'un patron autoritaire et buté qui n'a pas encore réalisé dans quel siècle nous vivons.
19. La cause a été gardée à juger le 9 novembre 2012.

EN DROIT

1. Conformément à l'art. 134 al. 1 let. a ch. 8 de la loi sur l'organisation judiciaire, du 26 septembre 2010 (LOJ; RS E 2 05) en vigueur dès le 1^{er} janvier 2011, la Chambre des assurances sociales de la Cour de justice connaît, en instance unique, des contestations prévues à l'art. 56 de la loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales, du 6 octobre 2000 (LPGA; RS 830.1) relatives à la loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité, du 25 juin 1982 (loi sur l'assurance-chômage, LACI; RS 837.0).

Sa compétence pour juger du cas d'espèce est ainsi établie.

2. Interjeté dans les formes et délai prescrits, le recours est recevable (art. 56 et 60 LPGA).
3. Sont litigieux en l'espèce, le principe, le cas échéant la durée de la suspension du droit aux indemnités de chômage.
4. Selon l'art. 30 al. 1 let. a LACI, le droit de l'assuré est suspendu lorsqu'il est établi qu'il est sans travail par sa propre faute.

Le droit à l'indemnité de chômage a pour corollaire un certain nombre de devoirs qui découlent de l'obligation générale des assurés de réduire le dommage (ATF 123 V 96). Lorsqu'un assuré ne les respecte pas, il adopte un comportement qui, de manière générale, est de nature à prolonger la durée de son chômage.

Afin précisément de prévenir ce risque, l'art. 30 al. 1 let. a LACI sanctionne en particulier l'assuré qui est sans travail par sa propre faute, par la suspension de son droit à l'indemnité de chômage (ATF 125 V 199 consid. 6a ; 124 V 227 consid. 2b ; 122 V 40 consid. 4c/aa). Tel est notamment le cas de l'employé qui a résilié lui-même le contrat de travail sans s'être préalablement assuré d'obtenir un autre emploi, sauf s'il ne pouvait être exigé de lui qu'il conservât son ancien emploi (art. 44 al. 1 let. b de l'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité, du 31 août 1983 [ordonnance sur l'assurance-chômage, OACI ; RS 837.02]), mais également de celui qui, par son comportement, en particulier par la violation de ses obligations contractuelles de travail, a donné à son employeur un motif de résiliation de contrat (art. 44 al. 1 let. a OACI).

La suspension du droit à l'indemnité est destinée à poser une limite à l'obligation de l'assurance-chômage d'allouer des prestations pour des dommages que l'assuré aurait pu éviter ou réduire. En tant que sanction administrative, elle a pour but de faire répondre l'assuré, d'une manière appropriée, du préjudice causé à l'assurance-chômage par son comportement fautif (ATF 133 V 89 consid. 6.2.2 ; ATF non publié du 6 avril 2008, 8C.316/07, consid. 2.1.2).

5. a) Selon la jurisprudence, il y a faute propre de l'assuré au sens de l'assurance-chômage, si et dans la mesure où la survenance du chômage n'est pas imputable à

des facteurs objectifs, mais qu'elle est due à son comportement qui, compte tenu des circonstances et rapports personnels, aurait pu être évité, ce que l'assurance ne saurait prendre en charge (ATF np C_207/205 du 31 octobre 2005).

On attend de l'assuré qu'il ne cause pas lui-même le dommage mais qu'il le prévienne. Dès lors, le critère de la culpabilité retenue par la jurisprudence est celle du « comportement raisonnablement exigible » de l'assuré.

Il n'y a chômage fautif que si la résiliation est consécutive à un dol ou à un dol éventuel de la part de l'assuré. Il y a dol lorsque l'assuré adopte intentionnellement un comportement en vue d'être licencié. Il y a dol éventuel lorsque l'assuré sait que son comportement peut avoir pour conséquence son licenciement et qu'il accepte de courir ce risque (Circulaire du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) relative à l'indemnité de chômage, janvier 2007, n° D18).

b) La suspension du droit à l'indemnité pour chômage fautif en vertu de l'art. 44 al. 1 let. a OACI ne présuppose pas une résiliation du contrat de travail avec effet immédiat pour juste motif au sens de l'art. 337 du Code des obligations, loi fédérale, du 30 mars 1911, complétant le code civil suisse (CO ; RS 220). Il suffit que le comportement de l'assuré en général ait constitué un motif de congé, même sans qu'il y ait des reproches d'ordre professionnel à lui faire. Tel peut être le cas aussi lorsque l'employé présente un caractère, dans un sens large, qui rend les rapports de travail intenable (ATF 112 V 244 consid. 1 et les arrêts cités).

Le comportement fautif de l'assuré ayant donné à son employeur un motif de résiliation du contrat de travail doit être clairement établi (Circulaire du SECO, n° D20). Lorsqu'un différend oppose l'assuré à son employeur, les seules affirmations de ce dernier ne suffisent pas à établir une faute contestée par l'assuré et non confirmée par d'autres preuves ou indices aptes à convaincre l'administration ou le juge (ATF 112 V 245 consid. 1 et les arrêts cités; DTA 2001 n° 22 p. 170 consid.3; Gerhards, Kommentar zum Arbeitslosenversicherungsgesetz, n. 10 ss ad art. 3). Aucune suspension pour chômage fautif ne sera prononcée lorsque le comportement de l'assuré est excusable (Circulaire du SECO, n° D22).

c) La durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute. Ainsi, en cas de faute légère, la durée de la suspension est de un à quinze jours, de seize à trente jours en cas de faute de gravité moyenne et de trente-et-un à soixante jours en cas de faute grave (art. 45 al. 2 let. a à c OACI). Il y a faute grave lorsque l'assuré a abandonné un emploi réputé convenable sans être assuré de trouver un nouvel emploi ou lorsqu'il refuse un emploi réputé convenable sans motif valable (art. 45 al. 3 OACI). Dans ce domaine, le juge ne s'écarte de l'appréciation de l'administration que s'il existe de solides raisons (ATF 123 V 152 consid. 2).

6. En ce qui concerne la preuve, le juge des assurances sociales fonde sa décision, sauf dispositions contraires de la loi, sur les faits qui, faute d'être établis de manière

irréfutable, apparaissent comme les plus vraisemblables, c'est-à-dire qui présentent un degré de vraisemblance prépondérante. Il ne suffit donc pas qu'un fait puisse être considéré seulement comme une hypothèse possible. Parmi tous les éléments de fait allégués ou envisageables, le juge doit, le cas échéant, retenir ceux qui lui paraissent les plus probables (ATF 130 III 324 consid. 3.2 et 3.3; 126 V 360 consid. 5b, 125 V 195 consid. 2). Il n'existe pas, en droit des assurances sociales, un principe selon lequel l'administration ou le juge devrait statuer, dans le doute, en faveur de l'assuré (ATF 126 V 322 consid. 5a).

7. En l'espèce, l'intimée a réduit la suspension de 16 à 8 jours au motif que les courriers postérieurs au licenciement ne constituaient pas des reproches ou des avertissements mais des explications ultérieures et que l'assuré avait toujours été apprécié par ses précédents employeurs. Toutefois, selon la caisse, le comportement général de l'assuré restait à l'origine - partiellement - de son licenciement. En l'occurrence, aucun reproche concernant la qualité du travail fourni n'a été fait à l'assuré et le licenciement n'est d'ailleurs pas fondé sur ce chef. L'employeur indique qu'il est motivé par une "incompatibilité d'opinions" Il précise les reproches faits à l'assuré comme suit : il omet régulièrement de remettre ses fiches d'heures; il se plaint de la mauvaise ambiance et d'une organisation déficiente sur les chantiers; il rechigne à exécuter certaines tâches; son épouse a eu un entretien téléphonique houleux et agressif avec la responsable du personnel. Les courriers échangés après le licenciement confirment la position respective de l'employeur et de l'employé. Il est ainsi précisé que le comportement récalcitrant de l'assuré, s'agissant de l'exécution de certaines tâches, a été relevé par MM. A_____ et W_____ et que l'assuré a persisté dans son attitude négative malgré les remarques faites, étant le seul membre du personnel à se plaindre de mauvaise ambiance. Entendu par la Cour de céans, le chef d'entreprise a confirmé que le licenciement était dû au fait que l'assuré se plaignait tout le temps, refusait de faire le travail et ne remplissait pas ses feuilles d'heures. Il a précisé que l'assuré et M. A_____ étaient les seuls à poser ce dernier problème, que seul l'assuré se plaignait de la mauvaise ambiance et que les autres employés n'appréciaient pas de faire équipe avec lui. Le témoin a laissé entendre que la question des vacances n'avait pas été, à elle seule, déterminante mais qu'il avait peu apprécié d'être mis devant le fait accompli.

Les affirmations du chef de l'entreprise sont contredites par les témoignages recueillis et les pièces produites. Il s'avère effectivement que l'organisation des chantiers laisse à désirer, voire est parfois chaotique. La majorité des employés se plaignent de cette organisation déficiente. Plusieurs employés se sont vus reprocher de ne pas avoir rendu leurs feuilles d'heures, parfois égarées par un collègue chargé de les ramener au bureau, certains ayant même reçu un avertissement pour ce motif. Le chef d'entreprise admet au surplus qu'il y a une mauvaise ambiance au sein de son entreprise (cf. son courrier du 1^{er} juillet 2011). D'ailleurs, le nombre de licenciements intervenus, dont la cause n'est pas clairement établie, et les conflits de plusieurs ouvriers avec leur chef d'équipe permettent aisément de retenir que

l'ambiance était effectivement mauvaise. A cet égard, l'attitude hautaine du chef d'entreprise en audience et ses propos révélateurs du peu de respect qu'il a pour ses ouvriers et leur travail correspondent à l'appréciation que l'un des témoins a faite de ce patron autocratique, qui gère une entreprise de quelques employés comme une multinationale, est rarement présent sur les chantiers et ne salue pas ses ouvriers.

L'instruction de la cause n'a pas permis d'établir, au degré de la vraisemblance prépondérante, que l'assuré aurait refusé d'exécuter certaines tâches. Ce motif est avancé par le chef d'entreprise, qui suppose que Mme U _____ a fondé ces reproches sur la base d'un entretien avec M. C _____ et mentionne des "retours de chantier", soit des informations qu'il ne parvient pas à préciser. Au surplus, il apparaît que M. B _____ est en conflit avec plusieurs ouvriers, car il se décharge sur eux d'une partie de son travail, ce qui lui a d'ailleurs valu un avertissement du chef d'entreprise. L'attestation de M. A _____ jointe au procès-verbal du 11 février 2011 mentionne que l'assuré s'était plaint de devoir exécuter certaines tâches, alors que l'assuré expose de façon convaincante les motifs qui l'on conduit à remettre en cause les ordres donnés. Ainsi, c'est sur la base du récit de M A _____ et des plaintes de M. B _____ à M. C _____, relayées à Mme U _____ puis transmises à M. V _____, qu'il a été retenu que l'assuré refusait d'effectuer certaines tâches. A cet égard, il est fort vraisemblable que l'assuré ait clairement signifié à M. B _____ qu'il refusait d'assumer la part de travail que lui n'assumait pas et laissait donc aux autres. De même, on comprend des explications laborieuses mais cohérentes de l'assuré qu'il a parfois contesté certains plans ou ordres, qui se sont ensuite révélés être inexacts, mais qu'il les a finalement exécutés, tout en sachant qu'il faudrait refaire le travail. S'agissant de savoir si d'autres ouvriers refusaient de travailler en binôme avec l'assuré, les témoignages totalement antinomiques des témoins W _____ et B _____ ne permettent pas de l'établir, celui du chef d'entreprise étant exclusivement fondé sur les dires de M. B _____. Au demeurant, compte tenu des certificats de travail élogieux des précédents employeurs, qui soulignent en particulier les contacts agréables que l'assuré entretient avec ses collègues et du témoignage clair de M W _____, rien ne permet de retenir que l'assuré ait eu, sauf en ce qui concerne le chef de chantier B _____, des conflits avec les autres ouvriers.

Il s'avère par ailleurs que c'est Mme U _____, agissant en tant que membre du conseil d'administration, chargée de l'administration à distance, qui a rédigé tous les courriers adressés à l'assuré et le procès verbal de l'entretien de février 2011, alors qu'elle ne se trouve pas sur place, n'a aucun contact direct avec les ouvriers et se fonde sur des informations indirectes dans un contexte conflictuel. Surtout, c'est suite à l'entretien qu'elle a eu avec l'épouse de l'assuré au sujet des vacances le 10 février 2011 que la situation s'est très rapidement dégradée : entretien de service, réunion avec prise de PV, obtention d'une déclaration écrite de M. A _____, alors que depuis décembre 2009, aucun reproche n'a été fait à l'assuré, ni quant à

ses plaintes liées à la mauvaise ambiance et à l'organisation déficiente, ni quant à ses feuilles d'heures, ni quant à des refus d'exécuter certaines tâches.

Finalement, la Cour a eu l'occasion de constater que l'assuré était peu coutumier et mal à l'aise dans l'expression orale, ne serait-ce que pour expliquer les désaccords intervenus sur les chantiers à propos de certaines tâches. On peut ainsi aisément imaginer que ces difficultés ont d'une part engendré des malentendus (l'assuré tente d'exposer qu'un plan est faux et qu'il convient de se fonder sur un autre plan et le chef de chantier comprend qu'il refuse d'exécuter le travail) et, d'autre part, permis de focaliser sur l'ouvrier se défendant le moins bien l'ensemble des tensions existantes dans l'entreprise.

Il s'avère ainsi à l'issue de l'instruction de la cause que le seul reproche que l'on puisse faire à l'assuré est d'avoir persisté à émettre des critiques quant à l'organisation de l'entreprise malgré les conseils avisés de ses collègues l'enjoignant, tout comme eux, à se taire et à faire son travail. En effet, sauf si les problèmes rencontrés sont importants au point de mettre en danger l'intégrité, l'équilibre ou la personnalité du salarié, il n'a pas à émettre des critiques permanentes quant à l'organisation d'une entreprise qu'il ne dirige pas. S'il est mécontent, il cherche un autre emploi. En l'espèce toutefois, l'assuré a une vision idéale de la relation contractuelle entre salarié et employeur, dans laquelle le second tirerait profit des critiques constructives émises par le premier, soucieux de contribuer à l'amélioration de l'organisation et de l'ambiance dans l'entreprise. Ainsi, compte tenu de l'ensemble des circonstances décrites, du nombre de licenciements intervenus sans motifs économiques, de l'attitude de l'employeur, du fait que les autres employés se plaignaient aussi et oubliaient aussi leurs feuilles d'heures, il convient de retenir, au degré de la vraisemblance prépondérante, que l'attitude critique de l'assuré n'a joué qu'un rôle relégué à l'arrière plan dans la décision de licenciement, l'assuré ayant finalement été le bouc émissaire. Surtout, l'assuré avait manifestement des intentions louables, estimant nécessaire de tenter d'intervenir pour améliorer l'organisation et l'ambiance, de sorte que l'on ne peut en tout cas pas retenir qu'il ait envisagé que son comportement pourrait avoir pour conséquence son licenciement et qu'il ait accepté de courir ce risque, ce qui exclut toute faute.

En conséquence, aucune sanction ne peut lui être infligée et il convient d'annuler la décision sur opposition en tant qu'elle prévoit 8 jours de suspension.

8. Ainsi, le recours est admis et la décision sur opposition est annulée, la sanction de suspension de 8 jours d'indemnités n'étant pas fondée.

**PAR CES MOTIFS,
LA CHAMBRE DES ASSURANCES SOCIALES :**

Statuant

A la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. L'admet, annule les décisions du 7 décembre 2011 et du 26 mars 2012.
3. Dit que la procédure est gratuite.
4. Informe les parties de ce qu'elles peuvent former recours contre le présent arrêt dans un délai de 30 jours dès sa notification auprès du Tribunal fédéral (Schweizerhofquai 6, 6004 LUCERNE), par la voie du recours en matière de droit public, conformément aux art. 82 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral, du 17 juin 2005 (LTF; RS 173.110); le mémoire de recours doit indiquer les conclusions, motifs et moyens de preuve et porter la signature du recourant ou de son mandataire; il doit être adressé au Tribunal fédéral par voie postale ou par voie électronique aux conditions de l'art. 42 LTF. Le présent arrêt et les pièces en possession du recourant, invoquées comme moyens de preuve, doivent être joints à l'envoi.

La greffière

La présidente

Irène PONCET

Sabina MASCOTTO

Une copie conforme du présent arrêt est notifiée aux parties ainsi qu'au Secrétariat d'Etat à l'économie par le greffe le