

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/1927/2014

ATAS/1091/2014

COUR DE JUSTICE

Chambre des assurances sociales

Arrêt du 21 octobre 2014

2^{ème} Chambre

En la cause

Madame A_____, domiciliée à CONCHES, représentée par
SYNDICAT UNIA

recourante

contre

CAISSE CANTONALE GENEVOISE DE CHOMAGE, sise Rue
de Montbrillant 40, GENEVE

intimée

Siégeant : Raphaël MARTIN, Président ; Christine BULLIARD MANGILI et Anny SANDMEIER, Juges assesseurs

EN FAIT

1. Madame à A_____ (ci-après : la recourante ou l'assurée), ressortissante algérienne qui acquerra la nationalité suisse par naturalisation le 17 septembre 2003, s'est mariée le 20 mars 1994 avec Monsieur B_____, dont elle a eu deux enfants jumeaux nés le _____ 1995. Domiciliée dans le canton de Genève depuis plusieurs années, la recourante y a travaillé comme nettoyeuse pour le compte de C_____, dès le 21 août 2012, et de D_____ SA, succursale genevoise de E_____ AG.
2. Entre mai et juillet 2013, l'assurée a suivi une formation d'auxiliaire de santé auprès de la Croix-Rouge suisse, en particulier durant ses vacances payées du 27 mai au 23 juin 2013 puis durant un congé non payé du 24 juin au 12 juillet 2013. Elle a obtenu son certificat d'auxiliaire de santé de la Croix-Rouge suisse le 19 juillet 2013.
3. L'assurée s'est trouvée en incapacité totale de travailler, attestée par un certificat médical, du 14 octobre au finalement 11 novembre 2013, après, indique-t-elle, s'être bloquée le dos le 14 octobre 2013.
4. Le 15 octobre 2013, C_____ SA lui a adressé un avertissement écrit, suite à son absence de la veille non aussitôt signalée au bureau dudit employeur mais simplement à sa cheffe de site par un sms le lendemain. Cet avertissement fait par ailleurs mention d'absences répétées et non justifiées au travail, ainsi que de divers avertissements oraux. L'assurée n'a pas contesté cet avertissement écrit.
5. Le 19 novembre 2013, soit quelques jours après que l'assurée a pu reprendre son activité professionnelle, C_____ SA lui a envoyé par recommandé une lettre de licenciement pour le 31 janvier 2014, respectant le délai de congé de deux mois prévu par la convention collective de travail du secteur du nettoyage pour le canton de Genève.
6. Le 19 décembre 2013, l'assurée s'est inscrite au chômage auprès de l'office cantonal de l'emploi (ci-après l'OCE), qui, le 13 janvier 2014, lui a confirmé son inscription, en retenant le lundi 3 février 2014 comme date à partir de laquelle elle pouvait être placée. Le 24 janvier 2014, l'assurée a rempli le formulaire de demande d'indemnité de chômage auprès de la caisse cantonale genevoise de chômage (ci-après : la caisse).
7. L'attestation de l'employeur que C_____ SA a envoyée le 17 février 2014 à la caisse comportait la mention, sous la rubrique "Motif de la résiliation", que l'assurée ne convenait plus au poste, référence y étant faite par ailleurs à la lettre de congé. La caisse s'est renseignée sur le motif du licenciement de l'assurée en téléphonant, le 13 mars 2014, à Madame F_____, responsable des ressources humaines de C_____ SA, qui a indiqué que l'assurée avait été licenciée en raison de divers manquements à ses obligations contractuelles, à savoir de nombreuses arrivées tardives et des absences injustifiées, un non-retour au travail au terme de ses dernières vacances, manquements ayant donné lieu à plusieurs avertissements oraux et finalement d'un avertissement écrit le 15 octobre 2013.

8. Contactée par téléphone le 18 mars 2014 par la caisse pour avoir sa prise de position, l'assurée a objecté qu'elle avait obtenu, de façon convenue avec sa cheffe, un congé supplémentaire de quinze jours non payés à l'issue de ses vacances, et que par ailleurs ses autres absences sporadiques avaient toujours été justifiées par des raisons médicales, ajoutant qu'elle n'avait pas contesté l'avertissement écrit du 15 octobre 2013 en dépit du désaccord que celui-ci suscitait en elle.
9. Par une décision du 20 mars 2014, la caisse a prononcé à l'encontre de l'assurée une suspension de son droit à l'indemnité de chômage pour une durée de quarante jours, en retenant que, par son comportement, elle avait donné à son employeur un motif de résiliation de son contrat de travail. Cette décision précisait que, seul le dommage causé à l'assurance chômage pouvant faire l'objet d'une sanction et la quotité de la pénalité ne devant pas être supérieure audit dommage correspondant à l'emploi perdu, la pénalité était fixée à 18,7 jours effectifs, répartis à raison de 9,3 jours du 1^{er} au 28 février 2014 et à raison de 9,4 jours en mars 2014.
10. Le 17 avril 2014, l'assurée, représentée par le syndicat Unia, section de Genève, a formé opposition à cette décision. Elle a expliqué que, travaillant pour l'entreprise C_____ SA depuis le 21 août 2012, elle avait, en 2013, pris des vacances payées pendant un mois, du 27 mai au 23 juin 2013, puis, en accord avec son employeur, trois semaines de vacances supplémentaires non payées, du 24 juin au 12 juillet 2013, pour pouvoir suivre un stage auprès de la Croix-Rouge suisse dans le cadre d'une formation d'auxiliaire de santé, et qu'elle avait obtenu son certificat pour cette formation le 19 juillet 2013 ; elle avait réintégré son poste de travail dès la fin de ce stage, comme convenu avec son employeur. Elle a ajouté que le 14 octobre 2013, elle s'était bloquée le dos et n'avait donc pas pu venir travailler, et qu'elle en avait immédiatement averti sa cheffe de site avant même de se rendre chez son médecin, qui l'avait alors mise en arrêt de travail ; le 15 octobre 2013, elle avait averti sa cheffe de site de son état, avait repris son poste de travail dès qu'elle avait été en mesure de revenir travailler et n'avait dès lors plus été absente. Concernant l'avertissement lui ayant été adressé le 15 octobre 2013, elle a indiqué n'avoir pas compris le changement d'attitude de son employeur et n'avoir pas osé faire valoir ses droits.

Contestant avoir donné à son employeur un motif de la licencier et donc de s'être retrouvée sans travail par sa propre faute, elle a demandé l'annulation de la suspension de son droit à l'indemnité prononcée par la caisse.

La recourante a affirmé n'avoir jamais fait l'objet d'une quelconque remarque sur la qualité de son travail, et a contesté avoir entretenu de mauvaises relations avec ses collègues de travail, de même qu'avec la responsable des ressources humaines jusqu'à l'envoi de l'avertissement écrit du 15 octobre 2013, indiquant au surplus que tout s'était très bien passé également avec sa cheffe de site Annette jusqu'au jour où elle avait osé protester contre le fait d'avoir dû refaire à plusieurs reprises, au prix d'une heure de travail supplémentaire par jour, le travail mal accompli par une collègue.

11. Par une décision sur opposition du 28 mai 2014, la caisse a maintenu, sur le plan du principe, que l'assurée portait une part de responsabilité dans sa situation de chômage, son employeur ayant confirmé lui avoir adressé plusieurs avertissements concernant sa façon d'agir lors d'absences (en n'en avertissant que sa cheffe de site par sms et tardivement la responsable des ressources humaines de l'entreprise) et s'être aussi fondée sur de nombreuses remarques sur la qualité de son travail et sur les mauvaises relations qu'elle avait avec ses collègues et sa hiérarchie. La caisse a cependant considéré qu'il fallait retenir à son encontre non une faute grave, mais une faute moyenne, et a réduit la sanction de quarante jours à une sanction de dix-huit jours de suspension de son droit à l'indemnité de chômage, admettant ainsi partiellement son opposition et modifiant en conséquence sa décision du 20 mars 2014 (sans indiquer le nombre de jours effectifs que cette suspension représentait).
12. Le 2 juillet 2014, l'assurée, toujours représentée par le syndicat Unia, « section de Genève », a recouru contre cette décision sur opposition, en concluant préalablement à l'audition de l'entreprise C_____ SA, et principalement à l'annulation de la décision attaquée et au constat qu'elle ne s'était rendue coupable d'aucune faute dans son licenciement et donc qu'elle avait droit à l'indemnité de chômage sans aucune suspension.

En complément aux indications figurant dans son opposition précitée, elle a précisé que, le 14 octobre 2013, elle avait aussitôt essayé d'atteindre la responsable des ressources humaines de son employeur, mais que celle-ci n'était pas joignable ; elle avait pu parler avec une secrétaire, lui ayant indiqué qu'il lui fallait rappeler plus tard, et elle avait alors informé sa cheffe de site prénommée Annette, par sms, du fait que celle-ci ne répondait pas au téléphone ; le lendemain, ladite Annette lui avait indiqué par téléphone qu'il lui fallait envoyer un certificat médical au bureau de l'entreprise sans qu'il soit nécessaire de rappeler la responsable des ressources humaines, ladite Annette lui ayant au demeurant déjà dit plusieurs fois de ne pas trop appeler le bureau et qu'elle-même pouvait se charger de transmettre au bureau les communications des employés. La recourante a par ailleurs contesté catégoriquement avoir reçu des avertissements oraux, admettant n'avoir reçu qu'un seul avertissement, soit l'avertissement écrit du 15 octobre 2014, qui était mensonger mais qu'elle n'avait pas osé contester.

13. Le 30 juillet 2014, la caisse a conclu au rejet du recours, pour le motif que la recourante n'apportait aucun élément n'ayant pas déjà été pris en compte lors de la prise de la décision sur opposition, s'en remettant pour le surplus à l'appréciation de la chambre de céans quant à l'utilité d'entendre la responsable des ressources humaines de C_____ SA s'étant entretenue avec la caisse pour indiquer les motifs à l'origine du licenciement de la recourante.
14. Dans une réplique du 21 août 2014, la recourante a réfuté catégoriquement avoir eu des arrivées tardives, affirmant qu'en 2012 elle avait dû s'absenter à une ou deux reprises pour d'autres raisons que des raisons médicales, mais qu'elle en avait

toujours averti l'employeur à l'avance, et qu'en 2013, elle n'avait eu que deux absences, à savoir son congé non payé de quinze jours pris en juin-juillet 2013 en accord avec son employeur, et son arrêt pour cause de maladie dès le 14 octobre 2013.

15. La chambre de céans a procédé, le 7 octobre 2014, à la comparution personnelle des parties et à l'audition comme témoins de Madame F_____, responsable des ressources humaines de C_____ SA, et de Madame G_____, cheffe de site de l'assurée chez C_____ SA.

Ladite responsable des ressources humaines a déclaré qu'elle avait été au courant de la formation d'auxiliaire de santé suivie par l'assurée, du fait que cette dernière lui avait demandé des jours de congé non payés pour pouvoir suivre cette formation, et que les dates de ce congé non payé, qu'elle avait accepté de lui donner, avaient été modifiées sur demande faite "un peu à la dernière" par l'assurée, "ce qui (avait été) un peu gênant pour l'organisation du travail" mais néanmoins accepté. L'assurée ne s'était pas présentée au travail les 11 avril 2013 et 30 septembre 2013, sans en informer ni elle-même ni la cheffe de site. Quant au 14 octobre 2014, l'assurée s'était trouvée en arrêt maladie, dont elle ne l'avait pas avertie autrement que par l'envoi du certificat médical ; à sa connaissance, elle n'avait pas cherché à la joindre pour lui annoncer son empêchement de travailler, ni non plus sa cheffe de site (à laquelle elle avait simplement envoyé un sms, le 14 ou le 15 octobre 2013) ; ladite responsable des ressources humaines lui avait envoyé un avertissement écrit le 15 octobre 2013, puis elle avait contactée l'assurée par téléphone pour savoir ce qui se passait. Sa cheffe de site s'était déjà plainte auprès d'elle de l'attitude générale de l'assurée, du fait qu'il lui fallait "être derrière elle" pour s'assurer qu'elle faisait son travail, au demeurant en général pas mal. Du moins en 2013, ladite responsable des ressources humaines avait fait à l'assurée plusieurs fois des remarques par téléphone, sans doute pas qualifiées d'avertissements, à propos d'absences injustifiées ou annoncées uniquement par sms et tardivement, quelquefois à propos d'une qualité de travail insuffisante et d'un manque de ponctualité pour le travail du soir. L'assurée a contesté en substance les déclarations de la responsable des ressources humaines, indiquant, en rapport avec la question de la ponctualité, qu'elle avait évoqué avec cette dernière, sans rencontrer de compréhension de sa part, de modestes difficultés à concilier les horaires de ses deux engagements professionnels, l'ayant amenée, vu par ailleurs l'insistance de C_____ SA à la garder comme employée, à trouver des accommodements avec les secrétaires du site auquel elle était affectée.

La cheffe de site a déclaré que le soir du jour où l'assurée s'était bloquée le dos, celle-ci lui avait envoyé, vers 20h et alors que son travail commençait à 18h30, un sms lui indiquant qu'elle ne pouvait pas venir travailler, sms auquel elle n'avait pas répondu et à la suite duquel elle n'avait pas eu, le lendemain, un contact téléphonique avec elle. La règle était qu'en cas d'empêchement de venir travailler, l'employée devait en informer aussitôt tant elle-même que la responsable des

ressources humaines. L'assurée avait eu de bonnes relations professionnelles avec ses collègues, ainsi qu'avec elle-même, mais elle n'acceptait pas qu'on lui fasse des remarques (point que l'assurée a contesté, en disant que c'était la façon dont les remarques étaient faites qu'elle n'acceptait pas, mais pas les remarques en elles-mêmes). Quant à son congé non payé pour suivre une formation d'aide-soignante, l'assurée en avait discuté avec la responsable des ressources humaines. De façon générale, elle avait fourni un travail de qualité, mais durant les six derniers mois ayant précédé son licenciement, il était arrivé qu'elle arrive un peu en retard au travail en l'en informant en général par sms et qu'elle ait dû lui faire des remarques sur la qualité de son travail, et elle avait communiqué ces doléances à la responsable des ressources humaines. L'assurée a affirmé que le 14 octobre 2013, lorsqu'elle s'était bloquée le dos, vers 17h00, elle était sur son site de travail, à la banque EFG, et qu'elle n'avait pas réussi à joindre ni sa cheffe de site sur son portable, qui était coupé, ni la responsable des ressources humaines, mais une secrétaire de C_____ SA l'ayant invitée à joindre de préférence sa cheffe de site ; elle lui avait envoyé un sms le soir même, après sa visite chez le médecin, et sa cheffe de site l'avait appelée le lendemain pour prendre de ses nouvelles et lui dire d'envoyer son certificat à la responsable des ressources humaines. La cheffe de site a contesté ces déclarations, déclarant en tout cas ne pas se souvenir d'avoir eu l'assurée au téléphone le lendemain de son blocage du dos, ne bloquer son téléphone que de 08h00 à 15h00, et recevoir certes beaucoup de sms et de téléphones ; ladite cheffe de groupe a également nié, s'agissant du congé non payé de l'assurée, qu'elle aurait dit à l'assurée qu'elle pouvait prendre son congé et qu'elle "arrangerait cela" avec la responsable des ressources humaines.

Le représentant de la caisse a expliqué que quarante jours de suspension équivalaient à 18,7 jours effectifs (comme indiqué dans la décision du 20 mars 2014) du fait que l'assurée avait un gain assuré provenant de deux employeurs et que la sanction ne pouvait concerner que la part de gain afférente à son travail chez l'employeur l'ayant licenciée (donc C_____ SA). Même si cela n'avait pas été précisé dans la décision sur opposition du 28 mai 2014, la réduction de la suspension de quarante à dix-huit jours impliquait une réduction proportionnelle motivée par la même considération, donnant pour résultat 8,4 jours effectifs de suspension.

En fin d'audience, les parties ont persisté dans leurs conclusions respectives, et la cause a été gardée à juger.

EN DROIT

1. a) 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 présent recours, dirigé contre une décision sur opposition fondée sur la LACI, est donc établie.

b) La procédure devant la chambre de céans est régie par les dispositions de la LPGA et celles du titre IVA (soit les art. 89B à 89I) de la loi sur la procédure administrative, du 12 septembre 1985 (LPA ; RS E 5 10), complétées par les autres dispositions de la LPA en tant que ses articles précités n'y dérogent pas (art. 89A LPA), les dispositions spécifiques que la LACI contient le cas échéant sur la procédure restant réservées (art. 1 al. 1 LACI).

Le recours a été interjeté en temps utile, soit dans le délai légal de 30 jours à compter de la notification de la décision attaquée (art. 60 al. 1 LPGA).

Il satisfait aux exigences de forme et de contenu prescrites par l'art. 61 let. b LPGA (cf. aussi art. 89B LPA).

La recourante a qualité pour recourir contre la décision attaquée, étant touchée par cette décision et ayant un intérêt digne de protection à son annulation ou modification (art. 59 LPGA).

c) Le présent recours sera donc déclaré recevable.

2. a) Selon l'art. 30 al. 1er let. a LACI, le droit de l'assuré à une indemnité de chômage est suspendu lorsqu'il est établi que celui-ci est sans travail par sa propre faute. Tel est notamment le cas de l'assuré qui, par son comportement, en particulier par la violation de ses obligations contractuelles de travail, a donné à son employeur un motif de résiliation du contrat de travail (art. 44 al. 1 let. a de l'ordonnance du 31 août 1983 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité [OACI ; RS 837.02]). La suspension du droit à l'indemnité prononcée en raison du chômage dû à une faute de l'assuré ne suppose pas une résiliation des rapports de travail pour justes motifs au sens des art. 337 et 346 al. 2 du code des obligations. Il suffit mais aussi il faut que l'assuré ait donné lieu à son congédiement, que ce soit en raison de manquements d'ordre professionnel ou du fait de son comportement en général, même en dehors de la sphère professionnelle (ATF 122 V 34 consid. 3a ; Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, n° 23 ss ad art. 30 ; Charles MUNOZ, La fin du contrat individuel de travail et le droit aux indemnités de l'assurance-chômage, thèse 1992, p. 167 et 175). Il y a chômage par la faute de l'assuré par exemple lorsque l'employé a manifesté des traits de caractère ayant rendu les rapports de travail intenable (ATF

112 V 244 consid. 1 ; arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 362/00 du 12 janvier 2001 consid. 4).

b) Une suspension du droit à l'indemnité ne peut cependant être infligée à l'assuré que si le comportement qui lui est reproché est clairement établi. Lorsqu'un différend oppose l'assuré à son employeur, les seules affirmations de celui-ci 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 ; arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 362/00 du 12 janvier 2001 consid. 4 ; Gernard GERHARDS, Kommentar zum Arbeitslosenversicherungsgesetz, n. 10 ss ad art. 30).

Dans le domaine des assurances sociales, il n'existe pas un principe selon lequel l'administration ou le juge devrait statuer, dans le doute, en faveur de l'assuré (RAMA 1999 no U 349 p. 478 consid. 2b). Sauf dispositions contraires de la loi, le juge fonde sa décision 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 125 V 195 consid. 2, 121 V 47 consid. 2a, 208 consid. 6b et la référence).

c) La durée de la suspension doit être proportionnelle à la gravité de la faute (art. 30 al. 3 LACI ; arrêt du Tribunal fédéral C.127/2000 consid. 3a du 20 décembre 2000 ; Thomas NUSSBAUMER, Arbeitslosenversicherung, in Schweizerisches Bundesverwaltungsrecht [SBVR], Soziale Sicherheit, 2ème éd., n° 855, p. 2435). L'OACI distingue trois catégories de faute – à savoir les fautes légères, moyennes et graves – et prévoit, pour chacune d'elles, une durée minimale et maximale de suspension, qui est de 1 à 15 jours en cas de faute légère, de 16 à 30 jours en cas de faute de gravité moyenne et de 31 à 60 jours en cas de faute grave (art. 45 al. 3 OACI). L'OACI ne qualifie pas elle-même le degré de faute à attribuer à un licenciement auquel l'assuré a donné lieu (contrairement au refus d'un emploi convenable sans motif valable, constitutif d'une faute grave à teneur de l'art. 44 al. 4 OACI ; ATAS/1035/2014 consid. 2b du 30 septembre 2014) ; la jurisprudence incline à retenir un cas de faute grave dans l'hypothèse d'un licenciement imputable à l'assuré, mais il est imaginable que seule une faute moyenne ne doive être admise (RUBIN, op. cit., n° 119 ad art. 30). 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).

3. a) En l'espèce, la décision attaquée retient que la recoutante portait une part de responsabilité dans sa situation de chômage, et devait se voir opposer une faute moyenne, son employeur ayant confirmé lui avoir donné le congé en considération de plusieurs avertissements concernant sa façon d'agir lors d'absences (en n'en avertissant que sa cheffe de site par sms et tardivement la responsable des

ressources humaines de l'entreprise), ainsi que de la qualité quelquefois insuffisante de son travail et de mauvaises relations qu'elle avait avec ses collègues et sa hiérarchie.

L'instruction de la cause amène à nuancer cette appréciation.

b) Il n'y a pas de griefs établis à l'encontre de la recourante remontant à l'année 2012. La responsable des ressources humaines de son employeur n'en a pas évoqué pour cette année-là, à tout le moins de façon emportant la conviction en termes de vraisemblance suffisante, et sa cheffe de site a attesté de la qualité à la fois de son travail et de ses relations professionnelles au début de son engagement, en 2012 et même jusque vers la fin du printemps 2013.

Durant l'année 2013, on ne saurait retenir que la recourante ne serait pas revenue fautivement au travail à la suite de ses vacances de mai-juin, dès lors que le congé non payé qu'elle a alors pris pour suivre une formation lui a bien été accordé par son employeur, le suivi d'une formation d'auxiliaire de santé s'inscrivant au demeurant au crédit de la recourante. La variation des dates annoncées pour ce congé peut certes avoir causé quelques désagréments à son employeur, et, mis en perspective d'autres griefs évoqués à son encontre, témoigner d'une certaine désinvolture ou d'un certain manque d'organisation de la part de la recourante.

Il n'est par ailleurs pas contesté et n'apparaît pas contestable que la recourante s'est bloquée le dos le 14 octobre 2013, au point qu'elle a dû se rendre sans tarder chez le médecin, sans qu'il ne soit établi avec un degré de vraisemblance suffisante qu'elle n'a pas essayé de joindre aussitôt, avant même le début de sa tranche horaire de travail, tant sa cheffe de site que la responsable des ressources humaines de son employeur pour les avertir de son empêchement de travailler. Il est en revanche avéré qu'elle a envoyé un sms à sa cheffe de site le soir de ce jour, après sa visite chez le médecin, et les versions sont contradictoires sur le point de savoir si la recourante et la cheffe de site ont eu un contact téléphonique le lendemain et ce qu'elles se sont dit le cas échéant à cette occasion, sans que la version de l'une apparaisse plus crédible que celle de l'autre. Il ne peut en revanche être retenu qu'elle a pleinement satisfait à ses obligations en ne prenant pas contact personnellement, conformément aux règles prévalant en la matière dans l'entreprise considérée, avec la responsable des ressources humaines de son employeur, qui, elle, a fini par l'appeler par téléphone "pour savoir ce qui se passait".

c) Dans ce contexte, l'envoi dans l'intervalle de la lettre d'avertissement du 15 octobre 2013 apparaît avoir été quelque peu précipité, à s'en tenir à cette seule absence non annoncée strictement selon les règles. Mais il est révélateur d'un contentieux préexistant et témoigne de l'authenticité d'absences antérieures injustifiées ou annoncées tardivement et simplement par sms, mentionnées liminairement par ledit avertissement écrit. La responsable des ressources humaines de l'employeur a d'ailleurs cité, sans être contredite de façon crédible, que la

recourante ne s'était pas présentée au travail les 11 avril 2013 et 30 septembre 2013, "sans donner d'explication ni avant ni après ces deux absences".

Il doit être tenu pour établi que, durant les mois ayant précédé son licenciement, la recourante a fait l'objet de remarques de la part de sa cheffe de site et qu'elle ne les acceptait pas. En objectant que c'était la façon dont les remarques étaient faites et non les remarques elles-mêmes qu'elle n'acceptait pas, elle admet implicitement qu'elle a fait l'objet de remarques. Or, il n'est nullement avéré que ces remarques n'auraient pas été fondées. La recourante perd en outre de sa crédibilité en contestant que la responsable des ressources humaines lui aurait également fait, contrairement aux déclarations de cette dernière, des remarques sur ses absences et son travail, au surplus en jouant sur le fait qu'elles n'auraient pas été qualifiées explicitement d'avertissements oraux.

Il appert par ailleurs que la ponctualité de la recourante a suscité des remarques fondées de la part de l'employeur. Le fait que la recourante se soit arrangée avec les secrétaires du site auquel elle était affectée à propos du début de son horaire de travail, et non avec sa cheffe de site et la responsable des ressources humaines, trahit une volonté d'indépendance et une désinvolture peu compatibles avec le devoir d'une employée de se conformer aux instructions reçues de son employeur. L'affirmation de la recourante selon laquelle elle arrivait "à l'heure par rapport à l'heure convenue avec les secrétaires du site" est révélatrice de cette attitude consistant - pour reprendre les termes de l'avertissement écrit du 15 octobre 2013 - à agir "toujours comme bon (lui) semble".

d) Il est vrai que ledit avertissement écrit précisait que "si cette situation (se reproduisait) prochainement", l'employeur prendrait "les mesures qui s'imposent", et que l'employeur a envoyé son licenciement à la recourante, le 19 novembre 2013, sans qu'aucun incident ne soit survenu durant les quelques jours s'étant écoulés depuis sa reprise du travail, le 11 novembre 2013. La validité de ce licenciement, dont le contrôle ne relèverait pas de la chambre de céans, n'en apparaît pas pour autant contestable, au regard de la liberté contractuelle, et elle n'a d'ailleurs pas donné lieu à une contestation judiciaire devant la juridiction des prud'hommes (art. 1 al. 1 let. a de la loi sur le Tribunal des prud'hommes - E 3 10). Il est en revanche pertinent de relever qu'il a été donné en considération de faits imputés à la recourante et dont certains lui étaient effectivement imputables.

Il se posait donc la question du prononcé d'une sanction, sous la forme prévue d'une suspension du droit à l'indemnité de chômage en application des art. 30 al. 1 let. a LACI et 44 al. 1 let. a OACI.

4. Sur le plan du principe, quand bien même tous les griefs émis par l'employeur ne sont pas établis, ceux qui le sont revêtent une importance suffisante pour qu'il soit retenu que la recourante est tombée au chômage par sa propre faute, ayant été licenciée pour des motifs tenant à son attitude et son travail, dont elle avait

connaissance pour avoir fait l'objet de plusieurs remarques et dont elle devait être consciente qu'ils l'exposaient à un congédiement.

C'est à juste titre que la caisse intimée a considéré, dans sa décision sur opposition, que la faute imputable à la recourante ne relevait en l'occurrence pas de la faute grave au sens de l'art. 45 al. 3 let. c et al. 4 OACI). La faute de la recourante dans la survenance de son licenciement atteint le degré de gravité de la faute moyenne, étant précisé qu'on ne voit guère qu'une faute légère pourrait être admise pour un licenciement imputable à une faute d'un assuré, les cas de faute légère s'appliquant surtout à des violations de prescriptions formelles (RUBIN, op. cit., n° 115 ad art. 30).

5. Pour déterminer la durée de la suspension, dans la fourchette des seize à trente jours prévue par l'art. 45 al. 3 let. b OACI, il y a lieu de partir du milieu de cette fourchette (soit de 23 à 24 jours) et de diminuer ou augmenter ce nombre médian en considération de circonstances atténuantes ou aggravantes (ATF 123 V 150 consid. 3.c ; Boris RUBIN, op. cit., ch. 118 ad art. 30).

En l'espèce, compte tenu du fait que tous les griefs émis à l'encontre de la recourante ne s'avèrent pas fondés, la chambre de céans estime que la sanction prononcée par la caisse, en partant de l'hypothèse que ces griefs étaient fondés, est excessive, et qu'il s'impose de la diminuer au minimum réglementaire de seize jours.

Le recours sera donc admis partiellement et la décision attaquée modifiée dans le sens que le nombre de jours de suspension est de seize jours.

c) Il appartiendra à la caisse de calculer le nombre de jours effectifs que cette sanction implique du fait que le gain assuré de la recourante est constitué en l'espèce de deux emplois et qu'elle n'a été licenciée que de l'un d'eux, et d'en tirer les conséquences pécuniaires en découlant (comme il a indiqué l'avoir fait lorsqu'il a passé d'une suspension de quarante jours, dans sa décision du 20 mars 2014, à une suspension de dix-huit jours, dans sa décision sur opposition). Aussi la cause lui sera-t-elle renvoyée pour exécution.

6. a) Exception faite, en dérogation à l'art. 61 let. a LPGA, des recours en matière de contestation portant sur l'octroi ou le refus de prestations de l'AI (art. 69 al. 1bis LAI), la procédure devant la chambre de céans est gratuite, sous réserve de la possibilité de mettre des émoluments de justice et les frais de procédure à la charge de la partie qui agit de manière téméraire ou témoigne de légèreté (art. 61 let. a LPGA ; art. 89H al. 1 LPA).

La recourante n'a pas agi témérairement ou à la légère ; elle obtient même partiellement gain de cause. Aussi la présente procédure sera-t-elle gratuite.

b) La recourante, étant représentée par un mandataire professionnellement qualifié (art. 9 et 89A LPA) et obtenant partiellement gain de cause, une indemnité de procédure de CHF 300.- lui sera allouée, à la charge de l'autorité intimée, qui est en

l'occurrence la Caisse cantonale genevoise de chômage, et non l'OCE [art. 77 et 81 LACI ; art. 52 de la loi en matière de chômage, du 11 novembre 1983 – J 2 20 ; art. 1 ss du règlement relatif à la caisse cantonale genevoise de chômage, du 27 juillet 2011 – J 2 20.03), comme la recourante paraît l'avoir compris à teneur de ses conclusions, induite probablement en erreur sur ce point par le papier à-entête utilisé par la caisse.

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

Statuant

A la forme :

1. Déclare recevable le recours de Madame A_____ contre la décision sur opposition rendue le 28 mai 2014 par la Caisse cantonale genevoise de chômage.

Au fond :

2. L'admet partiellement.
3. Modifie la décision attaquée dans le sens que le nombre de jours de suspension est réduit à 16 jours.
4. Renvoie la procédure à la Caisse cantonale genevoise de chômage pour exécution.
5. Dit que la procédure est gratuite.
6. Alloue à Madame A_____, à la charge de la Caisse cantonale genevoise de chômage, une indemnité de procédure de CHF 300.-.
7. 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

Le président

Marie NIERMARÉCHAL

Raphaël MARTIN

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