

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/3410/2018

ATAS/32/2019

COUR DE JUSTICE
Chambre des assurances sociales

Arrêt du 14 janvier 2019

6^{ème} Chambre

En la cause

Madame A_____, domiciliée à GENEVE

recourante

contre

SIT CAISSE DE CHÔMAGE, sise Rue des Chaudronniers 16,
Case postale 3287, GENEVE

intimée

Siégeant : Valérie MONTANI, Présidente ; Maria-Esther SPEDALIERO et Christine WEBER-FUX, Juges assesseurs

EN FAIT

1. Madame A_____ (ci-après : l'assurée), née le _____ 1980, a été engagée comme secrétaire-réceptionniste à 60 % pour B_____ Sàrl (ci-après : l'employeur), le 1^{er} avril 2017.
2. Par courrier du 22 décembre 2017, l'employeur a écrit à l'assurée qu'il avait décidé de la licencier pour le 31 janvier 2018 ; malgré plusieurs avertissements, elle continuait de répondre de manière désagréable à de nombreux patients, au téléphone et au bureau ; elle avait tendance à vouloir avoir raison et à trouver des excuses suite à des remarques concernant des erreurs professionnelles ; elle était lente dans son travail et utilisait le PC de bureau à des fins privées.
3. Par courrier du 19 février 2018, l'employeur a écrit à l'assurée qu'il la licencierait pour le 31 mars 2018 ; après lui avoir accordé un délai pour corriger la qualité de son travail, des plaintes de patients avaient encore été reçues.
4. Par courrier du 28 mars 2018, l'employeur a libéré l'assurée de son obligation de travailler jusqu'à fin avril 2018, lequel était le délai légal suite à la période de maladie de l'assurée du 23 février au 5 mars 2018.
5. L'assurée s'est inscrite à l'Office régional du placement (ci-après : ORP) le 25 avril 2018.
6. L'employeur a établi un certificat de travail le 30 avril 2018 selon lequel l'assurée avait fait preuve de rigueur et de sérieux dans son travail et que, toujours ponctuelle, elle avait su s'investir pour mener à bien les missions confiées.
7. Le 3 mai 2018, l'assurée, représentée par le Syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs (ci-après : SIT), a écrit à l'employeur qu'elle demandait une lettre de licenciement invoquant un motif neutre, tel qu'une réorganisation du travail ; un tel motif devrait également figurer dans le formulaire pour la Caisse de chômage.
8. Le 23 mai 2018, l'employeur a rempli l'attestation de l'employeur de l'assurance-chômage en mentionnant qu'il avait résilié le contrat de travail de l'assurée car les compétences et qualités de travail requises et exigées n'étaient toujours pas atteintes au bout d'une année de travail.
9. Par décision du 7 juin 2018, la caisse de chômage du SIT (ci-après : la caisse) a suspendu le droit à l'indemnité de l'assurée pendant une durée de seize jours, au motif que par son attitude, elle avait amené son employeur à résilier le contrat de travail, de sorte que les conséquences financières de la perte d'emploi ne pouvaient être mises entièrement à la charge de l'assurance-chômage.
10. Le 9 juillet 2018, l'assurée, représentée par le SIT, a fait opposition à la décision précitée en concluant à son annulation ; l'employeur avait suspendu les effets du courrier du 22 décembre 2017 après discussion avec elle ; il n'avait pas pu fournir de preuves de ce qu'il alléguait ; la collaboration avec son employeur était difficile,

le climat dans le cabinet tendu et les instructions peu claires ; il n'y avait pas de périodes creuses ; elle avait toujours respecté les patients, en étant polie, sans familiarité, même si elle avait pu parfois être brève et directe. Son comportement n'avait jamais eu pour but de mener intentionnellement à une décision de licenciement ; elle avait sollicité son employeur pour être en mesure d'effectuer son travail conformément aux instructions qu'il lui transmettait.

11. Par décision du 28 août 2018, la caisse a rejeté l'opposition ; elle avait déjà pris en compte des circonstances atténuantes en réduisant de moitié la sanction pour chômage fautif de l'assurée ; il avait été tenu compte du fait que l'employeur, suite à la contestation de l'assurée, avait partiellement changé de position en remplissant l'attestation de l'employeur ; par ailleurs, l'assurée n'amenait aucun élément nouveau.
12. Le 26 septembre 2018, l'assurée a recouru auprès de la chambre des assurances sociales de la Cour de justice à l'encontre de la décision sur opposition du 28 août 2018 en concluant à son annulation et, subsidiairement, à la réduction de la sanction à cinq jours de suspension du droit à l'indemnité. L'employeur avait reconnu qu'elle avait effectué son travail avec rigueur et sérieux ; les instructions données n'étaient pas claires, le climat tendu au sein du cabinet et il n'y avait pas de périodes creuses ; il y avait un surmenage, une multiplication des tâches, une imprécision des consignes et un flou sur les exigences de l'employeur ; elle avait réussi à faire annuler son premier licenciement ; elle avait subi une énorme pression ; les reproches de l'employeur n'étaient pas clairement établis ; elle ne correspondait pas aux exigences de l'employeur pour des raisons non fautives.
13. Le 3 octobre 2018, la caisse a conclu au rejet du recours.
14. Le 8 novembre 2018 la recourante a répliqué en persistant dans ses conclusions.
15. Le 12 novembre 2018, la chambre de céans a entendu les parties en audience de comparution personnelle.

La recourante a déclaré : « J'ai été engagée comme secrétaire-réceptionniste dans un cabinet de physiothérapie à 50 % depuis le 1^{er} avril 2017.

Au début tout se passait bien, j'étais efficace, j'ai mis de l'ordre dans le cabinet. Après un certain temps, vers août-septembre, le propriétaire et son amie, laquelle s'appelle C_____, ont changé d'attitude envers moi. C_____ ne me disait plus bonjour, me faisait des reproches, elle relevait que je ne faisais pas la comptabilité, que je faisais mal mon travail et s'en plaignait à M. D_____. J'explique ce changement d'attitude par de la jalousie de la part de C_____ car il est arrivé que M. D_____ me complimente sur mon travail, en relevant mon efficacité, devant elle. Pour ma part je suis mariée et j'ai gardé une attitude professionnelle envers celui-ci. C_____ s'occupait des affaires administratives du cabinet. Tant celle-ci que M. D_____ étaient confus dans les instructions qu'ils me donnaient. Ils me demandaient de répondre en priorité au téléphone pour ensuite me dire qu'il fallait s'occuper d'abord des patients. Cette situation a abouti à mon licenciement en

décembre 2017. J'ai été choquée de ce licenciement. J'ai demandé à pouvoir travailler au moins jusqu'à mars 2018 pour pouvoir bénéficier du chômage. M. D_____ a accepté, j'ai repris le travail après mes vacances. C_____ ne me disait toujours pas bonjour. Après quinze jours de travail j'ai été discuter avec M. D_____ et celui-ci m'a assuré qu'il me gardait car mon travail était satisfaisant. Finalement j'ai quand même reçu une lettre de licenciement en février 2018.

Je me rappelle de deux prénoms des physiothérapeutes, E_____ et F_____, et d'un G_____. Je m'occupais de l'agenda de tous les physiothérapeutes et des patients de ceux-ci. J'avais de bonnes relations avec eux. E_____ et F_____ sont employées de M. D_____ et M. G_____ était en pré-retraite, travaillant trois fois par semaine. M. G_____ est un ami de longue date de M. D_____ mais je sais qu'il est intervenu auprès de celui-ci en ma faveur.

Je conteste le reproche qui m'a été fait d'avoir mal répondu au téléphone aux patients. Je conteste également avoir été lente dans mon travail. A mon sens ce reproche se rapporte à la comptabilité. C_____ était comptable et voulait que j'effectue constamment ce travail. Il ne s'agissait pas de toute la comptabilité mais je devais rentrer les séances des patients dans un système informatique de comptabilité, pour chaque physiothérapeute. Je conteste aussi avoir utilisé le PC à des fins privées, à mon sens C_____ a noté que j'avais consulté des sites pour enfants et fait des impressions d'images destinées aux enfants des patients.

Il n'y avait pas d'autres secrétaires engagées.

J'ai contesté par oral les motifs de mon licenciement du 22 décembre 2017 mais je n'ai pas insisté puisque parallèlement je demandais à mon employeur de me garder.

Mon cahier des charges comprenait la saisie des séances de physiothérapie mais au début C_____ m'avait informée que ce n'était pas une grande exigence car elle-même pouvait s'en charger ; c'est par la suite, lorsqu'elle a changé d'attitude, qu'elle me l'a reproché ».

Madame H_____ du Syndicat SIT, juriste, a déclaré : « La recourante est toujours en discussion avec l'employeur sur un certains nombres de point, en l'occurrence les vacances et le certificat de travail. Nous estimons que celui-ci est incomplet. Pour nous il manque la phrase type mentionnant une pleine et entière satisfaction de l'employeur ».

Le représentant de l'intimé a déclaré : « Nous avons pris en compte le fait que la recourante s'est opposée aux motifs du licenciement et que l'employeur a annulé le premier licenciement prononcé en décembre. Nous ne retenons pas comme fondés les reproches formulés par l'employeur puisque nous sommes en présence de deux versions des faits contradictoires. Nous avons donc coupé la poire en deux et réduit la sanction normalement prononcée pour un chômage fautif sans fait aggravant ou atténuant, soit de 35 jours, à 16 jours de suspension. Nous sommes en présence de la parole de l'un contre l'autre. Nous n'étions pas en mesure de savoir si les reproches formulés étaient fondés ou pas. En cas de chômage fautif, si la situation

n'est pas claire nous prenons en principe contact avec l'employeur. Je ne peux pas vous dire si cela a été fait en l'occurrence. J'ai estimé que la décision de base était lacunaire et la motivation a été complétée dans la décision sur opposition. Normalement en cas de contact téléphonique avec l'employeur, il y a une note au dossier. Je n'ai pas le dossier sous les yeux et je ne peux pas vous dire si celui-ci contient une note téléphonique d'un contact avec l'employeur.

A ce stade, je note qu'il existe un élément nouveau que nous ne connaissions pas, soit un conflit qui a surgit entre l'amie de M. D_____ et la recourante. Nous persistons néanmoins dans notre décision.

Je m'engage à envoyer le dossier complet de la caisse ce jour à la chambre.

Dans la décision sur opposition nous avons tenu compte comme circonstances atténuantes, du fait que l'attestation de l'employeur ne contient plus de reproches concrets sur le comportement de la recourante mais fait uniquement allusion à un manque de compétence de la recourante, soit un reproche qui n'implique plus une faute de la recourante. Nous avons aussi tenu compte du fait que la lettre de licenciement qui contient des reproches concrets, relatifs au comportement de la recourante, a été maintenue par l'employeur ».

16. Le 17 décembre 2018, la chambre de céans a entendu plusieurs témoins.

Monsieur D_____, propriétaire du cabinet B_____, a déclaré : « Les relations de travail étaient bonnes avec Mme A_____, c'est une personne qui a beaucoup de caractère. J'ai cependant constaté certains manquements que j'ai évoqués avec elle. J'espérais que ça puisse changer. Certaines choses se sont améliorées, en particulier la qualité de la réception. Toutefois j'ai plusieurs patients de longue date qui se sont plaints de la manière dont ils ont été reçus par Mme A_____, essentiellement au téléphone mais parfois aussi à la réception. Il s'agit de quatre à cinq patients dont trois ont dit qu'ils quittaient le cabinet si je gardais Mme A_____. J'ai eu plusieurs remarques de patients qui me disaient que la réception était très sèche. Mme I_____, qui travaillait également à 50 % comme secrétaire avec des tâches plus axées sur la comptabilité et la facturation, devait rattraper le travail non effectué par Mme A_____. En effet, celle-ci devait saisir les séances de physiothérapie dans le système de facturation et le faisait de façon trop lente. Je précise que cette tâche était généralement attribuée aux secrétaires du cabinet. J'ai signalé à Mme A_____ les plaintes des patients et le fait qu'elle manquait de vitesse de travail. Celle-ci s'est améliorée mais certains patients ont continué à se plaindre. C'est principalement pour cette raison que j'ai décidé de me séparer de Mme A_____ car je ne peux pas me permettre d'avoir des patients mécontents au cabinet. Ayant le cabinet juste à côté de la réception j'ai moi-même pu entendre Mme A_____ s'adresser de façon sèche soit au téléphone ou à la réception. Les patients se sont plaints auprès de moi lors de leurs séances de physiothérapie. Mme A_____ n'a pas été capable de réceptionner la clientèle avec attention et effectuer son travail rapidement ».

Monsieur G_____, physiothérapeute indépendant, a déclaré que la secrétaire du cabinet B_____ fixait les rendez-vous de ses patients. Au début Mme A_____ commettait des erreurs dans la prise de rendez-vous ; après mise en garde, il avait été satisfait de son travail ; parfois elle avait une attitude un peu rude avec les patients mais aucun de ses propres patients ne s'était plaint ; le licenciement était complexe et il n'en connaissait pas vraiment les motifs ; il pensait qu'il y avait eu un conflit relationnel entre Mme I_____ et Mme A_____.

Madame E_____, physiothérapeute salariée de B_____ Sàrl, a déclaré : « Les relations au travail se sont passées normalement entre Mme A_____ et moi. Cependant j'ai eu des patients qui m'ont fait des commentaires en me disant que Mme A_____ n'était pas très sympa. Il s'agit de quelques patients que je connais de longue date. Je n'ai pas le souvenir d'avoir entendu moi-même Mme A_____ mal s'adresser à un patient. Je ne sais pas pourquoi Mme A_____ a été licenciée. M. D_____ m'avait demandé si des patients s'étaient plaints auprès de moi de Mme A_____. Il ne m'a pas parlé plus généralement du travail de Mme A_____. Je pense qu'il y avait un conflit entre Mme I_____ et Mme A_____ mais je ne sais pas pourquoi ».

Madame F_____, physiothérapeute salariée de B_____ Sàrl, a déclaré qu'en général elle était contente du travail de Mme A_____, même s'il était arrivé qu'elle se trompe dans la prise de rendez-vous ; un ou deux patients s'étaient plaints de sa manière de parler ; il lui semblait qu'il y avait un conflit entre Mme A_____ et Mme I_____.

Madame I_____, comptable du cabinet B_____ et en couple avec M. D_____ depuis septembre 2017, a déclaré qu'elle gérait le planning et l'organisation du travail des employés ; Mme A_____ avait du retard dans la saisie des séances de physiothérapie, dans le système de facturation et dans des travaux de classement ; elle avait reçu plusieurs plaintes de patients. Après le premier licenciement, son attitude ne s'était pas améliorée ; elle avait constaté un après-midi, en faisant l'historique de l'ordinateur, que Mme A_____ avait consulté des sites en lien avec des activités privées.

Le représentant du SIT a déclaré qu'après audition des témoins, la caisse maintenait sa position, la recourante ayant une part de responsabilité au regard de la loi sur le chômage.

La recourante a déclaré : « Je relève que les patients se plaignaient beaucoup de Mme I_____ auprès de moi, de la manière dont elle leur parlait. Par ailleurs, je devais parfois répondre au téléphone quand la crèche de mon enfant m'appelait ».

17. Sur quoi la cause a été gardée à juger.

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 - 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 en temps utile, le recours est recevable (art. 60 LPGA).
3. Le litige porte sur la suspension du droit à l'indemnité de la recourante de seize jours, pour chômage imputable à une faute.
4. a. Aux termes de l'art. 30 al. 1 let. a LACI, le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu lorsqu'il est établi que celui-ci est sans travail par sa propre faute. Est notamment réputé sans travail par sa propre faute 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 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité du 31 août 1983 [OACI - RS 837.02]).

Pour qu'une sanction se justifie, il faut que le comportement de l'assuré ait causé son chômage. Un tel lien de causalité fait défaut si la résiliation est fondée essentiellement sur un autre motif que le comportement du travailleur. Il suffit que le comportement à l'origine de la résiliation ait pu être évité si l'assuré avait fait preuve de la diligence voulue, comme si l'assurance n'existait pas. Le comportement reproché doit toutefois être clairement établi (ATF 112 V 242 consid. 1 p. 245; arrêt 8C_370/2014 du 11 juin 2015 consid. 2.2). En outre, il est nécessaire, en application de l'art. 20 let. b de la Convention n° 168 du 21 juin 1988 concernant la promotion de l'emploi et la protection contre le chômage (RS 0.822.726.8), que l'assuré ait délibérément contribué à son renvoi, c'est-à-dire qu'il ait au moins pu s'attendre à recevoir son congé et qu'il se soit ainsi rendu coupable d'un dol éventuel (arrêt 8C_872/2011 du 6 juin 2012, in DTA 2012 n° 13 p. 294 ss; Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, n° 24 ad art. 30 LACI). 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 242 consid. 1 précité et les références; Boris RUBIN, op. cit., n° 31 ad art. 30 LACI ; arrêt du Tribunal Fédéral 8C_446/2015 du 29 décembre 2015).

b. Il est par ailleurs indifférent que le contrat de travail ait été résilié de façon immédiate et pour de justes motifs ou à l'échéance du congé légal contractuel. Sous l'angle du droit de l'assurance-chômage, l'intention, respectivement le dol éventuel, ne doit pas se rapporter à l'acte fautif qui est en cause mais au fait d'être licencié : il

y a chômage fautif si l'assuré adopte intentionnellement un comportement en vue d'être licencié ou s'il peut prévoir que son comportement peut avoir pour conséquence un licenciement et qu'il accepte de courir ce risque (arrêt du Tribunal fédéral du 11 juin 2015 8C_370/2014).

5. La durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute (art. 30 al. 3 LACI ; arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 254/06 du 26 novembre 2007 consid. 5.3). 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). Des antécédents remontant à moins de deux ans justifient une prolongation de la durée de suspension (art. 45 al. 5 OACI ; Boris RUBIN, op. cit., n. 114 ss ad art. 30).
6. En tant qu'autorité de surveillance, le Secrétariat d'Etat à l'économie (ci-après : SECO) a adopté un barème indicatif à l'intention des organes d'exécution (Bulletin LACI/IC). Un tel barème constitue un instrument précieux pour les organes d'exécution lors de la fixation de la sanction et contribue à une application plus égalitaire des sanctions dans les différents cantons. Cela ne dispense cependant pas les autorités décisionnelles d'apprécier le comportement de l'assuré compte tenu de toutes les circonstances – tant objectives que subjectives – du cas d'espèce notamment des circonstances personnelles, en particulier celles qui ont trait au comportement de l'intéressé au regard de ses devoirs généraux d'assuré qui fait valoir son droit à des prestations et de fixer la sanction en fonction de la faute (arrêt du Tribunal fédéral 8C_425/2014 du 12 août 2014, consid. 5.1).

Selon le Bulletin LACI/IC valable dès le 1^{er} janvier 2017, le § D75 (Echelle de suspensions à l'intention des caisses de chômage) 1.B (licenciement du travailleur dans le respect des délais de congé en raison de son comportement, en particulier de la violation de ses obligations contractuelles de travail), les avertissements de l'employeur peuvent entraîner un durcissement de la sanction; leur nombre, leur intervalle, leur motif et le fait que le dernier avertissement précède ou non de peu la résiliation, sont des facteurs à prendre en compte. La faute peut être légère ou grave (L-G)).

Le § D76 LACI/IC prescrit qu'en matière de chômage fautif, les versions du travailleur et de l'employeur doivent être systématiquement confrontées, car la faute intentionnelle ou le dol éventuel (l'assuré tient pour possible la réalisation du dommage et l'accepte au cas où il se produirait) doivent être clairement établis (Bulletin LACI/IC D18). En cas de divergences, des investigations complémentaires sont nécessaires (Bulletin LACI/IC D5 ss).

Selon le § D77 LACI/IC pour la détermination de la faute individuelle et de la quotité de la suspension dans le domaine de la faute grave, il faut partir, selon le Tribunal fédéral, du milieu de la fourchette de 31 à 60 jours (art. 45, al. 3, let. c

OACI), soit 45 jours, et tenir compte des facteurs aggravants, atténuants et du principe de proportionnalité (ATF 123 V 153). Ce principe doit également s'appliquer en cas de faute légère et moyenne (art. 45, al. 3, let. a et b OACI).

Enfin aux termes du § D78 LACI/IC les facteurs pris en compte pour la détermination du degré de la faute dans la présente échelle ne sont pas exhaustifs. Ils peuvent se combiner avec d'autres facteurs aggravants ou atténuants.

7. Le motif de suspension visé à l'art. 44 al. 1 let. a OACI, soit le fait de donner à son employeur un motif de résiliation du contrat, entraîne souvent une suspension pour faute grave (Boris RUBIN, Assurance-chômage, Droit fédéral, Survol des mesures cantonales, procédure, 2^{ème} éd., Zurich 2006, p. 461). Cela étant, la loi ne prévoit pas de limites dans les sanctions infligées en cas de chômage causé par l'assuré, et la durée de la suspension doit être fixée en fonction des circonstances et peut relever d'une faute légère, moyenne ou grave (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 43/06 du 19 avril 2006 consid. 1.2 et les références).

Selon le Tribunal fédéral, le but de la suspension du droit à l'indemnité, dans l'assurance-chômage, vise à faire participer l'assuré de façon équitable au dommage qu'il cause à cette assurance sociale, en raison d'une attitude contraire aux obligations qui lui incombent. La durée de la suspension du droit à l'indemnité de chômage est fixée compte tenu non seulement de la gravité de la faute, mais également du principe de proportionnalité (ATF 125 V 197 consid. 6a ; Thomas NUSSBAUMER, Arbeitslosenversicherung in Schweizerisches Bundesverwaltungsrecht [SBVR], Soziale Sicherheit, 2^{ème} éd. 2007, n. 855 p. 2435).

8. La quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage dans un cas concret constitue une question relevant du pouvoir d'appréciation. La juridiction cantonale ne doit pas dans ce contexte exercer son pouvoir d'appréciation de manière contraire au droit, soit commettre un excès positif ("Ermessensüberschreitung") ou négatif ("Ermessensunterschreitung") de son pouvoir d'appréciation ou abuser ("Ermessensmissbrauch") de celui-ci (ATF non publié 8C_658/2009 du 19 janvier 2010, consid. 1.2 ; ATF non publié 8C_31/2007 du 25 septembre 2007, consid. 3.1, non publié in ATF 133 V 640 mais dans SVR 2008 ALV n° 12 p. 35).

Il y a abus du pouvoir d'appréciation lorsque l'autorité, tout en restant dans les limites du pouvoir d'appréciation qui est le sien, se fonde sur des considérations qui manquent de pertinence et sont étrangères au but visé par les dispositions légales applicables, ou viole des principes généraux du droit tels que l'interdiction de l'arbitraire et de l'inégalité de traitement, le principe de la bonne foi et le principe de la proportionnalité (ATF 123 V 150 consid. 2 et les références). Commet un excès positif de son pouvoir d'appréciation, l'autorité qui exerce son appréciation alors que la loi l'exclut, ou qui, au lieu de choisir entre les deux solutions possibles, en adopte une troisième. Il y a également excès du pouvoir d'appréciation dans le cas où l'excès de pouvoir est négatif, soit lorsque l'autorité considère qu'elle est liée, alors que la loi l'autorise à statuer selon son appréciation, ou qu'elle renonce

d'emblée en tout ou partie à exercer son pouvoir d'appréciation (ATF 116 V 307 consid. 2 ; ATF non publié 8C_2/2012 du 14 juin 2012, consid. 2.2).

9. Parmi l'abondante casuistique relative aux sanctions prononcées dans les cas visés par l'art. 44 al. 1 let. a OACI, on peut citer les exemples suivants: 31 jours pour un chauffeur d'une entreprise de livraison qui a une violente altercation avec un employé de la poste dans le cadre de son travail et qui est licencié avec effet immédiat (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 281/02 du 24 septembre 2003); 31 jours pour un assuré ayant à plusieurs reprises falsifié le pointage de ses heures de travail, ce qui a conduit à son licenciement immédiat (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 154/03 du 16 février 2004); 31 jours pour un employé de restauration s'étant présenté à de nombreuses reprises en retard à son travail malgré trois avertissements (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 207/05 du 31 octobre 2006); 20 jours pour un magasinier ayant unilatéralement modifié ses horaires de travail, rompant ainsi le lien de confiance avec son employeur (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 127/00 du 20 décembre 2000); 25 jours dans le cas d'un chômeur placé dans une commune, ne s'impliquant pas dans son travail et dont l'attitude avec ses supérieurs laisse à désirer (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 307/02 du 27 janvier 2004); 25 jours pour une employée de chenil ayant fait acquérir un chiot pour son compte par un tiers au mépris des instructions de son employeur (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 58/06 du 31 mai 2006); 25 jours pour un employé qui manque de motivation, ne réalise pas les objectifs qui lui sont fixés et s'arroe des pauses non autorisées malgré plusieurs discussions avec son employeur sur la nécessité de s'améliorer (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 281/06 du 9 octobre 2007); sanction réduite par le Tribunal fédéral de 32 à 16 jours pour un employé qui ne prête pas suffisamment d'attention aux directives de son employeur en matière de suivi administratif du travail (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 277/06 du 3 avril 2007); suspension réduite à 16 jours pour un employé qui malgré un avertissement déploie une activité privée pendant son temps de travail au moyen de l'infrastructure de l'employeur (arrêt du Tribunal fédéral 8C_497/2011 du 4 avril 2012) ; suspension réduite de 44 à 31 jours pour une employée dont le travail donnait satisfaction mais qui a eu une dispute violente avec une collègue (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 185/05 du 20 octobre 2005) ; 38 jours pour un travailleur qui n'a pas averti son employeur du fait qu'il ne pourrait se rendre au travail (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 2/06 du 4 mai 2006) ; 45 jours pour un employé qui n'a pas annoncé une absence, alors que son manque de ponctualité, de communication et des problèmes d'alcool avaient déjà fait l'objet d'avertissements de son employeur (arrêt du Tribunal fédéral 8C_606/2010 du 20 août 2010) ; 36 jours pour un employé aux retards répétés au travail (arrêt du Tribunal fédéral 8C_649/2009 du 30 octobre 2009) ; suspension réduite à 16 jours pour un employé n'ayant pas respecté les directives de son employeur sur l'utilisation des outils informatiques (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 354/05 du 10 janvier 2007) ; 46 jours pour un assuré ayant subi un retrait de permis en raison de conduite en état

d'ébriété alors que le permis était indispensable à l'exécution de son travail (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 121/00 du 20 juillet 2000) ; 31 jours pour une altercation après plusieurs mois de conflit entre une employée et sa collègue (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 38/03 du 6 mai 2003) ; 31 jours pour une arrivée tardive après deux avertissements (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 84/06 du 4 septembre 2006) ; sanction réduite à 45 jours pour un employé ayant détourné des cartes concours remplies par son entreprise pour les faire valoir lui-même, obtenant ainsi 13 plaques de chocolat et privant son employeur du remboursement des frais d'affranchissement à hauteur de CHF 7.-, détruisant ainsi la relation de confiance, ce qui justifiait un licenciement avec effet immédiat (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 189/06 du 16 novembre 2006).

10. 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 126 V 360 consid. 5b ; ATF 125 V 195 consid. 2 et les références ; cf. ATF 130 III 324 consid. 3.2 et 3.3). Aussi n'existe-t-il 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).

Dans le domaine des assurances sociales, la procédure est régie par la maxime inquisitoire, selon laquelle les faits pertinents de la cause doivent être constatés d'office par le juge. Mais ce principe n'est pas absolu. Sa portée est restreinte par le devoir des parties de collaborer à l'instruction de l'affaire (art. 61 let. c LPGA). Celui-ci comprend en particulier l'obligation des parties d'apporter, dans la mesure où cela peut être raisonnablement exigé d'elles, les preuves commandées par la nature du litige et des faits invoqués, faute de quoi elles risquent de devoir supporter les conséquences de l'absence de preuves (ATF 125 V 195 consid. 2 et les références ; cf. ATF 130 I 183 consid. 3.2). Le devoir du juge de constater les faits pertinents ne dispense donc pas les parties de collaborer à l'administration des preuves en donnant des indications sur les faits de la cause ou en désignant des moyens de preuve (ATF 130 I 184 consid. 3.2 ; ATF 128 III 411 consid. 3.2).

Autrement dit, si la maxime inquisitoire dispense les parties de l'obligation de prouver, elle ne les libère pas du fardeau de la preuve. En cas d'absence de preuve, c'est à la partie qui voulait en déduire un droit d'en supporter les conséquences (ATF 117 V 264 consid. 3), sauf si l'impossibilité de prouver un fait peut être imputée à son adverse partie (ATF 124 V 375 consid. 3).

11. a. En l'occurrence, l'intimée a considéré que la recourante avait, par son comportement, donné à son employeur un motif de résiliation de son contrat de travail et qu'elle ne pouvait ignorer qu'ainsi, elle courait le risque d'être licenciée. Quant à la recourante, elle explique qu'elle ne correspondait pas aux exigences du

poste pour des raisons non clairement établies et non fautives ; elle conteste avoir mal répondu au téléphone aux patients, avoir été lente dans son travail et avoir utilisé l'ordinateur à des fins privées.

b. La décision litigieuse peut être confirmée, dès lors qu'il est établi, au degré de la vraisemblance prépondérante, que la recourante a, en raison de sa manière inadéquate de s'adresser aux patients, amené l'employeur à résilier le contrat de travail.

L'audition des témoins permet en effet d'établir que la recourante s'est adressée à plusieurs reprises de façon sèche et rude à certains patients du cabinet et que certains d'entre eux s'en sont plaints auprès de leur physiothérapeute traitant ou auprès de Mme I_____. Ces faits ont été attestés par Mmes J_____, I_____, K_____ et Mrs D_____ et G_____. Par ailleurs, M. D_____ a lui-même été le témoin direct de conversations téléphoniques de la recourante s'adressant de façon sèche aux patients. A cet égard, la recourante estime qu'elle est toujours restée polie, sans familiarité vis-à-vis des patients mais admet néanmoins qu'elle a pu être brève et directe.

M. D_____ a indiqué qu'il avait signalé à la recourante les plaintes des patients. La qualité de la réception s'était améliorée, mais pas suffisamment pour pouvoir garder la recourante à son service ; il ne pouvait se permettre d'avoir des patients mécontents au cabinet. La recourante ne conteste pas avoir été avertie avant son licenciement des exigences de M. D_____. En particulier, un entretien a eu lieu entre la recourante et M. D_____ au moment du premier licenciement le 22 décembre 2017 ; celui-ci a derechef fait part à la recourante de ses exigences vis-à-vis de l'accueil des patients. Ayant reçu au début de l'année 2018 une nouvelle plainte d'un patient à l'encontre de la recourante, il a estimé que la recourante ne répondait pas aux exigences du poste et l'a licenciée. Or, la recourante n'a pas contesté le fait que M. D_____ aurait reçu une nouvelle plainte d'un patient au début de l'année 2018, soit après avoir été dûment avertie des exigences d'accueil qui étaient attendues d'elle.

Le comportement de la recourante, qui a certes intégré certaines remarques de M. D_____ en améliorant tant la qualité de son travail (prise de rendez-vous) que celle de la réception, mais qui n'a pas su ou voulu répondre aux exigences pourtant clairement formulées par l'employeur, de ne plus être confronté à des patients mécontents de l'accueil du cabinet, constitue une faute. Contrairement à l'avis de la recourante, il ne s'agit pas d'une exigence de l'employeur à laquelle elle ne pouvait répondre, faute de compétence particulière. A cet égard, si l'on peut admettre qu'au début de son emploi la recourante a pu être dépassée par la charge de travail et les tâches nouvelles qu'elle devait intégrer (la recourante a invoqué un réel surmenage et une multiplication des tâches), que, de surcroît, les instructions données par M. D_____ et Mme I_____ ont pu ne pas être claires et cohérentes (la recourante signale des consignes imprécises et floues), que Mme I_____ a adopté un comportement inutilement sévère avec la recourante (laquelle déclare une attitude

de Mme I_____ relevant de la jalousie à son égard), de sorte qu'elle a pu être soumise à un stress ayant pu entraîner une communication sèche et rude avec certains patients, il doit être considéré qu'après avoir été dûment avertie par l'employeur des plaintes reçues des patients et du mécontentement de ce dernier, il lui incombait de répondre de façon sérieuse et sans exception à l'exigence d'accueil des patients, clairement exposée par l'employeur.

Son comportement doit être considéré comme fautif. A la suite de la première lettre de licenciement du 22 décembre 2017, la recourante devait en effet s'attendre à être licenciée si l'employeur recevait d'autres plaintes de patients.

c. En revanche, la lenteur d'exécution de la saisie des séances de physiothérapie dans le système informatique de facturation de l'employeur ne saurait être considérée comme un comportement fautif de la recourante. A cet égard, la recourante a souligné que la priorité n'était pas mise sur l'activité informatique, qui était assumée par Mme I_____. Or, même si le reproche de lenteur dans l'activité administrative devait être admis, il ne saurait être constitutif d'un comportement fautif au sens de la LACI ; M. D_____ a d'ailleurs clairement indiqué que la décision de licencier la recourante avait été prise à la suite d'une nouvelle plainte d'un patient et non pas en raison de la lenteur du travail administratif, la recourante ayant su améliorer sa vitesse de travail. Il n'est à cet égard pas établi non plus que la recourante aurait pu faire preuve de diligence pour satisfaire aux exigences des tâches de saisie informatique, ce d'autant qu'un conflit a surgi entre la recourante et Mme I_____, confirmé par plusieurs témoins, de sorte que les reproches formulés par Mme I_____ doivent être relativisés.

Quant à l'utilisation de l'ordinateur à des fins privées, elle est évoquée, mais uniquement dans le cadre d'un contrôle unique effectué par Mme I_____ et n'a pas été confirmée par M. D_____ ; les affirmations de Mme I_____ à ce sujet, de surcroît contestées par la recourante, ne peuvent ainsi être considérées comme établies et susceptibles de constituer un comportement fautif de la recourante ayant entraîné son licenciement.

d. La recourante ayant néanmoins su intégrer certaines remarques de son employeur et améliorer, selon celui-ci, dans une certaine mesure la qualité de la réception, sa faute doit être considérée comme moyenne.

Compte tenu d'une faute de degré moyen ainsi que de la casuistique des sanctions exposées ci-avant, il convient de constater que l'intimé n'a pas abusé de son pouvoir d'appréciation en prononçant une sanction de seize jours de suspension du droit à l'indemnité de la recourante.

12. Partant, le recourant ne peut qu'être rejeté.

Pour le surplus, la procédure est gratuite.

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

Statuant

À la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. Le rejette.
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

Julia BARRY

Valérie MONTANI

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