RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

POST TENEBRAS LUX

POUVOIR JUDICIAIRE

A/3680/2020 **ATAS/1066/2021**

COUR DE JUSTICE

Chambre des assurances sociales

Arrêt du 20 octobre 2021

4ème Chambre

En la cause

Monsieur A_____, domicilié à GENÈVE recourant

contre

SYNA CAISSE DE CHÔMAGE, sise route du Petit-Moncor 1a, VILLARS-GLÂNE intimée

Siégeant : Catherine TAPPONNIER, Présidente; Antonio Massimo DI TULLIO et Larissa ROBINSON-MOSER, Juges assesseur·e·s

EN FAIT

A. a Monsieur A_____ (ci-après : l'intéressé ou le recourant) a été employé, du 1er février 2016 au 31 janvier 2020, par B_____ Assurances (ci-après l'employeur). Il travaillait à 60% la nuit comme chargé d'assistance pour les employés d'entreprises envoyés à l'étranger et qu'il fallait par exemple rapatrier en cas de problèmes de santé ou aider à trouver des hôpitaux sur place.

b. Il a été licencié le 26 novembre 2019, au motif que la qualité de son travail ne répondait plus aux attentes de son employeur, malgré des notifications régulières sur les dysfonctionnements constatés.

c. Le 17 décembre 2019, l'employeur a précisé, à la demande de l'intéressé, qu'il avait dû malheureusement constater des erreurs récurrentes sur les remboursements et les vérifications de factures. Les transmissions de dossiers n'étaient pas claires et il y avait une mauvaise compréhension de ces derniers. Bien souvent, les tâches administratives étaient laissées de côté, même si l'activité était calme. De plus, il avait eu à plusieurs reprises un discours agressif vis-à-vis de ses collègues.

d. Le 13 janvier 2020, l'intéressé s'est inscrit à l'office régional de placement (ci-après : l'ORP) et a fait valoir son droit à des indemnités de chômage à partir du 1er février 2020 auprès de SYNA Caisse de chômage (ci-après : la caisse ou l'intimée).

e. Par courriel du 11 février 2020, l'intéressé a indiqué à la caisse que ses ex-collègues n'arrêtaient pas de remettre en question la qualité de son travail et n'avaient cessé de le critiquer et de le harceler. C'était la cause principale de son licenciement, ce que son employeur n'avait pas voulu voir. Il n'avait jamais reçu d'avertissement écrit. Verbalement, on lui avait dit qu'il y avait eu des plaintes de clients, ce dont il doutait fortement. Les membres de la direction ne pouvaient juger de ses prestations, puisqu'ils ne connaissaient pas son métier. À tous ceux qui lui avaient fait du mal, il souhaitait du fond du cœur tout le mal du monde possible. Sa rage l'avait porté à souhaiter du mal à une personne qui l'avait licencié en 2002 et ses prières avaient été écoutées, puisque celle-ci avait perdu sa femme et son fils durant le tsunami, en 2004.

f. Par décision du 17 mars 2020, la caisse a suspendu le droit aux indemnités journalières de l'assurance-chômage de l'intéressé à partir du 1er février 2020 pendant 24,5 jours, au motif qu'il était responsable de sa situation de chômeur et que sa faute était grave.

B. a. Par courriel du 19 mars 2020, l'intéressé a contesté la décision de la caisse, considérant n'avoir pas été licencié par sa faute.

b. Le 20 mars 2020, l'employeur a transmis à la caisse un courriel menaçant de l'intéressé rédigé après son licenciement.

c. L'employeur a encore transmis à la caisse :

- un message adressé le 5 octobre 2016 par Madame C_____, à l'intéressé, mentionnant sous objet « Avertissement faute grave », dans lequel elle lui indiquait qu'elle devait malheureusement encore une fois revenir sur la motivation qu'il entendait donner à son travail pour l'employeur. En effet, à la lecture des dossiers de la nuit précédente, elle était catastrophée de lire qu'un dossier n'avait pas été traité.
- un courriel adressé par Madame D_____ à Madame E_____ le 6 mars 2019, indiquant avoir eu une altercation le matin même avec l'intéressé. Elle l'avait confronté au fait qu'il n'avait pas exécuté une tâche qu'elle lui avait laissée et la discussion s'était emballée. L'intéressé avait menacé de lui jeter du matériel de bureau à la figure.
- un courriel adressé par Monsieur F_____ à la direction de l'employeur, le 21 novembre 2019, l'informant de dysfonctionnements de l'intéressé. En résumé, il laissait souvent des tâches à faire (remboursements/ vérifications factures), même si l'activité était calme. Les transmissions qu'il faisait n'étaient jamais claires ou il ne comprenait pas les dossiers. Il y avait des erreurs récurrentes sur les remboursements et la vérification de factures. Tous ces dysfonctionnements obligeaient les équipes à reprendre ses dossiers. L'intéressé faisait des notes pour justifier son travail de façon paranoïaque.

d. Le 22 juin 2020, l'intéressé a contesté les reproches formulés à son encontre par son employeur.

e. Par décision du 14 octobre 2020, la caisse a rejeté l'opposition formée par l'intéressé à sa décision du 17 mars 2020.

C. a. Le 12 novembre 2020, l'intéressé a formé recours contre la décision précitée, contestant être responsable de son licenciement.

b. Par réponse du 29 janvier 2021, l'intimée a conclu au rejet du recours.

c. Lors de l'audience de l'audience du 19 mai 2021, Madame G_____ a déclaré :

« … Le recourant a été engagé au mois de février 2016 et a été licencié en novembre 2019 pour janvier 2020. Il a eu plusieurs responsables qui se sont plaints de son travail qualitativement et quantitativement. (Le recourant) a des qualités. Il est notamment polyglotte, ce qui n'est pas facile à trouver et très utile pour son poste. Au début, il correspondait bien à ce qu'on attendait de lui, puis cela s'est dégradé (…) Il y a eu des écrits violents après le licenciement. Pendant qu'il était en poste, je ne pense pas qu'il faisait aussi peur à ses collègues que cela n'est le cas maintenant suite à sa réaction au licenciement (…) ».

d. Le 3 juin 2021, l'employeur a encore transmis à la chambre de céans, notamment :

- un message du 26 mars 2014 adressé par l'intéressé à Mme C_____, dans lequel il indiquait qu'il ne dormait pas, plein de rage et de colère de savoir qu'il

allait travailler pour rien et encore rien (…). Cela faisait bientôt 12 ans qu'il était victime de ces escrocs, sangsues et sans scrupules qui lui gâchaient la joie de vivre et ne laissaient pas en paix. Il en avait marre de tous, de toutes et de tous. Encore le jour précédent, il avait failli agresser quelqu'un dans la rue et lui donner une gifle. Non cela ne valait plus la peine. Son médecin traitant aux HUG avait été informé et il avait rendez-vous pour être dirigé au service psychologique avant qu'il ne fasse d'autres dégâts (…).

- un message adressé le 1er février 2017 par Mme C_____ à l'intéressé lui signifiant que ses confusions pourraient coûter cher à l'entreprise. Elle avait l'impression qu'il s'évertuait à remplir les dossiers de commentaires inutiles, qui lui faisaient perdre un temps précieux, au lieu de se concentrer sur l'essentiel.
- un message adressé le 24 mai 2018 par Mme E_____ à l'intéressé lui disant que son rôle était de chargé d'assistance expérimenté et pas seulement de répondre au téléphone. Il n'était pas censé dormir une bonne partie de la nuit. Son employeur attendait de lui que son travail soit correctement exécuté. Elle lui demandait s'il avait besoin d'une formation spécifique et de prendre les mesures nécessaires pour la bonne exécution de son travail (par exemple, profiter des nuits plus calmes pour relire les CGA, protocoles, contrats, polices, dossiers passés et ses mails) et de garder un comportement courtois avec ses collègues et supérieurs.
- un message adressé le 30 mai 2018 par l'intéressé à Mme E_____ répondant qu'il n'avait pas besoin de formation, mais qu'on évince deux opérateurs qui semaient la zizanie sur le plateau contestaient dormir la nuit.
- un courriel du 6 mars 2019 adressé par Mme E_____ à Monsieur H_____ et Mme G_____ indiquant que l'intéressé était encore absent pour maladie. Il avait eu une altercation avec F_____. Ce n'était pas la première fois qu'il y avait un souci de comportement avec lui et son travail était de mauvaise qualité. Elle souhaitait mettre une annonce dans Job up pour chercher un chargé d'assistance, car on ne pouvait pas continuer comme cela et elle souhaitait avoir une solution de secours.
- un courriel de Mme G_____ adressé le 6 mars 2019 à Mme E_____ répondant qu'elle était navrée de lire que la situation ne s'améliorait pas avec l'intéressé. Si elle comprenait bien, l'idée serait de s'en séparer. Si c'était le cas, elle pensait qu'il serait bien de lui envoyer une lettre d'avertissement.
- un courriel de Mme E_____ a Mme G_____ indiquant qu'elle y avait pensé également, mais qu'elle devait trouver des faits nouveaux (elle avait déjà des exemples sur le travail), parce qu'il n'y avait pas de témoin de l'altercation avec F_____.
- un courriel de Mme E_____ à M. H_____ du 7 mars 2019 indiquant que les conflits arrivaient dès qu'on mettait l'intéressé devant une erreur

professionnelle. Il devenait agressif. Cependant, le plus gros problème était son instabilité au niveau de la qualité de son travail. Il fallait constamment être derrière lui. Plusieurs mails avaient été envoyés et des entretiens avaient déjà eu lieu. Les dernières nuits avaient été catastrophiques (erreur sur l'ouverture d'un dossier, mauvaise annonce cas). L'intéressé écrivait des mails inappropriés à leurs partenaires et ne faisait pas les tâches qui lui avaient été laissées.

- un courriel du 13 avril 2019 de l'intéressé qui informait Mme E_____ qu'il venait de se réveiller et s'était rendu compte qu'il n'était pas venu travailler le soir précédent. Il était désolé. C'était la première fois que cela lui arrivait et il proposait de récupérer la nuit passée par une autre.
- un rapport relatant plusieurs manquements professionnels du recourant commis dans la gestion des dossiers entre le 6 août et le 20 novembre 2019.

e. Le 27 juillet 2021, l'intimée a relevé que les éléments nouveaux produits rendaient de plus en plus plausible que le recourant souffrait de troubles de la santé mentale.

f. Le 30 août 2021, le docteur I_____, spécialiste en médecine interne générale, a indiqué à la chambre de céans que le recourant était connu pour un état anxio-dépressif avec composante psychotique depuis plusieurs années. Il avait bénéficié d'une prise en charge psychiatrique jusqu'en 2014. L'évolution avait été favorable et, depuis 2015, il n'avait présenté aucun symptôme de la lignée dépressive et ne prenait aucun traitement. Suite à la mise en place des mesures sanitaires, au printemps dernier, notamment l'obligation du port du masque, l'état mental de l'assuré s'était dégradé avec l'apparition d'attaques de panique correspondant à un trouble phobique, sous réserve d'une expertise psychiatrique. Cette pathologie avait eu un impact certain sur l'état anxio-dépressif préexistant et avait très certainement décompensé la composante psychotique de la maladie. Son licenciement avait eu un effet délétère sur son état de santé global, au point qu'une expertise de l'assurance-invalidité avait été lancée pour juger de sa capacité à reprendre un emploi.

Le Dr I_____ a transmis à la chambre de céans un rapport d'intervention psychiatrique de liaison ambulatoire des HUG du 28 octobre 2008, dont il ressort que l'assuré avait consulté l'unité de psychiatrie en raison d'une thymie dépressive développée dans le contexte d'une fin de droit au chômage et de la difficulté à trouver un travail stable. Il avait des idées délirantes de persécution depuis 2002. Sa capacité de discernement était partielle. Le diagnostic était un trouble délirant persistant, de type persécution. Depuis son licenciement en 2002, le patient avait entrepris de nombreuses démarches pour une insertion professionnelle, sans se rendre compte de son fonctionnement inadapté et attribuant les échecs à des gens lui voulant du mal. Son humeur restait moyennement déprimée et il avait tendance à s'isoler progressivement.

g. Le 17 septembre 2021, l'intimée a relevé que le comportement du recourant ainsi que ses difficultés rencontrées dans le monde professionnel étaient en totale adéquation avec le diagnostic posé en 2008. Si son comportement était inadmissible, force était de constater que sa capacité de discernement n'était que partielle et que son trouble l'empêchait non seulement de contrôler son comportement, mais également de se rendre compte de son caractère totalement inadapté ainsi qu'en attestait le rapport du 9 décembre 2008. Il semblait au surplus qu'il y avait un lien de causalité entre le comportement fautif reproché à l'assuré et son trouble. Enfin, il avait entrepris les efforts attendus afin de se maintenir dans le monde du travail, mais avait échoué en raison de sa pathologie. Le trouble dont souffrait le recourant pouvait être stabilisé, mais non guéri, de sorte qu'il ne paraissait pas nécessaire de procéder à un complément d'instruction, son état de santé et les conséquences qui en découlaient paraissant suffisamment établis. La condition du dol et du dol éventuel ne semblait par conséquent pas réalisée, de sorte que la caisse proposait a minima une réduction de la sanction, voire son annulation.

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), 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. Le litige porte sur le bien-fondé de la suspension du droit du recourant à l'indemnité de chômage pour une période nominale de 24,5 jours pour chômage fautif.

3. Selon l'art. 30 al. 1 let. a LACI, il convient de sanctionner par une suspension du droit à l'indemnité de chômage celui qui 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]). 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 (loi fédérale du 30 mars 1911, complétant le Code civil suisse [CO - RS 220]). Il suffit que le comportement général de l'assuré ait donné lieu au congédiement de celui-ci, 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 intenables (ATF 112 V 244 consid. 1; arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 362/00 du 12 janvier 2001 consid. 4).

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'État à l'économie (SECO) relative à l'indemnité de chômage, janvier 2015, D18).

Une suspension du droit à l'indemnité ne peut 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). Aucune suspension pour chômage fautif ne sera prononcée lorsque le comportement de l'assuré est excusable (Circulaire du SECO, §D22).

Il doit y avoir un lien de causalité juridiquement pertinent entre le motif de licenciement, c'est-à-dire le comportement fautif de l'assuré, et le chômage (Circulaire du SECO, D15).

L'art. 44 al. 1 let. a de l'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité (OACI - RS 837.02) dispose qu'est notamment réputé sans travail par sa propre faute l'assuré. 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.

4. Une preuve absolue n'est pas requise en matière d'assurances sociales. L'administration et le juge fondent leur décision, sauf dispositions contraires de la loi, sur les faits qui, faute le cas échéant 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 321 consid. 3.2 et 3.3 ; 126 V 353 consid. 5b ; 125 V 193 consid. 2 et les références).

5. En l'espèce, la chambre de céans constate que les manquements reprochés au recourant par son employeur étaient selon toute vraisemblance liés à une atteinte psychique. En effet, il ressort des rapports médicaux du Dr I_____ et du département de psychiatrie des HUG que sa capacité de discernement n'était que partielle et que son trouble l'empêchait non seulement de contrôler son comportement, mais également de se rendre compte de son caractère inadapté. Le recourant a manifestement fait des efforts pour conserver son poste auquel il tenait, ce qu'il a réussi à faire pendant plusieurs années malgré des difficultés de fonctionnement évidentes. L'on ne peut ainsi retenir, à teneur du dossier, qu'il a

intentionnellement ou par dol éventuel adopté un comportement inadéquat ou été négligent dans son travail en vue d'être licencié ou au risque de l'être. Une sanction pour chômage fautif apparaît ainsi injustifiée.

6. Le recours sera en conséquence admis et la décision sur opposition annulée.

7. La procédure est gratuite.

PAR CES MOTIFS,
LA CHAMBRE DES ASSURANCES SOCIALES :

Statuant

À la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. L'admet.
3. Annule la décision sur opposition du 14 octobre 2020.
4. Dit que la procédure est gratuite.
5. 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
Isabelle CASTILLO	Catherine TAPPONNIER

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