

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/3798/2017

ATAS/380/2018

**COUR DE JUSTICE**  
**Chambre des assurances sociales**

**Arrêt du 2 mai 2018**

**4<sup>ème</sup> Chambre**

En la cause

Madame A\_\_\_\_\_, domiciliée c/o Monsieur B\_\_\_\_\_, à  
GENTHOD

recourante

contre

CAISSE DE CHÔMAGE DU SIT, sise rue des Chaudronniers 16,  
GENÈVE

intimée

**Siégeant : Catherine TAPPONNIER, Présidente; Rosa GAMBA et Larissa  
ROBINSON-MOSER, Juges assesseurs**

---

**EN FAIT**

1. Madame A\_\_\_\_\_ (ci-après l'assurée ou la recourante), née le \_\_\_\_\_ 1966, s'est inscrite au chômage pour un délai-cadre débutant le 11 septembre 2015. Le 12 décembre 2016, elle a repris une activité professionnelle en gain intermédiaire pour C\_\_\_\_\_, entreprise exploitée par Monsieur D\_\_\_\_\_ (ci-après l'employeur).
2. Le 27 décembre 2016, l'employeur de l'assurée lui a adressé un premier avertissement. À teneur de ce dernier, de nombreuses anomalies avaient été constatées lors d'un contrôle du 25 décembre 2016. Le responsable de l'assurée avait dû intervenir pour éviter des réclamations de la part du client. Il avait été constaté que les sols de la salle de musculation et du sauna n'avaient pas été faits de même que les miroirs de la salle de gym et que le savon des douches hommes n'avait pas été rempli. Si cela venait à se reproduire, leur collaboration serait arrêtée.
3. Le 30 janvier 2017, M. D\_\_\_\_\_ a licencié l'assurée avec un préavis de sept jours au motif qu'elle avait oublié de fermer le Centre espace-santé K\_\_\_\_\_ (ci-après le centre) où elle travaillait, de mettre l'alarme et d'éteindre la lumière. Suite à son avertissement du 27 décembre 2016 et ses relances verbales, il était dans le regret de mettre fin à leur collaboration.
4. L'employeur a attesté le 14 mars 2017 qu'il avait résilié le contrat de l'assurée le 30 janvier 2017 en raison du non-respect du cahier des charges et d'oublis fréquents, malgré un premier avertissement adressé le 27 décembre 2016.
5. Par décision du 17 mars 2017, la caisse de chômage du SIT (ci-après la caisse ou l'intimée) a suspendu l'assurée dans l'exercice de son droit aux indemnités de chômage pendant 21 jours considérant qu'elle s'était retrouvée par sa propre faute au chômage, en faisant référence à l'avertissement du 27 décembre 2016 et au fait que le licenciement avait été motivé par le non-respect du cahier des charges. La durée de la suspension avait été fixée en tenant compte de circonstances atténuantes, notamment que l'assurée était encore dans la période d'essai.
6. Le 25 avril 2017, l'assurée a formé opposition contre la décision du 17 mars 2017. Elle faisait valoir que son employeur l'avait licenciée pour de faux motifs. Elle n'avait toutefois pas jugé utile de les contester, car elle avait été licenciée pendant le temps d'essai et n'avait rien à dire si son employeur ne voulait plus travailler avec elle dans la mesure où il avait respecté le délai de résiliation. Elle contestait les motifs du licenciement. En effet, elle ne connaissait pas le cahier des charges exact de son travail et avait suivi les directives de la personne en charge de sa formation. Elle ignorait également les directives selon lesquelles elle devait fermer les portes, mettre les alarmes ou fermer la lumière. Ces responsabilités étaient celles de sa collègue. Elle n'avait pas reçu l'instruction de faire ce qui lui était reproché dans la lettre de licenciement. Elle invitait la caisse à réclamer à son employeur le cahier des charges qu'elle n'avait pas reçu ainsi que celui de sa collègue et de produire la preuve des avertissements qui lui auraient été signifiés en décembre 2016. Elle

concluait à ce que la caisse reconsidère sa décision et dise qu'elle n'était en rien responsable de la perte de son emploi.

7. La caisse a requis des éléments complémentaires de l'employeur, qui lui a transmis le cahier des charges de l'assurée, l'avertissement du 27 décembre 2016 et le courrier de licenciement du 30 janvier 2017.

Le cahier des charges prévoit, notamment, qu'il faut éteindre les lumières et fermer la porte du centre si l'employé est seul dans ce dernier.

8. Par décision sur opposition du 29 juin 2017, adressée par courrier recommandé, la caisse a rejeté l'opposition formée par l'assurée contre sa décision du 17 mars 2017, considérant que l'assurée devait être tenue pour partiellement responsable de son licenciement, dans la mesure où elle avait donné une raison à son employeur de la licencier. En effet, si l'extinction des lumières et la fermeture du centre où elle travaillait ne figuraient pas expressément dans le cahier des charges, il paraissait évident qu'il fallait éteindre les lumières et fermer à clé le lieu de son travail, cette responsabilité ne pouvant être du seul fait de la personne qui travaillait avec l'assurée.
9. Le 13 juillet 2017, la caisse a renvoyé sa décision sur opposition à l'assurée par courrier normal, en lui indiquant que le courrier recommandé lui était revenu en retour, sans émettre de réserve sur la possibilité de recourir. Ce second envoi étant également revenu en retour, la caisse a renvoyé une nouvelle fois l'assurée sa décision le 25 juillet 2017, en lui indiquant que celle-ci lui était revenue par deux fois puisqu'il l'avait envoyée à une adresse apparemment ancienne, sans émettre non plus de réserve sur la possibilité de recourir.
10. Par recours interjeté le 15 septembre 2017, la recourante a indiqué avoir reçu la décision sur opposition, adressée par courrier A, le 26 juillet 2017. Son employeur ne lui avait pas donné de cahier des charges et elle en découvrait l'existence. Si celui-ci mentionnait qu'il fallait éteindre les lumières et fermer les portes à la fermeture du centre si on était seul au centre, il ne précisait pas que ce cahier des charges correspondait à celui du centre E\_\_\_\_\_ de F\_\_\_\_\_. Le 27 janvier 2017, elle n'était pas seule à travailler sur le site de F\_\_\_\_\_. Elle n'aurait pas dû signer l'avertissement qui lui avait été signifié le 27 décembre 2016 pour des faits qui avaient eu lieu le 25 décembre. Elle n'avait d'ailleurs pas travaillé ce jour-là. Les faits qui lui étaient reprochés pour justifier la décision n'étaient pas exacts. Le 27 janvier à 23h30, avant de quitter le site, sa collègue et elle avaient sorti le matériel de nettoyage à l'extérieur pour le stocker à l'endroit prévu à cet effet. La porte s'était refermée derrière elles automatiquement. Elles n'avaient plus pu rentrer à l'intérieur. Sa collègue avait téléphoné à G\_\_\_\_\_ pour trouver une solution. Il leur avait dit que ce n'était pas grave, qu'elles pouvaient rentrer à la maison et qu'elles devraient revenir le lendemain à l'ouverture du centre pour récupérer leurs affaires personnelles, ce qu'elles avaient fait. Le lundi 30 janvier suivant, G\_\_\_\_\_ était venu au centre Espace santé H\_\_\_\_\_ où la recourante devait commencer le

---

travail et l'avait informée de son licenciement avec effet au 7 février 2017. Elle avait découvert que l'entreprise I\_\_\_\_\_ avait commencé à travailler à leur place. Elle concluait à l'annulation de la suspension de son droit à l'indemnité de chômage.

11. Par réponse du 5 octobre 2017, la caisse a conclu au rejet du recours.
12. Entendue par la chambre de céans le 8 mars 2018, la recourante a indiqué qu'elle s'était retrouvée enfermée à l'extérieur du centre, raison pour laquelle elle n'avait pas pu éteindre la lumière et mettre l'alarme. Sa collègue avait appelé l'assistant de son employeur, G\_\_\_\_\_, pour l'en informer. Celui-ci avait répondu que ce n'était pas grave et qu'elles pouvaient rentrer à la maison. Elle savait qu'elle devait éteindre la lumière et mettre l'alarme, ce qu'elle faisait chaque soir. C'était G\_\_\_\_\_ qui lui avait montré comment fermer le centre et qui lui avait donné le code pour mettre l'alarme. Au début de son contrat, pendant plus de trois semaines, elle avait travaillé seule cinq heures par soir, de 18h30 à 23h30. Son employeur lui avait demandé de commencer plus tard le ménage, car les clients étaient dérangés. Elle avait alors commencé à travailler avec une collègue dès 21h00 et ce, jusqu'au dernier jour de travail. La recourante a encore indiqué que c'était toujours elle qui avait éteint les lumières et mis l'alarme et non sa collègue J\_\_\_\_\_. Le travail qui lui avait été demandé était trop dur pour elle. Elle avait fait ce qu'elle devait mais trop rapidement. Elle pensait avoir bien fait son travail mais admettait qu'il y avait des traces sur les miroirs comme cela lui avait été reproché dans la lettre d'avertissement du 27 décembre 2016. S'agissant du savon, elle n'avait pas beaucoup de temps, raison pour laquelle elle n'avait pas été chercher le bidon de recharge qui était lourd. Elle habitait à K\_\_\_\_\_ près du centre où elle avait travaillé. Un ou deux jours après son licenciement, elle avait vu devant le centre une voiture de I\_\_\_\_\_ et elle avait pensé que cette entreprise avait repris le travail et que son employeur ne l'avait plus.

La recourante a produit un décompte horaire dont il ressort qu'elle a travaillé tous les jours du 12 décembre au 23 décembre 2016 et du 26 au 30 décembre 2016.

13. Lors d'une audience du 18 avril 2018 :
  - a. M. D\_\_\_\_\_ a déclaré à la chambre de céans que la recourante avait fait beaucoup d'erreurs quand elle travaillait pour son entreprise. Elle avait, en particulier, oublié deux fois de fermer le centre où elle travaillait et de mettre l'alarme. Le client n'avait pas accepté cela et avait résilié en conséquence le contrat avec son entreprise. M. D\_\_\_\_\_ pensait que c'était une excuse pour le faire. La porte du centre était fermée à clé, mais il n'y avait pas d'alarme, la lumière était restée allumée et des fenêtres ouvertes, ce qui permettait d'entrer dans le centre. Il pensait toutefois que le client avait surréagi. Il y avait également eu d'autres manquements de la part de la recourante. Elle avait notamment laissé des portes ouvertes, oublié de vider des poubelles et de mettre des rideaux en place. Son cahier des charges était dans un casier. Elle le savait. En général, ses employés ne tenaient pas compte du cahier des charges écrit, car ce qu'ils avaient à faire leur était dit

oralement. La recourante avait travaillé seule. Parfois, lui ou G\_\_\_\_\_ passait au centre pour voir comment cela se passait. Parfois, il mettait une personne de plus pour faire les à-fonds. S'agissant de l'avertissement du 27 décembre 2016, il ne pouvait pas dire qui avait effectivement fait le contrôle du 25 décembre. Il pouvait s'agir de G\_\_\_\_\_, de lui-même ou de réclamations faites directement par le centre. Avant la lettre d'avertissement, la recourante avait reçu plusieurs avertissements oraux, raison pour laquelle un avertissement écrit lui avait été adressé. La recourante connaissait le travail puisqu'elle avait été employée précédemment par I\_\_\_\_\_ qui l'avait licenciée. Il l'avait lui-même engagée parce qu'elle habitait à côté. Au début, cela s'était très bien passé, mais au bout de trois semaines, les oublis avaient commencé. Dans les centres de physiothérapie, l'hygiène était très importante. Le centre était un client qu'il avait depuis 2010 et il l'avait perdu à cause de la recourante. Il avait lui-même une certaine responsabilité parce qu'il aurait dû réagir plus vite. Le client avait résilié le contrat en raison d'une accumulation d'erreurs de la recourante et du fait qu'il n'avait pas réagi en conséquence. Il se souvenait qu'une fois, la recourante s'était fait enfermer à l'extérieur car elle avait oublié de prendre les clés en allant amener les poubelles à l'extérieur. C'était la goutte qui avait fait déborder le vase pour le client qui avait trouvé, le lendemain, le centre sans alarme et les lumières allumées.

b. Monsieur G\_\_\_\_\_ a indiqué à la chambre de céans qu'il avait un rôle d'apprenti responsable dans l'entreprise. Il avait expliqué à la recourante comment elle devait travailler et avait contrôlé son travail. Pendant le premier mois, il avait travaillé avec elle, puis ensuite, elle avait travaillé seule. Elle travaillait bien s'agissant du nettoyage mais moins bien au niveau de son organisation. Elle avait par exemple oublié plusieurs fois de vider la poubelle du responsable du centre. Elle avait également laissé des chaises pas bien rangées. Il avait dû souvent lui faire des remarques. Il devait admettre que le client était très exigeant. Lorsqu'elle avait oublié la clé à l'intérieur, cela avait été la goutte d'eau et le client avait résilié le contrat de l'entreprise. Il avait été proposé ensuite à la recourante de venir travailler sur Genève, mais elle avait refusé. Lorsque la recourante s'était retrouvée enfermée à l'extérieur, elle était avec J\_\_\_\_\_ qui venait de commencer à travailler avec elle. Ils avaient décidé de diviser le travail en deux parce que c'était trop pour la recourante. C'était J\_\_\_\_\_ qui l'avait appelé ce soir-là, car la recourante était trop nerveuse pour s'exprimer clairement. Elle avait peur des conséquences. Il pensait qu'elle se sentait sous pression. Il avait toujours pensé qu'elle pourrait arriver à faire son travail considérant que pour certaines personnes cela prenait plus de temps pour s'organiser. Quand elle avait travaillé avec J\_\_\_\_\_, il n'y avait plus de place pour une erreur. Or, il y en avait eu une puisqu'elles s'étaient retrouvées enfermées à l'extérieur.

14. La recourante a déclaré à la chambre de céans le 18 avril 2018 qu'elle n'avait pas été licenciée par I\_\_\_\_\_ en raison d'une faute mais parce que cette entreprise avait perdu le contrat avec le client. Il était exact que G\_\_\_\_\_ lui avait proposé

de travailler sur Genève, mais elle n'avait pas pu accepter ce travail car elle n'avait pas de moyen de transport. Le travail commençait à 5h00 du matin et elle ne pouvait prendre les transports publics qu'à partir de 6h00 du matin. Elle avait toujours eu affaire à G\_\_\_\_\_. Elle mettait en cause la parole de son ancien employeur, relevant que son entreprise avait eu des problèmes avec plusieurs clients. Elle pensait qu'il était important que la chambre de céans ait accès aux motifs de résiliation du contrat de l'entreprise avec le centre où elle avait travaillé.

15. Sur ce, 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<sup>er</sup> 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. Il convient d'examiner en premier lieu la recevabilité du recours.

a. L'art. 61 LPGA prévoit que la procédure devant la chambre des assurances sociales est réglée par le droit cantonal, sous réserve de ce que celui-ci respecte les exigences minimales requises par la LPGA.

Les décisions sur opposition et celles contre lesquelles la voie de l'opposition n'est pas ouverte sont sujettes à recours dans les 30 jours suivant la notification de la décision sujette à recours (art. 56 al. 1 et 60 LPGA et 62 al. 1 let. a de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985; LPA - E 5 10).

Les délais commencent à courir le lendemain de leur communication ou de l'événement qui les déclenche. Le délai fixé par semaines, par mois ou par années expire le jour qui correspond par son nom ou son quantième à celui duquel il court; s'il n'y a pas de jour correspondant dans le dernier mois, le délai expire le dernier jour dudit mois. Lorsque le dernier jour du délai tombe un samedi, un dimanche ou sur un jour légalement férié, le délai expire le premier jour utile. Les écrits doivent parvenir à l'autorité ou être mis à son adresse à un bureau de poste suisse ou à une représentation diplomatique ou consulaire suisse au plus tard le dernier jour du délai avant minuit. Les délais sont réputés observés lorsqu'une partie s'adresse par erreur en temps utile à une autorité incompétente (cf. art. 38 à 39 LPGA et art. 17 LPA).

Les délais en jours ou en mois fixés par la loi ou par l'autorité ne courent pas : a) du 7<sup>e</sup> jour avant Pâques au 7<sup>e</sup> jour après Pâques inclusivement; b) du 15 juillet au

15 août inclusivement; c) du 18 décembre au 2 janvier inclusivement (art. 38 al. 4 LPGA et art.89C LPA).

Le délai légal ne peut être prolongé (art. 40 al. 1 LPGA et 16 al. 1 LPA). En effet, la sécurité du droit exige que certains actes ne puissent plus être accomplis passé un certain laps de temps : un terme est ainsi mis aux possibilités de contestation, de telle manière que les parties sachent avec certitude que l'acte qui est l'objet de la procédure est définitivement entré en force (Pierre MOOR, Droit administratif, vol. 2, Berne 1991, p. 181).

Une communication qui n'est remise que contre la signature du destinataire ou d'un tiers habilité est réputée reçue au plus tard sept jours après la première tentative infructueuse de distribution (art. 38 al. 2bis LPGA; art. 62 al. 4 LPA). Un envoi recommandé (actuellement une lettre signature) est réputé notifié à la date à laquelle son destinataire le reçoit effectivement (ATF 117 V 131 consid. 4a p. 132). Lorsque ce dernier ne peut pas être atteint et qu'une invitation à retirer l'envoi est déposée dans sa boîte aux lettres ou dans sa case postale, la date du retrait de l'envoi est déterminante; si l'envoi n'est pas retiré dans le délai de garde de sept jours (au sujet de la nature de ce délai, cf. ATF 127 I 31 consid. 2a/aa p. 34), il est réputé avoir été communiqué le dernier jour de ce délai. Lorsque les conditions que doit remplir une notification fictive sont réalisées, cette notification est censée avoir lieu le septième jour du délai de garde quand bien même il ne s'agirait pas d'un jour ouvrable (ATF 127 I 31 consid. 2b p. 35), de sorte que le premier jour du délai de recours est le huitième jour à compter de l'échec de la notification.

Lorsque l'autorité procède à une deuxième notification, celle-ci est sans effets juridiques (ATF 119 V 89 consid. 4b/aa p. 94). Ce principe souffre une exception (prolongation du délai) visant à protéger la confiance, lorsque l'autorité notifie une deuxième fois sa décision à l'administré durant le délai de recours initial et pour autant que ladite décision soit assortie de l'indication des voies de recours sans réserves (ATF 115 Ia 12 consid. 4c p. 20). En revanche, après l'expiration du délai de recours initial, un deuxième essai de notification ne peut pas faire courir un nouveau délai de recours au regard de la protection de la confiance de l'administré. En effet, la confiance que l'administré a pu mettre dans la deuxième indication des voies de recours ne peut plus lui causer de préjudice, un tel préjudice résultant en fait déjà de l'échéance du délai de recours initial (ATF 118 V 190 consid. 3a p. 191).

Le fardeau de la preuve de la notification d'un acte et de sa date incombe en principe à l'autorité qui entend en tirer une conséquence juridique (ATF 124 V 402 consid. 2a). En ce qui concerne plus particulièrement la notification d'une décision ou d'une communication de l'administration adressée par courrier ordinaire, elle doit au moins être établie au degré de la vraisemblance prépondérante requis en matière d'assurance sociale (ATF 124 V 402 consid. 2b). L'autorité supporte donc les conséquences de l'absence de preuve (ou de vraisemblance prépondérante) en ce sens que si la notification ou sa date sont contestées et qu'il existe effectivement

un doute à ce sujet, il y a lieu de se fonder sur les déclarations du destinataire de l'envoi (ATF non publié du 5 mai 2008, 8C\_621/2007, consid. 4.2).

En vertu de l'art. 40 al. 1 LPGA, le délai légal ne peut être prolongé. En effet, la sécurité du droit exige que certains actes ne puissent plus être accomplis passé un certain laps de temps : un terme est ainsi mis aux possibilités de contestation, de telle manière que les parties sachent avec certitude que l'acte qui est l'objet de la procédure est définitivement entré en force (P. MOOR, Droit administratif, vol. 2, Berne 1991, p. 181).

b. En l'espèce, l'intimé a prouvé avoir valablement notifié sa décision en application de la fiction légale prévue par les art. 38 al. 2bis LPGA et 62 al. 4 LPA, en produisant l'enveloppe ayant contenu la décision querellée, dont il ressort qu'elle lui a été retournée, à l'échéance du délai de garde, non réclamée. Le délai de recours doit en principe être calculé dès le lendemain de l'échéance du délai de garde. Toutefois, l'intimé a renvoyé à la recourante sa décision – qui était assortie de l'indication des voies de recours – le 25 juillet 2017, soit durant le délai de recours initial, sans émettre de réserve sur la possibilité de recourir. De bonne foi, la recourante pouvait comprendre que le délai de recours courait dès le moment où elle a reçu cette décision. De ce fait, un nouveau délai de recours courait depuis cette notification selon la jurisprudence (ATF 115 Ia 12 consid. 4c p. 20).

La recourante a indiqué, sans être contredite, avoir reçu la décision sur opposition par courrier A le 26 juillet 2017. Les délais en jours ne courant pas du 15 juillet au 15 août inclusivement, le délai de recours a commencé à courir dès le 16 août et est parvenu à échéance le 15 septembre. Interjeté le même jour, le recours est recevable.

3. Le litige porte sur la suspension du droit de la recourante à l'indemnité de chômage de 21 jours pour chômage fautif.
4. Selon l'art. 30 al. 1<sup>er</sup> 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 intenable (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).

5. a. En l'espèce, dans sa décision du 17 mars 2017, l'OCE a reproché à la recourante de s'être retrouvée par sa propre faute au chômage, en faisant référence à l'avertissement du 27 décembre 2016 et au fait que le licenciement avait été motivé par le non-respect du cahier des charges.

- b. Dans l'avertissement du 27 décembre 2016, il est mentionné que de nombreuses anomalies avaient été constatées et que le responsable de la recourante avait dû intervenir pour éviter des réclamations de la part du client. Il avait été constaté que les sols de la salle de musculation et du sauna n'avaient pas été faits de même que les miroirs de la salle de gym et que le savon des douches hommes n'avait pas été rempli. Ces manquements avaient été constatés le 25 décembre 2016.

La recourante a, dans un premier temps, fait valoir qu'elle ne pouvait pas être responsable de ces manquements puisqu'elle n'avait pas travaillé le 25 décembre 2016. Lors de son audition par la chambre de céans, elle a déclaré avoir travaillé le vendredi 23 décembre, mais pas les 24 et 25 décembre 2016, et qu'il était possible que le centre ait été fermé les 24 et 25 décembre 2016. Elle a produit un décompte des jours travaillés dont il ressort qu'elle a travaillé tous les jours depuis son engagement sauf les 24 et 25 décembre 2016.

Lors de son audition du 18 avril 2018, la recourante n'a plus contesté que les faits décrits dans l'avertissement la concernaient. Elle pensait toutefois avoir bien fait son travail tout en admettant qu'il avait pu y avoir des traces sur les miroirs et que s'agissant du savon, elle n'avait pas beaucoup de temps, raison pour laquelle elle n'avait pas été chercher le bidon de recharge qui était lourd. Elle relevait que le travail qui lui avait été demandé était trop dur pour elle et qu'elle avait fait ce qu'elle devait mais trop rapidement.

Son responsable, M. G\_\_\_\_\_, a déclaré à la chambre de céans avoir travaillé durant le premier mois avec la recourante et avoir constaté qu'elle travaillait bien s'agissant du nettoyage, mais moins bien au niveau de son organisation. Elle avait par exemple oublié plusieurs fois de vider la poubelle du responsable du centre. Elle avait également laissé des chaises pas bien rangées. Il avait dû souvent lui faire des remarques. Il a toutefois admis que le client était très exigeant et que, pour sa part, avait toujours pensé que la recourante pourrait arriver à faire son travail, considérant que pour certaines personnes cela prenait plus de temps pour s'organiser et qu'il avait été décidé de diviser le travail en deux parce que la charge était trop lourde pour la recourante.

Il ressort des déclarations de M. G\_\_\_\_\_ que la recourante travaillait plutôt bien et que si certains manquements ont pu lui être reprochés, ceux-ci pouvaient s'expliquer par des attentes trop élevées de son employeur, ce qui est démontré par le fait qu'une seconde employée a été affectée au centre où travaillait la recourante. Il en résulte que l'avertissement du 27 décembre 2016 ne permet pas d'établir, au niveau de la vraisemblance prépondérante requis, des manquements assez importants pour qu'il soit être retenu que la recourante a été licenciée par sa faute.

c. La décision du 17 mars 2017 reproche encore à la recourante le non-respect de son cahier des charges. À teneur du dossier, il n'est pas établi qu'un cahier des charges a été matériellement remis à la recourante. Bien qu'elle l'ait contesté dans un premier temps, la recourante a admis devant la chambre de céans qu'elle savait devoir fermer le centre, mettre l'alarme et éteindre les lumières. Elle a expliqué que le 27 janvier 2017 à 23h30, avant de quitter le centre, sa collègue et elle avaient sorti le matériel de nettoyage à l'extérieur pour le stocker à l'endroit prévu à cet effet, que la porte s'était refermée automatiquement derrière elles et qu'elles n'avaient plus pu rentrer à l'intérieur. L'employeur et le responsable de la recourante ont confirmé cette version des faits. Au vu du dossier et des déclarations des intervenants, les circonstances exactes dans lesquelles la recourante s'est retrouvée à l'extérieur de son lieu de travail sans pouvoir y rentrer ne sont pas établies. Il ne peut être exclu que cette situation ait été due au comportement de sa collègue. Il est manifeste que la recourante n'a pas volontairement omis de fermer le centre comme elle le devait, mais qu'elle en a été empêchée par un évènement imprévu dont on ne peut lui imputer la responsabilité de façon certaine. Même si on le pouvait, cela ne suffirait pas à retenir un comportement fautif, au sens de la jurisprudence précitée, la recourante n'ayant pas eu l'intention de ne pas effectuer ses tâches. Lorsqu'elle s'est retrouvée devant l'impossibilité de fermer le centre, sa collègue en a immédiatement informé sa hiérarchie. Il en résulte que l'on ne peut reprocher à la recourante de ne pas avoir fermé le centre ce soir-là comme elle devait le faire. La recourante n'a ainsi pas adopté intentionnellement un comportement en vue d'être licenciée, ni accepté que son comportement pouvait avoir pour conséquence son licenciement.

L'on ne saurait se contenter des déclarations de l'employeur de la recourante alors qu'il impute aux manquements de cette dernière la perte de son contrat avec le centre. Il a d'ailleurs lui-même admis que les faits du 27 janvier 2017 avaient pu être un prétexte pour le client de résilier le contrat et que celui-ci avait surréagi.

d. Au vu des considérations qui précèdent, l'OCE ne pouvait pas retenir dans sa décision sur opposition du 29 juin 2017 que la recourante avait donné une raison à son employeur de la licencier en n'éteignant pas les lumières et en ne fermant pas à clé le lieu de son travail et qu'elle devait en conséquence être tenue pour partiellement responsable de son licenciement.

6. Bien fondé, le recours sera admis et la décision querellée annulée.
7. Selon l'art. 61 let. g LPGA, le recourant qui obtient gain de cause a droit au remboursement de ses frais et dépens. L'assuré qui agit dans sa propre cause sans l'assistance d'un avocat n'a droit à des dépens que si la complexité et l'importance de son affaire exige un investissement en temps et en argent qui dépasse le cadre de ce qu'un individu doit normalement assumer dans la gestion de ses affaires (cf. ATF 133 III 439 consid. 4 p. 446; 115 Ia 12 consid. 5 p. 21; 110 V 72 consid. 7 p. 81; 135 V 473 consid. 3.3 p. 473; arrêt du Tribunal fédéral 9C\_62/2015 du 20 novembre 2015 consid. 6.2).

Il n'y a pas lieu d'allouer des dépens à la recourante qui a agi sans l'assistance d'un avocat dans une cause d'une complexité et d'une importance relatives n'ayant pas exigé un investissement particulier de sa part, au sens de la jurisprudence précitée.

8. Pour le surplus, la procédure est gratuite (art. 61 let. a LPGA et art. 89 H LPA).

**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 rendue par l'intimé le 29 juin 2017.
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