RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

POST TENEBRAS LUX

POUVOIR JUDICIAIRE

A/46/2006 **ATAS/651/2006**

ARRET

DU TRIBUNAL CANTONAL DES ASSURANCES SOCIALES

Chambre 3

du 6 juillet 2006

En la cause

Madame S_____ recourante

contre

CAISSE CANTONALE GENEVOISE DE CHOMAGE, rue de Montbrillant 40, case postale 2293, 1211 GENEVE 2 intimée

Siégeant : Karine STECK, Présidente,
Valérie MONTANI et Doris WANGELER, Juges

EN FAIT

1. Madame S_____ a été employée par X_____SARL du 5 octobre 1994 au 31 mai 2005 en qualité d'agente d'accueil polyvalente.

2. Le 27 janvier 2005, son employeur a résilié le contrat de travail avec effet au 30 avril 2005 - échéance reportée au 31 mai 2005 pour cause d'accident - au motif que l'intéressée ne répondait plus aux exigences du poste.

3. L'assurée s'est annoncée auprès de l'Office cantonal de l'emploi (OCE) et a demandé à pouvoir bénéficier des indemnités de chômage à compter du 1er juin 2005.

4. Lors d'un entretien téléphonique avec l'OCE le 7 juillet 2005, l'assurée a déclaré qu'elle ignorait les motifs de son licenciement.

5. Plusieurs courriers adressés à l'assurée par son employeur ont été versés au dossier :

   - Le 14 avril 1998, l'employeur (qui était alors Y_____) a reproché à l'assurée de n'avoir pas prévu suffisamment de caissières pour faire face à l'affluence de spectateurs durant les fêtes de Pâques. Il lui a également adressé des reproches concernant la livraison de lecteurs, livraisons qui se serait faite sans tenir compte des bons de livraison et des numéros d'identification des appareils.

   - Le 7 mai 1999, l'employeur (Y_____) a indiqué avoir constaté plusieurs absences de l'employée à son poste de travail, des manquements au cahier des charges et aux "conditions particulières au contrat de travail".

   - Le 6 avril 2004, l'employeur (X_____) a reproché à son employée son "attitude générale sur le lieu de travail". Il lui a été demandé, suite aux plaintes de clients, de faire un effort pour que l'accueil de ces derniers soit irréprochable. Il lui a par ailleurs été demandé de "détimbrer" lorsque ses pauses duraient plus de cinq minutes et de prendre ces dernières à l'endroit prévu à cet effet. Il a été précisé que ce courrier constituait un avertissement.

   - Le 26 avril 2004, l'employeur a pris acte de l'état de santé de l'assurée tout en soulignant que son attitude générale avait fait l'objet de plaintes des clients.

   - Le 21 octobre 2004, l'employeur a souligné avoir pu constater une amélioration de l'attitude de l'assurée envers les clients. Il a également assuré que la qualité de son travail était appréciée. Il lui a cependant reproché son attitude envers "certaines personnes du management et les personnes travaillant à l'administration". Il lui a notamment été signifié

qu'il n'était pas tolérable qu'elle ne salue pas l'un de ses responsables sous prétexte de mésentente.

- Le 29 décembre 2004, l'employeur a encore reproché à l'assurée d'être arrivée avec près d'une heure d'avance sur son horaire, d'avoir "timbré" puis de s'être offert une pause. Il lui a été indiqué que le courrier devait être considéré comme un dernier avertissement et que, si elle ne modifiait pas son attitude, il serait mis fin aux rapports de travail.

6. Pour sa part, l'employée, par courrier adressé à son employeur le 21 avril 2004, a indiqué qu'elle avait pris conscience, suite à l'entretien du 6 avril 2004, qu'elle traversait une dépression. Elle a informé son employeur du fait qu'elle avait pris contact avec un psychiatre pour y remédier.

7. Dans son certificat de travail, daté du 3 juin 2005, l'employeur a indiqué, après description des tâches accomplies : "Mme S_____ était principalement affectée au département caisse. Elle ne s'est pas opposée au surplus de responsabilités, notamment pour le travail au coffre ainsi que pour les clôtures de caisses. Mme S_____ a toujours accompli les tâches qui lui ont été confiées à notres satisfaction. Elle a entretenu de bons rapports avec ses collègues de travail."

8. Par décision du 25 juillet 2005 l'OCE a prononcé une suspension du droit de l'indemnité de l'assurée de 28 jours au motif que cette dernière avait, par son comportement, donné à son employeur un motif de résiliation et que, partant, elle était responsable de sa situation. L'OCE a fondé sa décision sur le fait que figuraient au dossier plusieurs courriers transmis par l'employeur dont il ressortait que celui-ci avait, à plusieurs reprises, manifesté son mécontentement quant à l'attitude générale négative de son employée et lui avait reproché divers manquements à ses obligations professionnelles par écrit.

9. Le 16 août 2005, l'assurée a formé réclamation contre la décision de l'OCE. Elle a contesté les faits qui lui étaient reprochés et a expliqué à cet égard que les divers griefs formulés par son employeur étaient en réalité le résultat de problèmes liés à l'organisation de la direction, au manque de personnel et à l'absence d'instructions de la part des responsables.

   S'agissant de l'avertissement qui lui a été adressé le 14 avril 1998, elle a expliqué qu'il lui était impossible d'assurer une permanence aux caisses de trois cinémas différents alors qu'elles n'étaient que deux caissières disponibles. Elle devait ainsi elle-même "faire la navette" entre les cinémas W_____ et V_____.

   Quant à l'erreur de livraison dont son employeur l'a accusée, elle a fait valoir que la livraison de lecteurs ne relevait pas de son cahier des charges et qu'elle s'était exécutée pour décharger la "manager" alors responsable.

Quant aux plaintes des clients concernant son accueil peu avenant, elle a indiqué qu'elle traversait à l'époque une période de dépression qui avait nécessité une prise en charge thérapeutique. Elle a produit à l'appui de ses dires un certificat médical établi par le Dr A_____ en date du 15 août 2005, attestant d'une capacité de travail de 0% du 7 avril au 7 mai 2004, puis de 50% jusqu'au 31 mai 2004 pour cause de maladie. L'assurée s'étonne par ailleurs d'avoir reçu un avertissement à cet égard alors qu'elle venait précisément d'informer sa direction de son problème de santé.

Concernant son "manager", l'assurée a allégué que ce dernier faisait preuve d'une attitude arrogante et méprisante à son endroit, que depuis son entrée en fonction, en février 2004, plusieurs de ses collègues avaient démissionné et que le climat qui régnait dans l'entreprise n'avait cessé de se dégrader.

Enfin, elle a admis que l'avertissement reçu en date du 29 décembre 2004 était motivé mais a fait valoir que ce n'était pas une raison suffisante pour prononcer une suspension de son droit à l'indemnité durant vingt-huit jours, d'autant plus que la lettre de résiliation du 27 janvier 2005 ne mentionnait nullement un problème de compétence ou de comportement.

10. Par courrier du 7 septembre 2005, l'assurée a produit un nouveau certificat médical établi le 24 août 2005 par le Dr A_____, psychiatre et psychothérapeute, certifiant qu'il la suivait depuis le 15 avril 2004 pour dépression et sentiment d'épuisement et que la situation de travail avait été incriminée en premier lieu par la patiente comme la cause de son épuisement et de sa dépression. Selon elle, une mésentente avec la direction était apparue et la situation s'était tendue de telle sorte que la patiente n'avait pas réussi à la gérer. Il a souligné que c'était contre son avis que la patiente avait désiré conserver son emploi. Le traitement s'était finalement terminé à la fin du mois de janvier 2005.

11. Par décision sur opposition du 29 novembre 2005, la Caisse cantonale genevoise de chômage (ci-après : l'intimée) a confirmé la décision du 25 juillet 2005. Elle a relevé que, bien qu'ayant allégué des dysfonctionnements dans l'organisation de la direction, l'assurée n'avait apporté aucun élément corroborant sa version des faits, en particulier elle n'avait produit aucun courrier adressé à l'employeur contestant les faits reprochés et/ou faisant état de difficultés organisationnelles. Il ressortait en revanche du dossier que l'employeur lui avait pour sa part reproché à de multiples reprises la qualité de son travail et son comportement professionnel. La caisse a souligné que les courriers d'avertissement adressés à l'intéressée étaient suffisamment détaillés pour lui permettre de modifier son attitude et éviter ainsi son licenciement. En conséquence, elle a estimé qu'une suspension du droit de l'indemnité de vingt-huit jours était justifiée.

12. Par courrier du 9 janvier 2006, l'assurée a interjeté recours contre cette décision. Elle allègue avoir informé à plusieurs reprises son employeur du manque chronique de personnel. Elle fait valoir que la situation de sous-effectifs permanente l'a fréquemment amenée à devoir travailler dans deux cinémas différents et à "faire la navette" entre ceux-ci, à devoir effectuer des livraisons de lecteurs et à les installer, tâches qui n'entraient pas dans son cahier des charges. Qui plus est, outre la gestion des caisses des trois cinémas, elle devait s'occuper des inventaires, des commandes, de la correction des journaux, etc. Elle s'indigne qu'on lui reproche son manque de professionnalisme alors qu'en raison du manque de personnel, elle a été contrainte de travailler dans deux cinémas sans congé hebdomadaire et ce, jusqu'à un mois d'affilée. Quant à son attitude irrespectueuse vis-à-vis d'un assistant manager, elle fait valoir que cette personne était des plus méprisante avec bon nombre de collaborateurs et que, depuis son entrée en fonction en février 2004, il y a eu plus d'une quinzaine de licenciements et de démissions. La mauvaise ambiance régnant sur son lieu de travail est à l'origine, selon elle, de sa dépression nerveuse. A cet égard elle se réfère au certificat médical établi par le Dr A_____ le 24 août 2005.

    A l'appui de ses dires, la recourante a produit divers documents :

    - Madame C_____ a attesté, dans un document daté du 2 janvier 2006, avoir travaillé avec la recourante depuis le mois de décembre 2002. Elle décrit cette dernière comme "sympathique" et "professionnelle" avec les clients et ses collègues "aussi bien en période d'affluence que dans les moments d'accalmie". Elle a souligné qu'il lui était arrivé à plusieurs reprises d'aider ses supérieurs sans demander de traitement de faveur. Elle dit avoir remarqué que, durant sa maladie, elle était moins souriante que d'habitude mais soutient que cela n'a pas affecté ses relations avec ses collègues et les clients.

    - Madame K_____, dans une attestation datée du 3 janvier 2006, a expliqué avoir été assistante manager puis manager des cinémas U_____ de février 2001 à novembre 2004. Elle a indiqué : "dans l'entreprise depuis plusieurs années, S_____ connaissait parfaitement son travail d'agente polyvalente et l'exécutait de manière consciencieuse. … De caractère indépendant et sachant prendre des initiatives, Mlle S_____ a démontré sa promptitude à rendre service et à aider ses collègues ainsi que ses supérieurs". Elle a assuré en garder le "meilleur des souvenirs".

    - Madame K_____ a pour sa part expliqué, dans un document écrit, avoir travaillé durant une année et demi au cinéma U_____ avec l'assurée. Elle a décrit cette dernière comme "toujours disponible et prête à rendre service". Selon elle, elle

"connaissait son travail sur le bout des doigts". Elle a émis l'opinion que le motif de licenciement selon lequel l'intéressée aurait entretenu de mauvais contacts avec sa hiérarchie n'était pas fondé; elle a expliqué à cet égard que la responsable des ressources humaines et le directeur d'exploitation ne voyaient les agents d'accueil que très rarement. Elle a allégué que les entretiens entre eux et le personnel se terminaient souvent par des larmes, qu'en revanche, la recourante n'avait jamais rencontré de problèmes avec ses supérieurs directs, à l'exception d'un certain Monsieur T_____, arrivé dans l'entreprise deux ans auparavant. Elle précise que ce dernier a rencontré des problèmes relationnels avec de nombreux employés et que "des accusations très graves ont même été lancées contre lui".

- Madame L_____, dans un document daté du 4 janvier 2006, a indiqué travailler depuis huit ans comme agent d'accueil pour l'employeur de la recourante et avoir à ce titre collaboré avec cette dernière. Elle se dit étonnée de son licenciement après dix ans de service "sans problème majeur et en bonne entente avec le management". Elle reconnaît que l'arrivée d'un nouvel assistant manager a créé des conflits mais souligne que la recourante n'a pas été la seule à avoir des "difficultés de communication" avec lui.

- Monsieur N_____, le 18 décembre 2005, a attesté avoir travaillé comme barman pour le compte de l'employeur de la recourante de 1996 à 2003 et avoir "pu compter sur une collègue agréable qui donnait régulièrement des coups de mains à l'équipe du Bar selon les besoins".

- Monsieur P_____, le 22 décembre 2005, a indiqué avoir travaillé en tant qu'agent d'accueil au U_____ et aux XX_____ de 2001 à 2003. Il a certifié avoir toujours entretenu d'excellents rapports de travail avec la recourante.

- Monsieur AA_____, qui a travaillé pour Y_____ puis X_____ de mars 2000 à juillet 2004, a indiqué avoir toujours pu compter sur l'"extrême professionnalisme" et la "très grande disponibilité" de la recourante. Il a expliqué qu'elle avait toujours été là pour remplacer au pied levé les collègues malades, qu'elle avait souvent enchaîné les journées de douze heures sans se plaindre, qu'elle avait été responsable de la formation de nombreux employés à la caisse, qu'elle assumait des responsabilités de manager sans en avoir le titre, que le "cinéma aurait été bien souvent dans l'incapacité de fonctionner sans son aide" et qu'il a été choqué en apprenant les motifs de son licenciement. Il explique que depuis le changement de management, au

début de l'année 2004, l'ambiance s'est profondément détériorée, que les licenciements se sont multipliés et que cela a plongé "le staff dans un climat de peur, dans la mesure où les avertissements leur paraissaient arbitraires", que lui-même s'est fait licencier pour faute grave deux mois après avoir accepté la fonction de délégué syndical, qu'il a alors introduit une procédure aux prud'hommes qu'il a remportée et que les reproches faits à la recourante ne sont que calomnies.

- Monsieur MM_____, dans un document daté du 12 décembre 2005, a attesté avoir travaillé durant cinq ans avec la recourante. Il a fait état des nombreuses heures supplémentaires effectuées par cette dernière, de sa polyvalence et de son efficacité d'analyse.

- Enfin, un courrier daté du 30 août 2005, adressé par le syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs (SIT) à la direction de X_____ SARL concernant la recourante et Mme K_____. Il a été relevé que ces deux dernières, agents d'accueil polyvalentes depuis plusieurs années, avaient été licenciées à la fin du mois de mai 2005, respectivement du mois d'octobre 2005. Le SIT est intervenu au sujet du comportement de l'un des assistants manager, Monsieur T_____. Il a été reproché à ce dernier d'exercer sur une partie du personnel des pressions "souvent difficilement supportables", d'adopter un comportement discriminatoire envers certaines personnes, de s'adresser à son personnel sur un ton agressif, de tenir régulièrement des propos dégradants, parfois à connotation sexuelle, et de s'immiscer dans la vie privée des salariées en leur posant des questions indiscrètes ou en fouillant leurs affaires. Le SIT a dès lors demandé une "intervention urgente" de la part de la direction.

13. Par courrier du 9 janvier 2006, Monsieur CC_____, ancien collègue de travail de l'intéressée, a encore indiqué au Tribunal de céans : "c'est à titre d'ancien collègue de travail, que je tiens à souligner le point suivant : pendant ma période de travail de six années au sein de YY_____ puis X_____, Madame S_____ n'a jamais failli à ses tâches et les a effectuées avec le plus grand professionnalisme. Le licenciement de Madame S_____ m'a attristé. Le comportement de l'employeur vis-à-vis de cette employée exemplaire est injustifié et immoral. Je tiens à dire que sa décision ne me surprend guère, sachant qu'elle n'est pas la seule à avoir été victime auparavant de ce type de licenciement discutable. Je tiens à signaler que mon avis reste neutre et que j'ai quitté X_____ sans litige mais avec une amertume envers son comportement pour ses collaborateurs".

14. Invité à se prononcer, l'OCE, dans sa réponse du 21 février 2006, a persisté dans les termes de sa décision. L'autorité intimée a considéré que les manquements

reprochés à l'assurée, à savoir un accueil incorrect des clients, une attitude inadaptée envers la hiérarchie et les collaborateurs et le non-respect en matière de contrôle des horaires dénotaient un manque de professionnalisme et de rigueur certain et ce, indépendamment du fait qu'il existe ou non un problème lié au manque de personnel. Quant à la quotité de la sanction, il a été relevé qu'au regard de l'ensemble des circonstances, seule une faute moyenne avait été retenue à l'encontre de l'assurée.

15. Une audience de comparution personnelle et d'enquêtes a eu lieu le 30 mars 2006.

Madame DD_____, responsable des ressources humaines X_____, entendue à titre de témoin, a expliqué avoir été engagée il y a quatre ans. Elle a expliqué que les problèmes avec la recourante sont survenus durant les trois dernières années, que cette dernière, en sa qualité d'agente d'accueil et de caissière se devait d'être accueillante, agréable et souriante envers les clients, ce qui n'était pas toujours le cas, qu'il y avait eu quelques plaintes, que son comportement avec certains des managers lui avait également été reproché.

Elle a exprimé l'avis qu'il n'y avait pas de problème de sous-effectifs, tout en reconnaissant que, du fait qu'ils travaillaient beaucoup avec des étudiants, cela entraînait un roulement.

La recourante était une agente polyvalente travaillant pour X_____, société qui gère trois cinémas sur Genève : WW_____, U_____ et U_____. A son souvenir, la recourante a travaillé dans les deux derniers, qui ne sont distants que de quelques centaines de mètres.

Le témoin a dit se souvenir qu'il avait été plusieurs fois été reproché à la recourante de se rendre dans la cabine de projection - où se trouvait également une machine à café - sans "détimbrer". La recourante a reconnu s'être parfois rendue dans la cabine pour des pauses de 5 à 10 minutes mais a affirmé que c'était toujours avec l'accord du manager et qu'elle avait payé son café.

Quant au problème de sous-effectifs, la recourante a indiqué qu'il remontait à la période Y_____ (1994-1999). Elle a admis que, par la suite, la situation s'était améliorée, surtout du fait qu'elle avait demandé à ne plus être responsable des caisses. La recourante a par ailleurs allégué que son attitude s'expliquait par sa dépression et par l'arrivée, en 2004, de Monsieur T_____; qui s'était livré à du harcèlement psychologique à son encontre.

Madame DD_____ a admis que l'arrivée de cette personne avait conduit à un "changement de style au niveau du management". La direction avait alors opté pour "un style peut-être moins permissif qu'auparavant" et avait mis l'accent sur l'accueil. Le personnel en avait été informé lors d'une séance. Le témoin a nié qu'il y ait eu une "vague de licenciements" après l'arrivée de Monsieur T_____

mais a reconnu qu'il y en avait effectivement eu quelques-uns suite au changement de style mentionné. Elle a affirmé qu'aucune procédure aux prud'hommes n'avait été engagée par d'autres employés. S'agissant de Monsieur T_____, elle a admis qu'il avait rencontré des problèmes avec deux autres employés : le premier était sur le point d'être licencié et s'est présenté avec un courrier se plaignant des pressions subies de la part de Monsieur T_____. Le témoin a fait remarquer qu'il était difficile d'évaluer dans quelle mesure ces plaintes n'étaient pas seulement réactives au licenciement, mais elle a admis que Monsieur T_____ avait un "ton très militaire" et qu'il avait été averti qu'il devait en changer. La seconde plainte concernait une employée qui avait fait état de harcèlement sexuel auprès de la direction générale. Cependant, après confrontation avec Monsieur T_____, elle était revenue sur ses déclarations. Là encore, le témoin a estimé qu'il était difficile de faire la part des choses.

La recourante a précisé que, pour sa part, elle n'avait pas subi de harcèlement sexuel. Elle a toutefois souligné que Monsieur T_____, alors qu'il venait à peine d'être engagé, avait eu des propos déplacés envers certains collègues et elle-même. Il lui avait ainsi posé des questions indiscrètes sur sa vie privée, lui avait demandé ce qu'elle pensait de sa vie sexuelle.

16. Par courrier du 3 avril 2006, la recourante a informé le tribunal de céans que Monsieur T_____ avait été licencié avec effet immédiat le 30 mars 2006, soit le jour même de l'audience.

17. Interrogé sur les raisons et circonstances de ce licenciement, l'employeur a répondu, par courrier du 26 avril 2006, que l'intéressé avait été licencié non pas avec effet immédiat mais dans le délai de congé contractuel à la suite de "divergences concernant son management et après divers entretiens" qui avaient eu lieu durant les derniers huit mois.

18. Après communication de ces dernières informations aux parties, la cause a été gardée à juger.

EN DROIT

1. La loi genevoise sur l'organisation judiciaire (LOJ) a été modifiée et a institué, dès le 1er août 2003, un Tribunal cantonal des assurances sociales, composé de 5 juges, dont un président et un vice-président, 5 suppléants et 16 juges assesseurs (art. 1 let. r et 56 T LOJ).

Suite à l'annulation de l'élection des 16 juges assesseurs, par le Tribunal fédéral le 27 janvier 2004 (ATF 130 I 106), le Grand Conseil genevois a adopté, le 13 février,

une disposition transitoire urgente permettant au Tribunal cantonal des assurances sociales de siéger sans assesseurs à trois juges titulaires, ce, dans l'attente de l'élection de nouveaux juges assesseurs.

2. Conformément à l'art. 56 V al. 1 let. a ch. 8 LOJ, le Tribunal cantonal des assurances sociales connaît en instance unique des contestations prévues à l'article 56 LPGA qui sont relatives à la loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité du 25 juin 1982 (LACI).

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

3. La loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales du 6 octobre 2000 (LPGA) est entrée en vigueur le 1er janvier 2003, entraînant la modification de nombreuses dispositions légales dans le domaine des assurances sociales. Elle s'applique à l'assurance-chômage et à l'indemnité pour cause d'insolvabilité, sauf dérogation expresse (cf. art. 1 al. 1 LACI). Sur le plan matériel, le point de savoir quel droit s'applique doit être tranché à la lumière du principe selon lequel les règles applicables sont celles en vigueur au moment où les faits juridiquement déterminants se sont produits (ATF 130 V 230 consid. 1.1; 335 consid. 1.2; ATF 129 V 4 consid. 1.2; ATF 127 V 467 consid. 1, 126 V 136 consid. 4b et les références). Les règles de procédure quant à elles s'appliquent sans réserve dès le jour de son entrée en vigueur (ATF 117 V 93 consid. 6b, 112 V 360 consid. 4a; RAMA 1998 KV 37 p. 316 consid. 3b). La LPGA s'applique donc au cas d'espèce.

4. Interjeté dans la forme et le délai prescrits par la loi, le recours est recevable (art. 56 et 60 LPGA ; art. 89B de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 – LPA).

5. Le litige porte sur la suspension du droit de la recourante à l'indemnité de chômage pour une durée de 28 jours.

6. Selon la jurisprudence, il convient de sanctionner par une suspension du droit à l'indemnité de chômage celui qui, par son comportement, donne à l'employeur des raisons de mettre fin à son contrat de travail (arrêt C 387/98 non publié du 22 juin 1999).

   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 CO. 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 et les arrêts cités).

Une suspension du droit à l'indemnité ne peut cependant être infligée à l'assuré que si le comportement reproché à celui-ci est clairement établi.

Selon la jurisprudence et la doctrine, l'autorité administrative ou le juge ne doivent considérer un fait comme prouvé que lorsqu'ils sont convaincus de sa réalité (KUMMER, Grundriss des Zivilprozessrechts, 4ème édition Berne 1984, p. 136 ; GYGI, Bundesverwaltungsrechtspflege, 2ème édition, p. 278 ch. 5). Dans le domaine des assurances sociales, le juge 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. 5 let. b 125 V 195 consid. ch. 2 et les références). 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. 5 let. a).

Lorsqu'un différend oppose l'assuré à son employeur, les seules affirmations de ce dernier ne suffisent pas à établir une faute contestée par l'assuré et non confirmée par d'autres preuves ou indices aptes à convaincre l'administration ou le juge (ATF 112 V 245 consid. 1 et les arrêts cités; DTA 2001 n° 22 p. 170 consid.3; GERHARDS, Kommentar zum Arbeitslosenversicherungsgesetz, n. 10 ss ad art. 3).

Il y a faute au sens de la LACI lorsque la survenance du chômage n'est pas imputable à des facteurs objectifs d'ordre conjoncturel mais due à un comportement que l'intéressé pouvait éviter et dont l'assurance-chômage n'a pas à répondre. Par ailleurs, on attend de l'assuré qu'il ne cause pas lui-même le dommage mais qu'il le prévienne. Dès lors, le critère de la culpabilité retenue par la jurisprudence est celle du « comportement raisonnablement exigible » de l'assuré. Il faut se demander dans chaque cas d'espèce si, au vu de toutes les circonstances, on pouvait raisonnablement exiger du travailleur qu'il conservât sa place de travail (MUNOZ, La fin du contrat individuel de travail et le droit aux indemnités de l'assurance-chômage, Lausanne, thèse 1992, p. 167 et p. 175).

7. La durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute de l'assuré et ne peut excéder, par motif de suspension, 60 jours (art. 30 al. 3 LACI). Selon l'art. 45 al. 2 de l'ordonnance fédérale sur l'assurance-chômage du 31 août 1983 (OACI), la durée de la suspension 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. Elle est fixée en tenant compte de toutes les circonstances du cas particulier tel que le mobile, les circonstances personnelles (âge, état civil, état de santé, dépendance éventuelle, environnement social, niveau de formation, connaissances linguistiques etc.), les circonstances particulières (comportement de l'employeur ou

des collègues de travail, climat de travail) et, par exemple, de fausses hypothèses quant à l'état de fait, par exemple quant à la certitude d'obtenir un nouvel emploi lorsque les rapports de travail ont été résiliés d'un commun accord.

8. En l'espèce il convient de déterminer, en vertu de la jurisprudence rappelée ci-dessus, si c'est le comportement général de la recourante qui a donné lieu à son congédiement, qu'il y ait ou non des reproches d'ordre professionnel à lui faire.

   En l'occurrence, un différend oppose l'assurée à son dernier supérieur hiérarchique. Cependant, les allégations de la recourante paraissent crédibles au tribunal de céans dans la mesure où elles n'ont pas varié dans le temps et où elles sont corroborées par de multiples témoignages d'anciens collègues. Il en ressort qu'effectivement, la personnalité du dernier assistant manager, Monsieur T_____, a eu des répercussions néfastes sur l'ambiance générale de travail. Qui plus est, des accusations de harcèlement ont été formulées envers lui et ce, par d'autres personnes que la recourante elle-même. Enfin, l'employeur, en décidant de se séparer dudit Monsieur T_____, a reconnu que la gestion de ce dernier - à tout le moins - posait problème.

   En définitive, les seuls éléments objectifs à reprocher à la recourante sont les plaintes - non établies - que des clients auraient formulés à son encontre. Or, l'instruction a fait apparaître que - même s'il y a eu plaintes - ces dernières sont intervenues durant un très court laps de temps - comparé à la durée des rapports de travail - et que le comportement de la recourante s'expliquait par la dépression qu'elle traversait, laquelle était précisément la conséquence de la gestion du personnel du supérieur qui a finalement été licencié.

   En conséquence, le Tribunal de céans estime qu'il n'a pas été clairement établi que c'est le comportement de la recourante qui est à l'origine de son licenciement, encore moins qu'il rendait les rapports de travail intenables.

   Compte tenu de l'ensemble des circonstances, des rapports particuliers entretenus avec un assistant manager dont il apparaît que l'attitude n'était certainement pas dénuée de tout reproche, de l'état de santé de l'assurée, dont il est avéré qu'elle a traversé une dépression sans doute induite par l'atmosphère qui régnait alors sur son lieu de travail, le Tribunal de céans est d'avis qu'il doit être renoncé à toute suspension.

9. Eu égard aux considérations qui précèdent, le recours est admis.

PAR CES MOTIFS,
LE TRIBUNAL CANTONAL DES ASSURANCES SOCIALES

Statuant

(conformément à la disposition transitoire de l'art. 162 LOJ)

A la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. Admet le recours dans le sens des considérants.

3. Annule les décisions des 25 juillet et 29 novembre 2005.

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 par plis recommandé adressé au Tribunal fédéral des assurances, Schweizerhofquai 6, 6004 LUCERNE, en trois exemplaires. Le délai ne peut être prolongé. Le mémoire doit : a) indiquer exactement quelle décision le recourant désire obtenir en lieu et place de la décision attaquée; b) exposer pour quels motifs il estime pouvoir demander cette autre décision; c) porter sa signature ou celle de son représentant. Si le mémoire ne contient pas les trois éléments énumérés sous lettres a) b) et c) ci-dessus, le Tribunal fédéral des assurances ne pourra pas entrer en matière sur le recours qu'il devra déclarer irrecevable. Le mémoire de recours mentionnera encore les moyens de preuve, qui seront joints, ainsi que la décision attaquée et l'enveloppe dans laquelle elle a été expédiée au recourant (art. 132, 106 et 108 OJ).

La greffière — La Présidente :

Janine BOFFI — Karine STECK

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