



POUVOIR JUDICIAIRE

A/4662/2019

ATAS/440/2020

COUR DE JUSTICE
Chambre des assurances sociales

Arrêt du 5 juin 2020

2^{ème} Chambre

En la cause

Madame A_____, domiciliée à GENÈVE, représentée par ADC-
Association de défense des chômeur-se-s

recourante

contre

CAISSE CANTONALE GENEVOISE DE CHÔMAGE, sise rue
de Montbrillant 40 ; GENÈVE

intimée

**Siégeant : Blaise PAGAN, Président; Anny FAVRE et Christine TARRIT-
DESHUSSES, Juges assesseurs**

EN FAIT

1. Madame A_____ (ci-après : l'assurée ou la recourante), née en 1981, a travaillé en tant qu'experte en communication et marketing jusqu'au 31 octobre 2017, date à laquelle son contrat de travail a été résilié par son employeur en raison d'une restructuration.
2. Le 3 novembre 2017, l'assurée s'est annoncée à la caisse cantonale genevoise de chômage (ci-après : la caisse ou l'intimée) et un délai-cadre d'indemnisation a été ouvert en sa faveur dès le 1^{er} novembre 2017.
3. Dès le 1^{er} janvier 2018, l'assurée a été engagée en qualité de *social media strategist* par C_____ (ci-après : C_____) à plein temps. Son contrat de travail stipulait que ses supérieurs hiérarchiques étaient Monsieur D_____, président, Madame E_____, directrice de F_____ et Madame G_____.
4. Le 28 juin 2019, l'assurée a résilié les rapports de travail pour le 30 août 2019.
5. Le 3 septembre 2019, l'assurée s'est une nouvelle fois annoncée auprès de la caisse pour faire valoir son droit à des indemnités de chômage dès le 1^{er} septembre précédent. Elle a précisé avoir résilié son contrat de travail en raison d'une situation de mobbing de la part de sa supérieure directe, qui était « en train de [l']impacter psychologiquement ».
6. Le 19 septembre 2019, la caisse a prononcé une décision de suspension du droit à l'indemnité de six jours à l'encontre de l'assurée en raison de recherches d'emploi insuffisantes durant le délai de congé.
7. Dans le questionnaire adressé à la caisse le 2 octobre 2019, l'assurée a répété qu'elle avait donné son congé à la suite d'une situation de mobbing de la part de sa cheffe, Madame H_____, qui l'avait exclue de dossiers liés à son domaine de compétence, avait été agressive et dénigrante à son égard devant ses collègues, et avait déformé la réalité en parlant de son travail. L'assurée en souffrait et avait décidé de partir pour préserver sa santé et sa réputation. Elle n'avait pas informé les ressources humaines de la situation avant son départ, ni demandé de modification de ses conditions de travail, car C_____ était une petite structure et n'avait pas de procédure pour gérer ce type de situation. Elle avait consulté un médecin après avoir démissionné. Elle pensait que sa cheffe était en train d'établir des précédents pour la faire licencier, comme elle l'avait fait avec d'autres collaborateurs avant elle.
8. Dans le questionnaire rempli le 4 octobre 2019 à l'attention de la caisse, C_____ a indiqué que l'entente entre l'assurée et sa supérieure s'était dégradée. Les discussions n'ayant pas amené à une amélioration de la situation, celle-là avait décidé de partir. Elle avait informé C_____ de la problématique avant de résilier son contrat de travail.
9. Par décision du 23 octobre 2019, la caisse a prononcé une sanction de suspension du droit à l'indemnité de 31 jours à l'égard de l'assurée. Elle a retenu que cette

dernière avait commis une faute grave en démissionnant sans s'assurer d'un autre emploi. Les motifs invoqués ne constituaient pas des raisons valables pour rompre un contrat de travail avant d'avoir trouvé une activité de remplacement. Eu égard aux explications données et de l'ensemble des circonstances, la quotité de la suspension était fixée à 31 jours, soit le minimum prévu en cas de faute grave.

10. L'assurée s'est opposée à cette décision le 11 novembre 2019. Elle a conclu à l'annulation des jours de suspension, car elle estimait ne pas avoir eu d'autre choix que de résilier son contrat de travail dans les plus brefs délais. Elle n'avait vu sa généraliste qu'après avoir donné sa démission. Elle ne l'avait pas consultée avant car son état d'anxiété était évident : elle avait la boule au ventre le matin avant d'aller travailler, pleurait en racontant sa situation ou en chemin, repensait sans cesse à des confrontations avec sa cheffe. Il était urgent pour elle d'échapper à la situation avant que son impact ne soit plus profond. Durant son travail à C_____, elle avait constaté le mobbing de sa cheffe envers deux autres collègues finalement licenciés, soit Mme G_____ et Monsieur I_____. Elle a en outre invoqué que la durée des trajets, dépassant souvent deux heures à l'aller comme au retour, ne lui avait pas laissé le temps de chercher un autre emploi. Dès les premiers signes de mobbing début 2019, elle avait recherché un emploi et eu des entretiens. Elle avait tenté de régler le conflit en parlant directement avec sa cheffe, mais cette dernière avait nié tout problème, tout en continuant à la maltraiter devant ses collègues, à lui enlever des projets stratégiques, à la « micromanager » et à dénigrer son travail devant ses collègues. La situation s'était dégradée, et la détresse émotionnelle de l'assurée également. Partant, elle avait démissionné pour se préserver. Elle avait pris cette décision avec regret car elle appréciait son travail et ses collègues. Elle ne se sentait pas responsable mais victime de sa situation.

Elle a joint un certificat établi le 4 novembre 2019 par la doctoresse J_____, spécialiste FMH en médecine interne, indiquant que l'assurée s'était retrouvée dans un état d'angoisse pendant des mois à cause de l'ambiance au travail, ressentie très hostile. Elle avait développé un trouble du sommeil et un état anxio-dépressif. C'était dans ce contexte psychologique difficile qu'elle avait décidé de démissionner. Ce médecin demandait à la caisse d'en tenir compte dans l'appréciation du droit à l'indemnité.

Elle a également produit un document rédigé par ses soins, intitulé « Détail de l'environnement du travail », dans lequel elle a notamment soutenu que M. I_____ avait été victime de mobbing de la part de Mme H_____ et a reproduit des copies d'écran de messages échangés avec son mari à ce sujet. Dans ces messages, elle l'informait du fait que les collaborateurs de C_____ avaient appris le licenciement et l'arrêt-maladie de M. I_____ lors d'une séance. Elle a affirmé que Mme H_____ avait poussé au licenciement de Mme G_____. Dans un premier temps, Mme H_____ s'était dite très contente du travail de l'assurée à qui elle avait proposé de la remplacer durant son congé-maternité. La relation s'était ensuite modifiée début 2019, avec une diminution des responsabilités de l'assurée et

l'apparition du *micromanagement*. Elle a copié des captures d'écran de messages à son mari, dans lesquels elle se plaignait de ne pas avoir été informée de critiques d'une agence de communication, que sa supérieure avait uniquement mentionnées « en passant ». Elle avait découvert en mars 2019 que Mme H_____ avait décidé de ne pas lui confier son remplacement durant son congé-maternité, car elle voulait gérer à distance son activité. Interpellée par l'assurée, elle lui avait exposé ne pas pouvoir lui donner plus de responsabilités sans augmentation de salaire. Mme H_____ l'avait exclue du suivi de dossiers ressortant de son domaine de travail pour s'en charger directement avec une agence, utilisait l'outil de gestion du travail *asana* pour distribuer les tâches et « micromanageait » par le biais de cet outil plutôt que travailler ensemble par objectifs plus globaux. L'assurée a reproduit les captures d'écran de messages à son mari, selon lesquelles elle n'avait pas été informée d'un entretien téléphonique programmé ayant trait aux médias sociaux. Elle a ajouté que sa cheffe utilisait la messagerie *WhatsApp* pour gérer l'équipe et pouvait être très agressive. Elle avait critiqué l'assurée lors de plusieurs séances. L'assurée était devenue très stressée et anxieuse, elle avait « la boule au ventre » en partant au travail. Elle a détaillé un incident survenu début juin, concernant la mise en ligne de certains contenus dont elle était chargée, et qui n'avait apparemment pas eu lieu au moment prévu par sa cheffe. Elle a reproduit un échange de courriels avec sa supérieure à ce sujet. Cette dernière écrivait dans son message du 3 juin 2019 que « *Le problème c'est que si je ne m'étais pas connecté les discussions autour de la promotion [...] seraient passées à la trappe. C'est pas la première fois lors qu'on prévoit quelque chose et que finalement les choses ne sont pas faites jusqu'au bout, exemple la campagne [B]. J'essaie qu'on aille au bout de nos engagements internes. J'aimerais que ce qui est discuté et fixé sur asana soit rempli en temps et en heure on gagnera du temps [...] (sic)* ». L'assurée a soutenu que ce courriel critiquait son travail et disait que toute la campagne prévue était un échec par sa faute. Après réception de ce courriel, l'assurée avait convenu avec son supérieur *ad interim* que celui-ci gérerait les relations avec Mme H_____. Cette dernière ne lui avait toutefois pas laissé sa place, et avait à plusieurs reprises demandé à l'assurée des comptes rendus sur d'autres projets. C'était pendant cette semaine, à la mi-juin 2019, qu'elle avait compris que Mme H_____ était en train de créer un historique et de détruire sa réputation. Elle avait perdu son assurance et pleurait en allant au travail. Elle avait alors décidé de donner sa démission le 30 janvier (*recte* : juin), notamment afin de conserver ses bonnes relations avec les autres employés et le président de C_____. Elle a encore produit plusieurs captures d'écran de courriels de Mme H_____, soulignant que cette dernière était censée être en congé-maternité lors de leur envoi. À la suite de sa démission, Mme H_____ ne l'avait pas saluée lors d'une soirée de C_____ ou lorsqu'elle était passée dans les locaux de C_____.

Elle a également joint plusieurs articles sur les retards ou les dysfonctionnements des trains entre Lausanne et Genève.

11. Par décision du 26 novembre 2019, la caisse a écarté l'opposition. La sanction pour faute grave se fondait sur le fait que l'assurée avait décidé de démissionner sans avoir de nouvel emploi, et était ainsi responsable de son chômage. Elle n'avait consulté son médecin qu'après avoir donné son congé. Ce n'était ainsi pas la Dresse J_____ qui lui avait conseillé de quitter son emploi.
12. Par écriture du 16 décembre 2019, l'assurée, par son mandataire, a interjeté recours contre la décision de l'intimée. Elle a conclu, sous suite de dépens, à son annulation.

Elle a allégué avoir pris la lourde décision de démissionner après avoir acquis la conviction d'avoir été mobbée depuis plusieurs mois par sa supérieure, non sans avoir tenté de corriger cette situation. Le mobbing par sa supérieure était corroboré par le licenciement de deux collaborateurs avant elle. Ayant tout mis en œuvre pour trouver une solution, et n'ayant rien à reprocher à C_____, elle avait volontairement renoncé à recourir à un arrêt de travail pour ne pas provoquer son licenciement. Elle avait activement recherché du travail depuis janvier 2019. Le médecin consulté par la suite en septembre, auprès de laquelle elle avait requis un rendez-vous en août 2019, avait confirmé que sa santé était atteinte. Elle a soutenu qu'en cas de mobbing, un assuré pouvait en principe donner son congé sans risquer d'être sanctionné. En revanche, un conflit professionnel, une mauvaise ambiance de travail, une invitation pressante à se conformer aux obligations contractuelles ou aux devoirs de fonction ou encore une hiérarchie pas toujours à la hauteur de ses tâches, devaient être tolérés par les employés. Même si un climat de travail hostile ne justifiait pas un congé, cette circonstance pouvait constituer un motif de réduction du nombre de jours de suspension par rapport au seuil minimal prévu dans ce cas.

Elle a produit une liste de ses recherches d'emploi, comprenant douze candidatures entre le 5 mars 2019 et le 5 juin 2019.

13. Dans sa réponse du 16 janvier 2020, l'intimée a conclu au rejet du recours, lequel ne contenait aucun élément nouveau lui permettant de revoir sa position.

Elle a répété qu'un assuré était notamment réputé sans travail par sa propre faute s'il avait résilié lui-même le contrat de travail, sans avoir été préalablement assuré d'obtenir un autre emploi, sauf s'il ne pouvait être exigé de lui qu'il conservât son ancien emploi. Il s'agissait-là d'une faute grave. Selon la pratique administrative, si un assuré invoquait des problèmes de santé, il devait les prouver par un certificat médical. La Dresse J_____ n'avait en l'espèce été consultée qu'après la démission de la recourante. Or, un certificat ne devait pas comporter uniquement les descriptions fournies par le patient, mais démontrer que le médecin était parvenu lui-même à la conclusion que la poursuite des rapports de travail n'était plus possible pour des raisons de santé. L'attestation devait mentionner concrètement les problèmes de santé rencontrés lorsque l'assuré était en poste. Le certificat établi en l'espèce indiquait uniquement que c'était dans un contexte psychologique difficile

que la recourante avait pris la décision de démissionner. Il ne permettait pas de déduire que son emploi était incompatible avec son état de santé, et partant contre-indiqué. La sanction infligée correspondait au minimum réglementaire prescrit en cas de faute grave et tenait ainsi compte de l'ensemble des circonstances, dans le respect du principe de la proportionnalité.

14. La chambre de céans a transmis copie de cette écriture à la recourante et lui a imparti un délai au 18 février 2020 pour le dépôt d'éventuelles observations.
15. À l'expiration de ce délai, en l'absence de réplique, 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 (LACI - RS 837.0).

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

2. Interjeté dans les forme et délai prévus par la loi, le présent recours est recevable (art. 56 à 60 LPGA).
3. Le litige porte sur le point de savoir si c'est à bon droit que l'intimée a prononcé une suspension du droit à l'indemnité de chômage de 31 jours en raison de la résiliation des rapports de travail par la recourante.

La décision de l'intimée du 19 septembre 2019 sanctionnant la recourante en raison de recherches d'emploi insuffisantes étant entrée en force faute de recours, elle n'a en revanche pas à être examinée dans le cadre de la présente procédure.

4. L'art. 30 al. 1 let. a LACI prévoit que le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu lorsqu'il est établi que celui-ci est sans travail par sa propre faute.

L'art. 44 al. 1 let. b 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 qui a résilié lui-même le contrat de travail, sans avoir été préalablement assuré d'obtenir un autre emploi, sauf s'il ne pouvait être exigé de lui qu'il conservât son ancien emploi.

Aux termes de l'art. 45 al. 3 OACI, la suspension dure de 1 à 15 jours en cas de faute légère (let. a), de 16 à 30 jours en cas de faute de gravité moyenne (let. b) et de 31 à 60 jours en cas de faute grave (let. c). Aux termes de l'art. 45 al. 4 let. a OACI, il y a faute grave lorsque, sans motif valable, l'assuré abandonne un emploi réputé convenable sans être assuré d'obtenir un nouvel emploi.

-
5. La suspension du droit à l'indemnité est destinée à poser une limite à l'obligation de l'assurance-chômage d'allouer des prestations que l'assuré aurait pu éviter ou réduire. En tant que sanction administrative, elle a pour but de faire répondre l'assuré, d'une manière appropriée, du préjudice causé à l'assurance-chômage par son comportement fautif (ATF 133 V 89 consid. 6.2.2 ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_316/2007 du 16 avril 2008 consid. 2.1). La durée de la suspension du droit à l'indemnité de chômage est fixée compte tenu non seulement de la faute, mais également du principe de proportionnalité (arrêt du Tribunal fédéral 8C_675/2014 du 12 décembre 2014 consid. 5.3).

La quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage dans un cas concret constitue une question relevant du pouvoir d'appréciation (arrêt du Tribunal fédéral 8C_577/2011 du 31 août 2012 consid. 3.2.2). Le juge ne s'écarter de l'appréciation de l'administration que s'il existe de solides raisons (ATF 123 V 150 consid. 2).

L'art. 61 al. 1 let. a de la loi sur la procédure administrative (LPA – E 5 10) dispose que le recours peut être formé pour violation du droit y compris l'excès et l'abus du pouvoir d'appréciation. 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. 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 (arrêt du Tribunal fédéral 8C_33/2012 du 26 juin 2012 consid. 2).

6. Dans le cadre de l'art. 44 al. 1 let. b OACI, l'emploi quitté est présumé convenable, de sorte que la continuation des rapports de travail est présumée exigible. Si cette présomption est certes susceptible d'être renversée par l'assuré, c'est de façon stricte qu'il convient de trancher la question de savoir si l'on pouvait exiger de l'assuré qu'il conserve son emploi. Toutes les circonstances doivent être prises en considération (Boris RUBIN, Assurance-chômage et service public de l'emploi, 2019, pp. 104-105).

En revanche, on ne saurait exiger d'un travailleur qu'il garde son emploi s'il peut se prévaloir d'un motif de résiliation immédiate au sens de l'art. 337 du Code des obligations (CO – RS 220) (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 185/04 du 12 avril 2005 consid. 3.2). Aux termes de cette disposition, l'employeur et le travailleur peuvent résilier immédiatement le contrat en tout temps pour de justes motifs ; la partie qui résilie immédiatement le contrat doit motiver sa décision par écrit si l'autre partie le demande (al. 1) ; sont notamment considérées comme de

justes motifs toutes les circonstances qui, selon les règles de la bonne foi, ne permettent pas d'exiger de celui qui a donné le congé la continuation des rapports de travail (al. 2). En règle générale, seul un manquement particulièrement grave peut justifier une telle mesure. Si le manquement est moins grave, il ne peut entraîner une résiliation immédiate que s'il a été répété malgré un avertissement (arrêt du Tribunal fédéral 8C_10/2019 du 13 février 2020 consid. 4.2).

Une activité problématique peut constituer un juste motif de résiliation immédiate au sens de l'art. 337 CO et, en règle générale, délier le travailleur de son devoir de maintenir les rapports de travail jusqu'à ce qu'il soit assuré d'obtenir un autre emploi. L'absence de sanction suppose toutefois que la résiliation intervienne en dernier ressort, après que l'intéressé eut pris toutes les mesures exigibles afin que l'employeur satisfasse désormais pleinement à ses obligations contractuelles (arrêt du Tribunal fédéral 8C_285/2013 du 11 février 2014 consid. 6.2.2).

Des désaccords sur le montant du salaire ou un rapport tendu avec des supérieurs ou des collègues de travail ne suffisent pas à justifier l'abandon d'un emploi. Dans ces circonstances, on doit au contraire attendre de l'assuré qu'il fasse l'effort de garder sa place jusqu'à ce qu'il ait trouvé un autre emploi (arrêt du Tribunal fédéral 8C_225/2009 du 30 juillet 2009 consid. 5.1 et les références). De même, en cas de modification sensible du contrat par l'employeur, l'assuré doit accepter les nouvelles conditions de travail dans l'attente de retrouver un autre emploi qui corresponde mieux à ses ambitions (arrêt du Tribunal fédéral 8C_510/2017 du 22 février 2018 consid. 3.1).

Si les conditions de travail difficiles ne sont pas suffisantes pour justifier une résiliation et ainsi empêcher une sanction, elles peuvent toutefois être prises en compte dans la fixation de la durée de la suspension (arrêt du Tribunal fédéral 8C_107/2018 du 7 août 2018 consid. 3). Ainsi, lorsque l'existence d'une faute de l'assuré doit être admise, mais que celui-ci peut faire valoir des circonstances atténuantes (par exemple une situation comparable à du mobbing ou des provocations continuelles de la part de l'employeur), la durée de la suspension sera réduite en fonction de la gravité de la faute concomitante commise par l'employeur (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 74/06 du 6 mars 2007 consid. 3).

7. S'agissant du mobbing, ou harcèlement psychologique, il se définit comme un enchaînement de propos ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail. La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement, auquel un témoin a pu assister, peut éventuellement être considéré comme supportable alors que l'ensemble des agissements constitue une déstabilisation de la personnalité, poussée jusqu'à l'élimination professionnelle de la personne visée. Il n'y a toutefois pas harcèlement psychologique du seul fait qu'un conflit existe dans les relations professionnelles, ni d'une mauvaise ambiance de travail, ni du fait qu'un membre du personnel serait invité - même de façon pressante, répétée, au besoin sous la

menace de sanctions disciplinaires ou d'une procédure de licenciement - à se conformer à ses obligations résultant du rapport de travail, ou encore du fait qu'un supérieur hiérarchique n'aurait pas satisfait pleinement et toujours aux devoirs qui lui incombent à l'égard de ses collaboratrices et collaborateurs. Il résulte des particularités du mobbing que ce dernier est généralement difficile à prouver, si bien qu'il faut savoir admettre son existence sur la base d'un faisceau d'indices convergents, mais aussi garder à l'esprit qu'il peut n'être qu'imaginaire, voire même être allégué abusivement pour tenter de se protéger contre des remarques et mesures pourtant justifiées (arrêts du Tribunal fédéral 8C_107/2018 du 7 août 2018 consid. 5 et 4A_245/2009 du 6 avril 2010 consid. 4.2 et les références).

8. Selon les directives, si l'assuré invoque des problèmes de santé, il doit les prouver par un certificat médical (ch. D26 du Bulletin LACI IC).

Lorsque l'assuré démontre par un certificat médical clair – ou tout autre moyen de preuve approprié – que la continuation des rapports de travail lui est impossible, il faut admettre une inexigibilité pour des raisons de santé (arrêt du Tribunal fédéral 8C_66/2017 du 9 juin 2017 consid. 2).

S'agissant du contenu des certificats médicaux démontrant l'inexigibilité de la poursuite des rapports de travail, le Tribunal fédéral a considéré qu'un certificat indiquant que l'assuré avait dû résilier son contrat de travail en raison d'une pression psychologique à son poste était trop lacunaire pour se prononcer sur ce point (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 228/02 du 12 octobre 2004 consid. 3.3). L'indication d'un médecin, selon laquelle les problèmes de santé de l'assuré les dernières années pourraient être en lien avec sa situation professionnelle, a également été jugée trop vague (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 122/00 du 30 mars 2001 consid. 2b/bb).

On peut également rappeler les principes suivants, développés en droit du travail et applicables *mutatis mutandis* à la présente procédure. La remise d'un certificat médical rétroactif n'est pas d'emblée caduque, mais n'est pas sans poser de problèmes. Un médecin ne peut en effet juger qu'avec une certitude limitée si la prétendue incapacité de travail existait déjà avant l'examen. Un tel certificat doit au moins contenir la date du début de l'incapacité de travail, sa date d'établissement, ainsi que la date du premier traitement. La durée de la rétroactivité du constat ne devrait pas être trop longue (arrêt du Tribunal administratif fédéral n° A-6410/2014 du 1^{er} septembre 2015 consid. 4.3.4.2). Sur un plan scientifique, il est généralement possible au médecin de déterminer, surtout s'il s'agit de son propre patient, que trois ou quatre jours avant, voire plus selon les circonstances et la pathologie constatée, le travailleur était dans l'incapacité de fournir sa prestation. Le caractère rétroactif doit cependant inciter le juge à la prudence. S'agissant de maladies d'origine psychique, la précision avec laquelle il est possible de déterminer le moment exact où débute l'incapacité de travail décroît rapidement avec l'écoulement du temps, surtout lorsque seules les déclarations du patient fondent le diagnostic du médecin (Olivier SUBILIA / Jean-Louis DUC, Droit du travail, Lausanne 2010, p. 591).

9. 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 353 consid. 5b ; ATF 125 V 193 consid. 2).
10. En l'espèce, le certificat médical de la Dresse J_____ ne suffit pas à établir au degré de la vraisemblance prépondérante que la poursuite des rapports de travail ne pouvait être exigée pour des raisons de santé. En effet, ce médecin n'a été consulté qu'après la résiliation du contrat de travail par la recourante. L'évocation d'un « état d'angoisse pendant des mois à cause de l'ambiance au travail » ne repose ainsi pas sur les observations cliniques de cette praticienne, mais sur les plaintes de la recourante. Le fait que cette dernière n'ait pas recouru plus tôt à des soins de son médecin ne plaide du reste pas non plus en faveur d'un état de santé fortement ébranlé par ses conditions de travail. Il apparaît en particulier qu'elle n'a pas dû recourir à un arrêt de travail avant la fin des rapports de service. On ne peut dès lors admettre que la poursuite du travail, dans l'attente d'un nouvel emploi, était impossible pour des raisons de santé.

Quant au harcèlement psychologique dont la recourante affirme avoir été victime, sous forme de maltraitance, dénigrement et critiques, les incidents qu'elle a rapportés avec précision ne suffisent pas à l'établir, dès lors qu'ils ne revêtent objectivement pas la gravité qu'elle leur prête. On peut ainsi concevoir qu'elle ait été déçue du fait que sa supérieure ne lui ait finalement pas confié son remplacement durant son congé-maternité. On ne saurait cependant y voir une manifestation de harcèlement, d'autant moins que l'explication donnée – soit l'impossibilité de modifier le cahier des charges de la recourante sans augmentation salariale correspondante – n'est pas dénuée de pertinence dans le monde du travail. Il n'existe de plus pas de droit à une promotion. La recourante n'allègue d'ailleurs pas que cette tâche aurait finalement été attribuée à une personne moins compétente, ce qui pourrait le cas échéant constituer un agissement vexatoire. Les reproches formulés à l'encontre de sa supérieure, portant notamment sur le micromanagement et le fait qu'elle ait continué à contrôler le travail de son équipe alors qu'elle était en congé-maternité, ne relèvent pas non plus de harcèlement, mais d'une divergence quant au choix des méthodes de gestion. Les ordres donnés par l'intermédiaire du système de contrôle par sa supérieure ne sont en outre pas d'une fréquence et d'un contenu tels qu'ils puissent être assimilés à un harcèlement. La recourante affirme encore que sa supérieure aurait cherché à « créer un historique et à détruire sa réputation », se référant essentiellement au courriel du 3 juin 2019 de cette dernière. Contrairement à ce qu'elle affirme, ce message, rédigé en termes sobres, n'indique nullement que « *toute la campagne était un échec par [la faute de la recourante]* ». En outre, la recourante ne prétend pas

qu'elle aurait bien procédé aux publications en cause au moment ordonné, et que les reproches implicites contenus dans ce message seraient ainsi infondés. L'absence de salutations de sa supérieure à quelques occasions est certes révélatrice de relations tendues, désagréables pour tout employé, mais n'est pas en soi constitutive de harcèlement psychologique. En effet, une atmosphère de travail même lourde et désagréable ne suffit pas, conformément à la jurisprudence citée, pour conclure à l'existence d'un harcèlement psychologique.

De plus, il faut souligner au plan temporel que le courriel du 3 juin 2019, qui semble avoir déclenché la décision de la recourante de résilier son contrat de travail, est intervenu moins d'un mois avant sa démission. On ne peut ainsi retenir que la recourante a longuement tenté de faire face aux tensions que cet incident a selon elle mises à jour. Il semble du reste que le supérieur *ad interim* de la recourante ait tenté de désamorcer le conflit qui l'opposait à sa cheffe après cet incident, et il était exigible au vu des circonstances qu'elle attende que ces mesures portent leurs fruits, *a fortiori* dès lors que les contacts avec Mme H_____ seraient moins réguliers du fait de son congé-maternité. À ce sujet, il faut encore noter qu'hormis la discussion avec le remplaçant de Mme H_____ à la suite du courriel du 3 juin 2019, la recourante ne semble pas avoir initié de démarches avec ses autres supérieurs – avec lesquels elle décrit pourtant de bonnes relations – pour régler la situation. On ne peut ainsi pas considérer qu'elle a fait tout ce qui était en son pouvoir pour résoudre la situation et que sa démission est intervenue en dernier recours.

Les arguments de la recourante ayant trait à la durée des trajets, qui ne lui aurait pas permis de dégager un temps suffisant pour ses recherches d'emploi, sont quant à eux sans pertinence sur le sort du présent litige.

Compte tenu de ce qui précède, c'est à bon droit que l'intimée a retenu qu'il était exigible que la recourante conservât son emploi, et que sa démission relevait dans ces conditions d'une faute grave. La sanction, dont la quotité correspond au minimum dans un tel cas, ne prête ainsi pas flanc à la critique, y compris sous l'angle de la proportionnalité.

La décision de l'intimée doit ainsi être confirmée.

11. Le recours est rejeté.

La recourante, qui succombe, n'a pas droit à des dépens (art. 61 let. g LPGA).

Pour le surplus, la procédure est gratuite (art. 61 let. a LPGA).

* * * * *

**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

Le président

Marie NIERMARÉCHAL

Blaise PAGAN

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