RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

POST TENEBRAS LUX

POUVOIR JUDICIAIRE

A/799/2020 **ATAS/142/2021**

COUR DE JUSTICE

Chambre des assurances sociales

Arrêt du 23 février 2021

1ère Chambre

En la cause

Monsieur A_____, domicilié _____, à LE GRAND-SACONNEX	recourant

contre

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

Siégeant : Doris GALEAZZI, Présidente; Andres PEREZ et Christine TARRIT-DESHUSSES, Juges assesseurs

EN FAIT

1. Monsieur A_____ (ci-après : l'assuré) a été engagé par B_____SA, représentée par Messieurs C_____ et D_____, administrateurs, pour une durée indéterminée, à temps plein, en qualité de manager, à compter du 19 septembre 2018, selon contrat signé le 17 septembre 2018.

2. Par courrier du 29 juillet 2019, les administrateurs de la société ont confirmé à l'assuré que son contrat de travail était résilié avec effet au 30 septembre 2019.

3. L'assuré a déposé une demande d'indemnités auprès de la caisse de chômage SYNA (ci-après : SYNA) le 21 octobre 2019. Il a indiqué que le motif de la résiliation avait été le « changement de toute l'équipe de direction pour changement de direction ».

4. Interrogé par SYNA, l'employeur a, par courrier du 25 octobre 2019, expliqué que l'assuré avait été licencié aux motifs que :

   « - pas ou peu de prise en compte des remarques quotidiennes diverses de la direction ;

   - processus mal respectés (plannings en retard, échanges de personnel non annoncés aux employés, non-respect des processus de production, ruptures de produits par manque d'anticipation, mauvaise vérification des livraisons de marchandise, traçabilité incomplète, non-port des uniformes de plusieurs membres du personnel, etc.) ;

   - manque de réactivité sur les problèmes du quotidien (absentéisme, entretien hygiène) ;

   - mauvaise communication interne avec les employés ; plusieurs employés se sont plaints d'être livrés à eux-mêmes (plannings mal faits avec des journées en sous-effectif) ».

   L'employeur a précisé que « nous n'avons pas de faute grave à reprocher à *l'assuré*, mais simplement un manque de rigueur, de réactivité et d'exigence au quotidien malgré plusieurs discussions à ce sujet entrainant une baisse générale de motivation et de rigueur au sein de l'équipe. Le poste de manager étant un poste stratégique, nous avons souhaité le remplacer afin de créer une nouvelle dynamique au sein de l'équipe avec davantage de leadership ».

5. Invité à se déterminer, l'assuré a déclaré, le 11 novembre 2019, qu'il avait été licencié parce que les administrateurs avaient la volonté de remplacer l'équipe de direction « afin de changer de stratégie et de direction et ainsi lutter contre la baisse de motivation des équipes et la chute de revenu générée ».

6. Par décision du 28 novembre 2019, SYNA a prononcé la suspension du droit de l'assuré aux indemnités journalières à partir du 2 octobre 2019 pour une période de 32 jours, considérant que celui-ci était sans travail par sa faute.

7. L’assuré a formé opposition le 10 janvier 2020. Il a fait valoir qu’il n’a commis aucune faute grave, alléguant que « j’ai effectué mon travail du mieux que j’ai pu et au moment de mon renvoi, en aucun cas mon travail a été mis en cause. Mon employeur de l’époque a expliqué qu’il se rendait compte que l’établissement dont je m’occupais était très difficile et que la tendance qu’il voyait tant au niveau des revenus qu’au niveau de l’ambiance des équipes n’allait pas dans la direction dans laquelle il le voulait. Ayant recontacté mon précédent employeur suite à la première décision de la SYNA, ils m’ont assuré à nouveau par écrit qu’il n’avait jamais été question de faute grave ».

8. Par décision du 3 février 2020, SYNA a rejeté l’opposition. Elle confirme que l’assuré a, selon elle, donné à son ancien employeur un motif de résiliation du contrat de travail par son comportement. Il n’a en effet pas respecté les processus internes, n’a pas eu la réactivité souhaitée en rapport avec sa fonction et n'a pas su être un bon communiquant avec les employés.

9. L’assuré a interjeté recours le 3 mars 2020 contre ladite décision. Il reprend pour l'essentiel les arguments déjà développés dans son opposition du 10 janvier 2020.

10. Dans sa réponse du 30 mars 2020, SYNA a conclu au rejet du recours. Elle relève que l’assuré ne conteste pas les reproches qui lui ont été adressés par son employeur, ni le fait qu’il ait eu plusieurs entretiens avec les administrateurs. L’assuré se borne à faire valoir qu’il n’a pas commis de faute grave. Or, la faute grave en matière de droit du travail ne se confond pas avec la faute grave en matière de droit du chômage, une faute même légère suffit à justifier une sanction si elle était évitable. En l'occurrence, l’assuré a multiplié les fautes évitables, de sorte qu’il a donné à son employeur plusieurs motifs de licenciement.

    SYNA souligne quoi qu’il en soit que la durée de la suspension prononcée a été fixée dans la limite inférieure de la faute grave.

11. La chambre de céans a ordonné la comparution personnelle des parties le 15 septembre 2020.

12. Le 21 juillet 2020, SYNA a demandé d’être dispensée de comparaitre, « au vu de la surcharge de travail extraordinaire que subissent présentement les caisses de chômage en raison de la situation sanitaire et économique ».

13. Entendu le 15 septembre 2020, l’assuré a déclaré que :

    « À la direction, il y avait deux assistants et moi-même, un superviseur qui assumait un rôle de représentant de la direction, d'une part, et dans la vente, d'autre part. L'équipe cuisine avait à sa tête un chef et un sous-chef.
    Je conteste avoir fait preuve de manque de rigueur. J'ai au contraire tenté de diversifier les méthodes de communication. À mon avis, ce qui a conduit à un manque de motivation du personnel, était que l'un des deux propriétaires dont les bureaux étaient juste à côté, passait tous les jours pour dire ce qui n'allait pas. Il n'y avait jamais de retour positif de sa part, et il faisait ses remarques devant tout le

monde et même en plein service. Il lui arrivait également de s'adresser à moi. Je comprends ce besoin qu'il avait de venir régulièrement du fait qu'il s'agissait d'un premier restaurant en Suisse. C'était un peu comme leur bébé. Cette façon d'agir toutefois était source de stress pour tout le monde. J'assumais un peu le rôle du tampon. Je conteste n'avoir pas pris en compte les remarques qui étaient faites, précisant que même si j'effectuais davantage d'heures que ce qui était prévu dans mon contrat, je ne pouvais pas tout le temps être présent.

Sur les deux assistants composant la direction avec moi-même, l'un a été licencié en avril 2019 pour faute grave, et le second en même temps que moi pour les mêmes motifs que moi. Ils nous ont dit qu'ils voulaient changer la direction et faire appel à des professionnels étant plutôt orientés "fast food". Je précise que j'ai quant à moi une expérience dans les 5 étoiles.

Nous avons tous les deux été convoqués en même temps. Les copropriétaires ont reconnu qu'il était difficile de tenir ce restaurant et qu'ils n'avaient pas de reproches sérieux à nous faire. Je n'ai ainsi pas eu l'occasion d'argumenter.

Il y a trois B_____ à Genève. Celui pour lequel je travaillais réalisait le plus gros revenu de tous les B_____ au monde. Ce revenu important existait déjà avant mon arrivée. Les revenus ont baissé à cause de l'arrivée des E_____. Je précise encore que le B_____ doit gérer la vente sur place et la livraison.

Le certificat de travail, qui a été établi le 30 septembre 2019, est positif sans être élogieux. Je vous l'adresserai par courrier postal ces tous prochains jours. À la question de savoir pour quelle raison le courrier du 25 octobre 2019 a été adressé à la Caisse, je dirais qu'ils ont vraisemblablement voulu s'assurer de ne pas avoir eux-mêmes de problèmes.

Aucun reproche ne m'a été fait par écrit ».

14. Le 9 novembre 2020, l'assuré a transmis à la chambre de céans une copie du certificat de travail établi par l'un des deux administrateurs de la société le 30 septembre 2019. Les tâches faisant partie des fonctions de l'assuré en tant que manager y sont énumérées. Il y est indiqué que « *l'assuré* s'est avéré être un manager responsable tout au long de son expérience. Il a fourni un travail assidu et organisé et entretenait de bonnes relations avec sa hiérarchie. Il avait en outre d'excellentes connaissances professionnelles ».

15. Cet administrateur a été entendu le 26 janvier 2021 par la chambre de céans.

Il a déclaré que :

« Je suis l'un des directeurs de B_____SA. Le second est M. C_____. Nous sommes tous les deux administrateurs de la société. Nous avons été actionnaires également jusqu'au 3 août 2018. C'est moi qui m'occupe du personnel de la société, M. C_____ étant plutôt chargé de l'administration et de la comptabilité. J'ai engagé *l'assuré* le 19 septembre 2018 en tant que manager pour remplacer le précédent manager. Il y avait également deux assistants managers. L'un des deux a été licencié en avril 2019, pour faute grave me semble-t-il. Je ne m'en souviens pas. Le second a été licencié en même temps que *l'assuré*. Nous les avons tous deux

licenciés, parce que l'équipe manquait d'efficacité sur le terrain et le personnel était démotivé. Le profil de *l'assuré* par ailleurs, contrairement à ce que nous avions pensé au départ, venant de la restauration hôtellerie de luxe, n'était pas adapté à la restauration rapide. Il ressort de ma lettre du 25 octobre 2019 adressée à la caisse de chômage que nous avons reproché à *l'assuré* un manque de réactivité et une mauvaise communication avec les employés. Je dois cependant préciser qu'il y a beaucoup de choses à gérer, un absentéisme récurrent, un rythme différent de celui que l'on peut trouver dans la restauration de luxe, davantage d'employés à gérer, des étudiants en particulier, un turn over important. Il n'y a pas eu pour moi de faute grave. Pour moi, une faute grave est une faute volontaire. Nous nous sommes du reste séparés en bons termes. Nous avons engagé de nouvelles personnes. Le manager choisi était issu de la restauration rapide. Ça n'a pas marché, nous avons dû le licencier après six mois environ. L'assistante quant à elle travaille toujours pour la société. Je précise toutefois qu'elle est tombée enceinte il y a une année et qu'elle n'a pas encore repris son travail. Nous avons depuis une année engagé une femme ayant déjà travaillé pour un autre franchisé de B_____. Elle donne satisfaction. Je dirais qu'elle est plus réactive.
Je qualifierais le certificat que j'ai établi le 30 septembre 2019 de bon certificat. Un certificat plus élogieux aurait relevé qu'il avait travaillé à notre pleine et entière satisfaction et aurait contenu des recommandations ».

L'assuré a quant à lui ajouté que :

« Je conteste avoir manqué de réactivité, mais je reconnais que parfois les résultats n'y étaient pas. M. D_____ le constatait parfois et m'en parlait. Il avait un abord plus neutre que M. C_____. En fait, le temps manquait ».

16. 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), la chambre des assurances sociales de la Cour de justice connaît, en instance unique, des contestations prévues à l'art. 56 de la loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales, du 6 octobre 2000 (LPGA - RS 830.1) relatives à la loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité, du 25 juin 1982 (loi sur l'assurance-chômage, LACI - RS 837.0).

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

2. Interjeté dans la forme et le délai prévus par la loi, le recours est recevable (art. 56 ss LPGA).

3. Le litige porte sur la suspension du droit de l'assuré à l'indemnité journalière pendant une durée totale de 32 jours, au motif qu'il serait sans travail par sa faute.

4. Le droit à l'indemnité de chômage a pour corollaire un certain nombre de devoirs qui découlent de l'obligation générale des assurés de réduire le dommage (ATF 123 V 96). Lorsqu'un assuré ne les respecte pas, il adopte un comportement qui, de manière générale, est de nature à prolonger la durée de son chômage.

   Aux termes de l'art. 30 al. 1 let. a LACI, le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu lorsqu'il est établi que celui-ci est sans travail par sa propre faute. Est notamment réputé sans travail par sa propre faute l'assuré qui par son comportement, en particulier par la violation de ses obligations contractuelles de travail, a donné à son employeur un motif de résiliation du contrat de travail (art. 44 al. 1 let. a de l'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité du 31 août 1983 [OACI - RS 837.02]).

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

   Il est par ailleurs indifférent que le contrat de travail ait été résilié de façon immédiate pour de justes motifs ou à l'échéance du congé légal contractuel. Sous l'angle du droit de l'assurance-chômage, l'intention, respectivement le dol éventuel, ne doit pas se rapporter à l'acte fautif qui est en cause mais au fait d'être licencié : il y a chômage fautif si l'assuré adopte intentionnellement un comportement en vue d'être licencié ou s'il peut prévoir que son comportement peut avoir pour conséquence un licenciement et qu'il accepte de courir ce risque (arrêt du Tribunal fédéral du 11 juin 2015 8C_370/2014 ; arrêt 8C_872/2011, précité, consid. 4; arrêt C 282/00 du 11 janvier 2001 consid. 2b).

   Il suffit que le comportement général de l'assuré, au travail, mais aussi en dehors des heures de service, ait donné lieu au congédiement, même sans qu'il y ait de reproches d'ordre professionnel à faire à l'assuré, ou aussi lorsque l'employé licencié présente un caractère, dans un sens large, qui rendait les rapports de service

intenables. Le chômage est imputable à une faute de l'assuré notamment en cas de violation par celui-ci d'obligations découlant du contrat de travail (arrêt C 223/05 du 16 novembre 2005, publié in SVR 2006 ALV No 15 consid. 1 p.51). Il faut cependant que l'assuré ait délibérément contribué à son renvoi et que son comportement (et non une autre circonstance) ait été la cause de son chômage ; il doit s'être rendu compte que son comportement pouvait déboucher sur un renvoi, qu'il ait ainsi commis un dol éventuel (arrêt 8C_872/2011; Boris RUBIN, Assurance-chômage et service public de l'emploi, 2019, n° 490 ss ; Bulletin LACI IC ch. D 16 ss).

Dans un arrêt du 11 juin 2015 (arrêt 8C 370/14), le Tribunal fédéral a traité le cas d'un chauffeur grutier qui avait provoqué un accident avec son camion. Il a considéré que le recourant pouvait déduire de l'avertissement qu'il avait reçu quelques jours auparavant que son employeur n'allait plus tolérer, dans un intervalle de temps proche, un nouveau manquement à ses devoirs de prudence dans la conduite du camion-grue, et qu'en cas de nouvel incident, son contrat de travail serait en jeu. Or, le recourant n'avait pas respecté une consigne de sécurité élémentaire, qui aurait suffi à prévenir l'accident. Il a donc retenu que les conditions d'une sanction pour chômage fautif étaient réalisées.

Il a qualifié de moyenne la faute commise pour tenir compte du fait que le recourant n'avait pas été licencié immédiatement et que le juge pénal n'avait pas retenu à son encontre une violation grave des règles de la circulation routière. Il a exclu la faute légère, le recourant ayant néanmoins enfreint une consigne de sécurité élémentaire.

5. Parmi l'abondante casuistique relative aux sanctions prononcées dans les cas visés par l'art. 44 al. 1 let. a OACI, on peut citer les exemples suivants: 31 jours pour un chauffeur d'une entreprise de livraison qui a une violente altercation avec un employé de la poste dans le cadre de son travail et qui est licencié avec effet immédiat (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 281/02 du 24 septembre 2003); 31 jours pour un assuré ayant à plusieurs reprises falsifié le pointage de ses heures de travail, ce qui a conduit à son licenciement immédiat (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 154/03 du 16 février 2004); 31 jours pour un employé de restauration s'étant présenté à de nombreuses reprises en retard à son travail malgré trois avertissements (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 207/05 du 31 octobre 2006); 20 jours pour un magasinier ayant unilatéralement modifié ses horaires de travail, rompant ainsi le lien de confiance avec son employeur (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 127/00 du 20 décembre 2000); 25 jours dans le cas d'un chômeur placé dans une commune, ne s'impliquant pas dans son travail et dont l'attitude avec ses supérieurs laisse à désirer (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 307/02 du 27 janvier 2004); 25 jours pour une employée de chenil ayant fait acquérir un chiot pour son compte par un tiers au mépris des instructions de son employeur (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 58/06 du 31 mai 2006); 25 jours pour un employé qui manque de motivation, ne réalise pas les

objectifs qui lui sont fixés et s'arroge des pauses non autorisées malgré plusieurs discussions avec son employeur sur la nécessité de s'améliorer (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 281/06 du 9 octobre 2007); sanction réduite par le Tribunal fédéral de 32 à 16 jours pour un employé qui ne prête pas suffisamment d'attention aux directives de son employeur en matière de suivi administratif du travail (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 277/06 du 3 avril 2007); suspension réduite à 16 jours pour un employé qui malgré un avertissement déploie une activité privée pendant son temps de travail au moyen de l'infrastructure de l'employeur (arrêt du Tribunal fédéral 8C_497/2011 du 4 avril 2012) ; suspension réduite de 44 à 31 jours pour une employée dont le travail donnait satisfaction mais qui a eu une dispute violente avec une collègue (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 185/05 du 20 octobre 2005) ; 38 jours pour un travailleur qui n'a pas averti son employeur du fait qu'il ne pourrait se rendre au travail (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 2/06 du 4 mai 2006) ; 45 jours pour un employé qui n'a pas annoncé une absence, alors que son manque de ponctualité, de communication et des problèmes d'alcool avaient déjà fait l'objet d'avertissements de son employeur (arrêt du Tribunal fédéral 8C_606/2010 du 20 août 2010) ; 36 jours pour un employé aux retards répétés au travail (arrêt du Tribunal fédéral 8C_649/2009 du 30 octobre 2009) ; suspension réduite à 16 jours pour un employé n'ayant pas respecté les directives de son employeur sur l'utilisation des outils informatiques (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 354/05 du 10 janvier 2007) ; 46 jours pour un assuré ayant subi un retrait de permis en raison de conduite en état d'ébriété alors que le permis était indispensable à l'exécution de son travail (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 121/00 du 20 juillet 2000) ; 31 jours pour une altercation après plusieurs mois de conflit entre une employée et sa collègue (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 38/03 du 6 mai 2003) ; 31 jours pour une arrivée tardive après deux avertissements (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 84/06 du 4 septembre 2006) ; sanction réduite à 45 jours pour un employé ayant détourné des cartes concours remplies par son entreprise pour les faire valoir lui-même, obtenant ainsi 13 plaques de chocolat et privant son employeur du remboursement des frais d'affranchissement à hauteur de CHF 7.-, détruisant ainsi la relation de confiance, ce qui justifiait un licenciement avec effet immédiat (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 189/06 du 16 novembre 2006).

6. Le juge des assurances sociales fonde sa décision, sauf dispositions contraires de la loi, sur les faits qui, faute d'être établis de manière irréfutable, apparaissent comme les plus vraisemblables, c'est-à-dire qui présentent un degré de vraisemblance prépondérante. Il ne suffit donc pas qu'un fait puisse être considéré seulement comme une hypothèse possible. Parmi tous les éléments de fait allégués ou envisageables, le juge doit, le cas échéant, retenir ceux qui lui paraissent les plus probables (ATF 126 V 360 consid. 5b ; ATF 125 V 195 consid. 2 et les références ; cf. ATF 130 III 324 consid. 3.2 et 3.3). Aussi n'existe-t-il pas, en droit des assurances sociales, un principe selon lequel l'administration ou le juge devrait statuer, dans le doute, en faveur de l'assuré (ATF 126 V 322 consid. 5a).

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

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

7. a. En l'espèce, SYNA a considéré que l'assuré avait donné à son ancien employeur un motif de résiliation du contrat de travail par son comportement, parce qu'il n'avait pas respecté les processus internes, n'avait pas eu la réactivité souhaitée en rapport avec sa fonction et n'avait pas su être un bon communiquant avec les employés.

L'assuré admet qu'il y ait eu une baisse de motivation de l'équipe, et que « parfois les résultats n'y étaient pas », mais conteste avoir commis une faute grave. Il fait valoir que « les copropriétaires ont reconnu qu'il était difficile de tenir ce restaurant et qu'ils n'avaient pas de reproches sérieux à nous faire » et constate que les administrateurs voulaient changer la direction en engageant des professionnels expérimentés dans des établissements "fast food".

b. Il est vrai que dans son courrier du 25 octobre 2019, l'administrateur plus particulièrement chargé de la gestion du personnel, a reproché à l'assuré une prise en compte lacunaire des remarques quotidiennes diverses de la direction, des processus mal respectés, un manque de réactivité sur les problèmes du quotidien et une mauvaise communication interne avec les employés.

Lorsqu'il a été entendu par la chambre de céans le 26 janvier 2021 toutefois, il a tenu à préciser « qu'il y a beaucoup de choses à gérer, un absentéisme récurrent, un rythme différent de celui que l'on peut trouver dans la restauration de luxe, davantage d'employés à gérer, des étudiants en particulier, un turn over important ».

c. Il a également expliqué que « le profil de *l'assuré* par ailleurs, contrairement à ce que nous avions pensé au départ, venant de la restauration-hôtellerie de luxe, n'était pas adapté à la restauration rapide ».

d. Il a également mentionné que les deux autres membres de la direction avaient été licenciés, en avril 2019 pour le premier et à la même date que l'assuré pour le second. Il a ajouté que le manager engagé au départ de l'assuré n'était resté que six mois avant d'être à son tour licencié et que la nouvelle assistante n'avait pas repris son travail depuis une année pour cause de grossesse et d'accouchement.

e. Il y a enfin lieu de relever que le certificat de travail établi le 30 septembre 2019, sans être élogieux, relève néanmoins que l'assuré a été un manager responsable, que son travail était assidu et organisé, qu'il entretenait de bonnes relations avec sa hiérarchie et qu'il avait d'excellentes connaissances professionnelles. Du reste, l'administrateur entendu le 26 janvier 2021 a souligné qu'ils s'étaient séparés en bons termes.

f. Il résulte de ce qui précède que les reproches adressés à l'assuré dans le courrier du 25 octobre 2019 ont été très sensiblement adoucis, et en grande partie excusés, par l'administrateur lors de l'audience du 26 janvier 2021. Celui-ci a également reconnu avoir peut-être eu le tort de retenir la candidature d'une personne venant de la restauration de luxe, ce dont on ne peut tenir rigueur à l'assuré. Le fait que les trois membres de la direction aient été licenciés plus ou moins en même temps, d'une part, et que le manager engagé pour remplacer l'assuré ne soit resté que six mois, d'autre part, vient confirmer les difficultés auxquelles ils étaient tous confrontés, difficultés du reste reconnues par l'administrateur. On ne saurait, partant, considérer que le comportement de l'assuré ait causé le chômage. Aussi les conditions d'une sanction pour chômage fautif ne sont-elles pas réalisées.

Le recours est en conséquence admis.

PAR CES MOTIFS,
LA CHAMBRE DES ASSURANCES SOCIALES :

Statuant

À la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. L'admet et annule la décision du 3 février 2020.
3. Dit que la procédure est gratuite.
4. Informe les parties de ce qu'elles peuvent former recours contre le présent arrêt dans un délai de 30 jours dès sa notification auprès du Tribunal fédéral (Schweizerhofquai 6, 6004 LUCERNE), par la voie du recours en matière de droit public, conformément aux art. 82 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral, du 17 juin 2005 (LTF - RS 173.110); le mémoire de recours doit indiquer les conclusions, motifs et moyens de preuve et porter la signature du recourant ou de son mandataire; il doit être adressé au Tribunal fédéral par voie postale ou par voie électronique aux conditions de l'art. 42 LTF. Le présent arrêt et les pièces en possession du recourant, invoquées comme moyens de preuve, doivent être joints à l'envoi.

La greffière	La présidente
Nathalie LOCHER	Doris GALEAZZI

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