

**COUR DES ASSURANCES SOCIALES**

---

---

Arrêt du 24 septembre 2009

---

Présidence de M. NEU, juge unique  
Greffier : M. Bichsel

\*\*\*\*\*

Cause pendante entre :

I. \_\_\_\_\_, à Lausanne, recourante,

et

**CAISSE CANTONALE DE CHÔMAGE** (ci-après : la caisse), à Lausanne,  
intimée.

---

**Art. 30 al. 1 let. a LACI et 44 al. 1 let. a OACI**

## **E n f a i t :**

**A.** Par contrat de travail conclu le 2 décembre 2002, I. \_\_\_\_\_ a été engagée par la [...] (ci-après: la fondation) en tant que femme de ménage rattachée à la maison [...], à Lausanne, pour une durée de travail hebdomadaire de 20 heures, et ce à compter du 3 janvier 2003.

Par courrier du 19 septembre 2008, le directeur de la fondation a résilié le contrat de travail précité avec effet au 30 novembre 2008, relevant notamment ce qui suit:

"Dans mon courrier du 22 août dernier (2<sup>ème</sup> et dernier avertissement), je vous avais donné un délai au 5 septembre pour effectuer les nettoyages complets des 8 cuisines dont vous avez la charge.

J'ai constaté par moi-même le vendredi 5 septembre après-midi que l'objectif qui vous était assigné était loin d'être atteint: aucune des 8 cuisines n'était entièrement en ordre et de nombreux endroits restaient encore à nettoyer (voir également le rapport de M. W. \_\_\_\_\_ pour la semaine du 1<sup>er</sup> au 5 septembre).

Aujourd'hui, soit 2 semaines après le délai imparti, la situation n'est toujours pas satisfaisante (certains murs non nettoyés, joints de frigo très sales, traces de graisse sur les côtés des tiroirs et sur la hotte de ventilation, etc...).

**En conséquence, je me vois dans l'obligation de résilier votre contrat de travail avec effet au 30 novembre 2008**, dans le respect des délais de résiliation contractuels."

**B.** Par demande du 23 octobre 2008, I. \_\_\_\_\_ a sollicité l'octroi d'indemnités de chômage. Un délai-cadre d'indemnisation lui a été ouvert par la caisse du 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 31 décembre 2010.

Interpellée, la fondation a, dans une attestation d'employeur complétée le 3 novembre 2008, indiqué le motif de résiliation suivant: "Travail non satisfaisant, malgré 2 avertissements".

Invitée à se déterminer quant aux motifs de son licenciement, l'intéressée a, par courrier du 20 janvier 2009, fait valoir en particulier ce qui suit:

"J'ai commencé à travailler dans la fondation en 2003. Durant 5 ans tout s'est bien passé. J'étais d'ailleurs été la remplaçante du concierge pendant juillet et août. La situation s'est gâtée en 2008, si bien qu'en août, j'ai écrit au directeur de mon mécontentement, en espérant que cela puisse ouvrir au dialogue. Ce qui s'est passé. Le directeur est venu me chercher à mon travail et nous avons discuté. Aussi je lui ai répété mes problèmes en lui demandant de changer de place de travail (dans une autre maison). Il m'a dit que ce n'était pas possible. Alors je lui ai dit que je souhaitais rester à ce travail. Le directeur a acquiescé en disant qu'il me garderait à cette place de travail. De mon côté j'ai compris que je ne pourrais pas obtenir un poste ailleurs et j'ai donc travaillé du mieux que j'ai pu dans ma fonction à mon poste. Je n'ai eu aucun reproche. D'ailleurs un remplaçant concierge, Monsieur [...] qui venait de la maison [...] a vérifié mes travaux durant la période de fin août. Pourtant, début septembre, je recevais une lettre de congé. Cela a été dur. J'aimais bien ce travail et cet environnement avec les étudiants."

Etait annexé un courrier adressé par l'assurée au directeur de la fondation le 21 août 2008, dont la teneur est la suivante:

"Les derniers 7 ans j'ai travaillé comme femme de ménage dans la maison [...] et jusqu'aujourd'hui je suis toujours restée calme de toutes choses qui ne marchaient pas. Mais maintenant j'en ai marre, et j'ai besoin de vous parler.

Premièrement, logiquement dans une maison d'étudiants il y a des gens, qui font la fête. Mais je trouve que les étudiants sont assez vieux pour nettoyer les bières renversés sur le sol, les restes des pizzas et tout ça eux-mêmes. Toujours quand je demande à Monsieur W.\_\_\_\_\_ de dire quelque chose, il me dit «C'est ton travail». Est-ce que c'est vraiment mon travail? Il y a partout des limites, aussi dans le nettoyage des cuisines.

Deuxièmement j'étais très fâchée après rentrer de mes vacances. On a passé la machine de nettoyage dans les couloirs, mais pas dans les cuisines. Quand j'ai demandé Monsieur W.\_\_\_\_\_, si on peut aussi passer avec la machine dans la cuisine, il m'a répondu «Il faut juste frotter un peu plus fort le sol !!». On plus il m'a dit que je n'ai fait jamais rien, pourtant que c'était moi qui a nettoyé tous les frigos, armoires etc., car c'est mon travail.

On me rapproche de ne pas être efficace («toujours faire la pause»), ce qui me fait vraiment triste, car je travaille comme tous les autres, en plus que je dois travailler seule, ce qui est quelquefois assez dur.

Comme dernier point je dois dire que Monsieur W.\_\_\_\_\_ n'a pas le droit d'être fâché de moi, jusque parce que j'ai renoncé cette fois d'être sa remplaçante de vacances. Faire les poubelles etc. est trop dur pour moi, déjà maintenant j'ai des problèmes du dos. Monsieur W.\_\_\_\_\_ pourrait chercher un autre remplaçant pour qu'il puisse partir en vacances, ce qu'il mérite absolument, après tout son travail dur.

Je vous remercie pour votre attention et j'espère que vous pouvez m'aider."

Par décision du 27 janvier 2009, la caisse a prononcé la suspension du droit de l'assurée à l'indemnité de chômage d'une durée de 16 jours indemnisables dès le 1<sup>er</sup> janvier 2009, pour perte fautive d'emploi.

L'intéressée s'est opposée à cette décision par écriture du 5 février 2009, relevant que ses relations professionnelles avec M. W. \_\_\_\_\_, le concierge de la maison dont elle avait la charge, s'étaient progressivement dégradées dès 2006, et qu'il avait commencé à la surcharger de travail; elle avait pris contact avec le directeur de la fondation pour l'informer de ses difficultés et lui demander un transfert, qui lui avait été refusé. Ses conditions de travail continuant à se dégrader, elle avait adressé au directeur le courrier du 21 août 2008 mentionné ci-dessus; la réponse de la direction, qu'elle avait égarée, "stipulait que si les cuisines n'étaient pas propres cela était dû au refus de M. W. \_\_\_\_\_ de [lui] laisser passer la machine pour les sols et qu'il fallait qu'[elle] continue [son] travail". Licenciée par courrier du 19 septembre 2008, elle n'avait "malheureusement" pas contesté la lettre de licenciement, étant découragée et ayant déjà demandé oralement et par écrit à la direction soit de "régler les conflits avec le concierge", soit de la transférer dans une autre maison d'étudiants. L'assurée concluait dès lors qu'elle n'avait pas perdu son emploi par sa propre faute, mais avait bien plutôt tout entrepris pour pouvoir le conserver, ainsi qu'en attestaient ses prises de contact avec l'employeur.

A la requête de la caisse, la fondation a produit, par écriture du 20 mars 2009, les pièces suivantes:

- copie du premier avertissement adressé à l'assurée le 11 juillet 2008 par le directeur de la fondation, dont on extrait ce qui suit:

"Lors d'une visite ce matin dans les bâtiments [...], j'ai pu constater que l'état de propreté des cuisines était loin d'être acceptable:

- les fours n'ont pas été nettoyés depuis longtemps et sont dans un état déplorable
- les sols présentent des traces de salissures qui n'ont jamais été balayées ou aspirées, et la couche de saleté sur le sol

démontre une absence de nettoyage régulier : il suffit de passer une patte humide pour éliminer cette saleté.

- les sols dans les corridors n'ont pas été lessivés depuis longtemps et présentent également une couche de saleté inacceptable.

De plus plusieurs locataires se sont plaints du manque d'entretien des cuisines et ont dénoncé votre attitude nonchalante durant les heures de travail.

Je ne peux tolérer un tel relâchement dans vos tâches de nettoyage de ces locaux, surtout pendant cette période où le bâtiment est partiellement vide et nos locataires en vacances. Aussi je vous demande instamment de profiter de la semaine à venir pendant laquelle vous êtes employée à 100 % pour nettoyer à fond les 8 cuisines dont vous avez la charge, afin que leur état soit impeccable au retour de M. W. \_\_\_\_\_.";

- copie du deuxième et dernier avertissement adressé à l'assurée le 22 août 2008 par le directeur de la fondation, lequel relevait notamment que, pendant les vacances universitaires, il attendait de l'assurée un "nettoyage poussé des cuisines et des fenêtres (à-fonds complets) en plus du nettoyage régulier des corridors". Or, pendant les vacances de l'intéressée, une remplaçante avait été engagée à mi-temps, qui avait pu nettoyer "l'ensemble des cuisines (sol et plaques), toutes les vitres et les faces des placards des cuisines et une grande partie des panneaux métalliques extérieurs"; cela étant, depuis son retour de vacances, les tâches restantes concernant les grands nettoyages n'avaient que très lentement avancé, alors même que l'entretien courant des cuisines ne demandait que très peu de temps. Concernant les griefs exposés par l'assurée dans son courrier du 21 août 2008, il était relevé ce qui suit:

"Dans votre lettre, vous vous plaignez que M. W. \_\_\_\_\_ ne passe pas la machine dans les cuisines, mais tant que les nettoyages cités plus haut ne sont pas terminés, M. W. \_\_\_\_\_ ne peut pas récurer le sol avec la machine car celui-ci serait immédiatement re-sali par ces autres nettoyages." [...]

"Quand au comportement de nos locataires, même s'ils ne sont pas toujours irréprochables, cela ne doit pas être une excuse pour ne pas faire votre travail. D'ailleurs, les plaintes à votre sujet se multiplient" [...]

"Enfin M. W. \_\_\_\_\_ n'est pas fâché parce que vous n'avez pas voulu le remplacer à la loge pendant ces vacances (nous aurions trouvé de toute façon un remplaçant), mais il est par contre très fâché par votre manque de travail et l'impression de locaux mal entretenus que cela donne auprès de nos locataires.";

- deux extraits de plaintes anonymes de locataires, rapportant notamment le manque de propreté des cuisines et des corridors;

- différents rapports établis par le concierge de la maison [...], M. W.\_\_\_\_\_, dont il résulte que le temps hebdomadaire imparti à l'assurée pour les grands nettoyages était réputé de 15 heures pour les semaines du 11 au 15 août 2008, respectivement du 25 au 29 août 2008 et du 1<sup>er</sup> au 5 septembre 2008, et qu'elle n'avait nettoyé durant les trois semaines en cause qu'un frigo, quatre fonds de poubelles et cinq fours, respectivement trois fours et deux fours.

Par décision sur opposition du 31 mars 2009, la caisse a rejeté l'opposition de l'assurée et confirmé sa décision du 27 janvier 2009, dans le sens de la suspension de son droit à l'indemnité de chômage d'une durée de 16 jours - la faute étant qualifiée de "gravité moyenne" - pour perte fautive d'emploi. Elle a relevé qu'il ne résultait d'aucune pièce versée au dossier que l'intéressée ait contesté le deuxième et dernier avertissement de l'employeur, et qu'elle savait, ou du moins devait savoir, que la qualité de son travail était mise en question et que des efforts et améliorations étaient attendus de sa part. La caisse a dès lors retenu "qu'au vu des avertissements des 11 juillet et 22 août 2008, des rapports du concierge ainsi que des plaintes de certains locataires", il était "établi à satisfaction de droit que le motif du licenciement [était] un travail insuffisant et insatisfaisant"; ainsi, "en ne fournissant pas les efforts demandés", l'intéressée avait "perdu son emploi de manière fautive, sous l'angle de l'assurance-chômage".

**C.** I.\_\_\_\_\_ a formé recours contre cette décision sur opposition par acte du 23 avril 2009, concluant à son annulation. Elle a fait valoir ce qui suit:

"Il est faux de prétendre que j'ai perdu mon emploi par ma propre faute. En effet, j'ai tout entrepris pour pouvoir le conserver. J'ai pris contact avec la direction par écrit afin de les informer de mes difficultés avec le concierge, j'ai demandé à être transférée en voyant que les difficultés ne faisaient qu'augmenter et au vu du refus de l'employeur de me proposer un autre poste, j'ai continué mon emploi.

Il est vrai que je n'ai pas contesté le deuxième avertissement du 22 août qui était de fait une réponse à mon courrier du 21 août 2008. Je ne voulais pas ajouter plus de conflits à la situation, j'ai tenté de faire évoluer ma situation de travail mais mon employeur ne voulait rien entendre et il a surtout diminué le nombre de personnes pour faire le même travail.

Finalement, je tiens à dire que mon employeur a toujours été satisfait de mon travail durant 5 ans et ce n'est que le dernier mois que j'ai eu ces avertissements et je pense que cela est surtout dû au fait que j'ai demandé de changer de lieu de travail vu que la situation se péjorait."

Dans sa réponse du 11 mai 2009, la caisse a conclu au rejet du recours et au maintien de la décision sur opposition attaquée, les arguments développés par l'intéressé dans son acte de recours n'étant pas de nature, à son sens, à modifier son appréciation.

**D.** Une audience d'instruction a été tenue le 24 juin 2009.

**a)** H. \_\_\_\_\_, directeur de la fondation et, à ce titre, ancien employeur de la recourante, a été entendu en qualité de témoin. Il a indiqué que la maison [...] se divisait en 2 bâtiments, communément appelés "bâtiment individuel" (comprenant des chambres individuelles) et "bâtiment communautaire" (comprenant des chambres communes); l'intéressée devait s'occuper du bâtiment individuel, lequel comptait notamment 8 cuisines, destinées chacune à l'usage de 7 étudiants. Initialement, la recourante et le couple W. \_\_\_\_\_ entretenaient ensemble les 2 bâtiments; le témoin a indiqué qu'il ignorait à quelle date avait eu lieu la répartition des tâches par bâtiment, décidée par M. W. \_\_\_\_\_. La majeure partie du travail du nettoyage tenait au bâtiment individuel, le bâtiment communautaire requérant plutôt une surveillance de l'entretien, qu'il incombait aux locataires d'assurer.

Interpellé, le témoin a indiqué avoir mis la demande de transfert dans une autre maison d'étudiants, présentée à plusieurs reprises oralement et par écrit par l'intéressée, sur le compte d'un certain manque de motivation, et l'avoir refusée pour ne pas "reporter le problème ailleurs".

Concernant les circonstances ayant conduit au licenciement de la recourante, le témoin a indiqué qu'il lui incombait de nettoyer à fonds les 8 cuisines du bâtiment individuel - en particulier les faces des placards, l'intérieur des tiroirs, les parois, ainsi que les frigos et congélateurs - avant la fin des vacances d'été universitaires, afin de permettre à M. W. \_\_\_\_\_ de laver les sols avec une machine industrielle qu'elle-même ne pouvait manier. Il a précisé que les locaux étaient alors pratiquement vides, et relevé que, les étés précédents, ce même cahier des charges avait été effectué par l'intéressée à satisfaction et en temps utile; il n'a dès lors pas estimé nécessaire de lui adjoindre du "renfort" en 2008, ce d'autant moins qu'une partie des tâches avait été accomplie par une tierce personne, ainsi le nettoyage des vitres et d'une partie des murs. Le témoin a confirmé avoir lui-même constaté que l'avancement du travail dévolu à l'intéressée s'était avéré insatisfaisant: lui ont été adressés un premier avertissement écrit l'exhortant à terminer le nettoyage des cuisines en cause, suivi d'un second, de même nature et pour le même objet, lui laissant un ultime délai pour satisfaire à son cahier des charges, avant la lettre de licenciement. Selon le témoin, ce licenciement était justifié par le comportement de la recourante, compte tenu du résultat insuffisant du travail fourni.

**b) Les parties ont été entendues dans leurs explications.**

La recourante a relevé que les locaux n'étaient pas totalement vides durant la période en cause, certains étudiants restant sur place durant les vacances d'été; elle avait ainsi dû s'occuper prioritairement du "tout-venant", notamment débarrasser et nettoyer les communs et les corridors, et, surchargée, n'avait pas eu le temps de procéder au nettoyage complet de l'ensemble des cuisines. L'intéressée a par ailleurs confirmé que ses relations avec M. W. \_\_\_\_\_ s'étaient progressivement dégradées dès 2006, ce dernier, en la chargeant de faire seule le plus gros du travail, pour ne plus se concentrer que sur la surveillance des tâches à la charge des locataires, soulageant ainsi les siennes propres.

**c)** D'entente avec les parties, le juge instructeur a imparti un bref délai à l'intimée, afin qu'elle fasse usage, le cas échéant, de la faculté de rapporter sa décision, compte tenu de l'éclairage posé sur les circonstances du licenciement, cela dans le sens d'une réduction de la quotité de la sanction.

**E.** Par écriture du 29 juin 2009, l'intimée a informé l'autorité de céans qu'elle avait décidé de maintenir ses conclusions.

### **E n d r o i t :**

**1.** Interjeté dans le respect du délai légal de trente jours suivant la notification de la décision entreprise (art. 60 al. 1 LPGA [loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la partie générale du droit des assurances sociales, RS 830.1]), le recours a été déposé en temps utile; il est en outre recevable en la forme, de sorte qu'il y a lieu d'entrer en matière sur le fond.

**2.** Est litigieux en l'espèce le caractère fautif, au sens de l'assurance-chômage, de la perte d'emploi subie par la recourante, respectivement, le cas échéant, la quotité de la suspension de son droit à l'indemnité de chômage prononcée de ce chef par l'intimée.

**3. a)** Aux termes de l'art. 30 al. 1 let. a LACI (loi fédérale su 25 juin 1982 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité, RS 837.0), 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, a donné à son employeur un motif de résiliation du contrat de travail (art. 44 al. 1 let. a OACI [ordonnance fédérale du 31 août 1983 sur l'assurance-chômage et l'indemnité en cas d'insolvabilité, RS 837.02]).

Une faute au sens de la législation sur l'assurance-chômage ne suppose pas nécessairement, comme en droit pénal et en droit civil, qu'on

puisse reprocher à l'assuré un comportement répréhensible. Elle peut être réalisée sitôt que la survenance du chômage n'est pas à mettre au compte de facteurs objectifs, mais réside dans un comportement que l'assuré pouvait éviter au vu des circonstances et des relations personnelles en cause (TF, arrêt C 297/05 du 31 octobre 2006, consid. 4.2 et les références); même hors des cas de violation des obligations contractuelles, l'assuré encourt une sanction lorsqu'il aurait pu éviter un comportement donné en faisant preuve de la diligence voulue (Rubin, Assurance-chômage, 2<sup>ème</sup> éd., Zurich/Bâle/Genève 2006, p. 432 et les références). Ainsi, la suspension dans l'exercice du droit à l'indemnité ne suppose pas une résiliation immédiate des rapports de travail pour de justes motifs au sens de l'art. 337 CO (Code des obligations suisse du 30 mars 1911, RS 220); bien plutôt, il suffit que le comportement général de l'assuré (y compris les particularités de son caractère au sens large du terme) ait donné lieu à son congédiement, indépendamment de la mise en cause de ses qualités professionnelles (ATF 112 V 242, consid. 1 et les références; Circulaire du Secrétariat d'Etat à l'économie relative à l'indemnité de chômage, état au 1<sup>er</sup> janvier 2007 [IC 2007], D17 et D21).

Cela étant, la faute de l'assuré doit être clairement établie; les seules affirmations de l'employeur ne suffisent pas à établir une faute contestée par l'assuré et non confirmée par d'autres preuves ou indices de nature à convaincre l'administration ou le juge, tel un avertissement écrit de l'employeur (TF, arrêt C 190/06 su 20 décembre 2006, consid. 1 et les références; IC 2007, D20). A cet égard, le fait qu'un employé renonce à contester de manière formelle la teneur de procès-verbaux ou de correspondances mettant en cause la qualité de son travail ne suffit pas pour conclure à un aveu de culpabilité de sa part; encore faut-il que les actes ou les omissions qui lui sont reprochés puissent être qualifiés de fautifs. Il convient ainsi de s'assurer que les reproches formulés par l'employeur ne relèvent pas d'une incapacité du travailleur à remplir ses tâches, laquelle n'est pas imputable à faute, mais tiennent au contraire à un manque de volonté ou d'intérêt, à la volonté délibérée d'enfreindre certaines directives ou à un comportement inadéquat que l'intéressé était à même d'éviter, respectivement de corriger (Tribunal administratif du

canon de Vaud [TA], arrêt PS.2006.0269 du 12 septembre 2007, consid. 2). En d'autres termes, il n'y a chômage fautif que si la résiliation est consécutive à un dol ou à un dol éventuel de la part de l'assuré. Il y a dol lorsque l'intéressé adopte intentionnellement un comportement en vue d'être licencié; il y a dol éventuel lorsqu'il sait que son comportement peut avoir pour conséquence son licenciement, et qu'il accepte de courir ce risque (IC 2007, D18).

**b)** La durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute, et ne peut excéder, par motif de suspension, 60 jours (art. 30 al. 3 LACI). Selon l'art. 45 al. 2 OACI, elle est 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).

**c)** En règle générale, une preuve est tenue pour établie lorsque le tribunal, par un examen objectif, a pu se convaincre de la vérité d'une allégation de faits. Une certitude absolue ne peut être exigée en la matière; il suffit que le tribunal ne conçoive plus de doute sérieux quant à l'existence du fait allégué, ou que les doutes subsistants apparaissent faibles (cf. ATF 130 III 324, consid. 3.2).

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. 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 (TF, arrêt C 213/04 du 25 novembre 2005, consid. 2.3 et les références).

**4.** En l'espèce, l'intimée a suspendu la recourante dans son droit à l'indemnité de chômage pour une durée de 16 jours, au motif qu'elle

avait perdu son emploi de manière fautive. Elle a notamment retenu que l'intéressée n'avait pas contesté le deuxième et dernier avertissement que lui avait adressé l'employeur, et qu'elle savait, ou du moins devait savoir, que la qualité de son travail était mise en cause et que des efforts et améliorations étaient attendus dans ce sens; le motif de son licenciement étant ainsi un travail insuffisant et insatisfaisant, elle avait commis une faute au sens de l'assurance-chômage, faute qualifiée de gravité moyenne.

La recourante soutient pour sa part n'avoir pas perdu son travail par sa propre faute, mais avoir bien plutôt tout entrepris pour pouvoir le conserver; elle met les manquements qui lui sont reprochés sur le compte d'une surcharge de travail, résultant notamment de la dégradation de ses rapports personnels avec le concierge, et fait valoir qu'elle a pris contact à plusieurs reprises avec le directeur de la fondation, tant oralement que par écrit, afin de l'informer de la situation, respectivement de tenter de trouver une solution, telle son transfert dans une autre maison d'étudiants.

Il convient dès lors d'apprécier, au degré de vraisemblance prépondérante, si la recourante a perdu son emploi de manière fautive au sens de l'assurance-chômage, avant d'examiner, le cas échéant, la quotité de la sanction prononcée par l'intimée.

**a)** En l'occurrence, l'employeur a résilié le contrat de travail au motif que la recourante n'avait pas rempli son cahier des charges, consistant notamment à procéder aux "à-fonds" des 8 cuisines de la maison [...] avant la reprise universitaire, à satisfaction et en temps utile, et ce malgré deux avertissements dans ce sens. Il y a lieu de relever d'emblée que le fait que les "à-fonds" en cause n'aient pas été achevés au moment opportun, fait attesté en particulier par les rapports établis par le concierge W. \_\_\_\_\_ ainsi que par les constatations personnelles du directeur de la fondation, n'est aucunement contesté par la recourante; demeure dès lors seule litigieuse la question de savoir si une faute est à

cet égard imputable à l'intéressée, ou s'il convient bien plutôt de mettre cette situation sur le compte de facteurs indépendants de sa volonté.

**b)** S'agissant des conditions générales de travail de la recourante, il résulte des déclarations de M. H.\_\_\_\_\_, directeur de la fondation entendu en qualité de témoin lors de l'audience d'instruction du 24 juin 2009, que l'intéressée et les époux W.\_\_\_\_\_ se partageaient initialement l'ensemble des tâches concernant les deux bâtiments de la maison [...]. Par la suite, à l'initiative de M. W.\_\_\_\_\_, la recourante a vu son cahier des charges modifié, en ce sens qu'elle a dû s'occuper seule du "bâtiment individuel", lequel nécessitait l'essentiel du travail de nettoyage au sens strict - notamment de 8 cuisines, destinées chacune à l'usage de 7 étudiants. Il convient d'admettre qu'il s'est agi là d'une modification substantielle de son cahier des charges, dont on peut supposer qu'il relevait en réalité sinon de trois personnes, à tout le moins de plus d'une personne, dont la durée hebdomadaire de travail était de surcroît arrêtée à 20 heures.

Concernant plus spécifiquement la période en cause, soit en substance la période des vacances universitaires d'été 2008, il incombait à la recourante de procéder aux grands nettoyages des 8 cuisines de la maison [...]. Or, il n'est pas contesté que les locaux n'étaient pas totalement vides, certains étudiants restant sur place durant les vacances d'été, de sorte que la recourante rend vraisemblable qu'elle devait prioritairement effectuer les travaux de nettoyage portant sur le "tout-venant". Il résulte à cet égard des rapports établis par le concierge W.\_\_\_\_\_ que l'intéressée était réputée disposer de 15 heures par semaine, soit de 3 heures par jour, pour procéder aux "à-fonds", lesquels consistaient, pour chacune des cuisines, à nettoyer en profondeur les tiroirs, 3 murs, le fond des poubelles, le réfrigérateur, le congélateur et le four (ainsi que, pour une cuisine, l'"agencement"); il résulte en outre de ces mêmes rapports, singulièrement des indications du concierge concernant les tâches que l'intéressée auraient dû accomplir jour après jour, que les nettoyages courants - pour lesquels elle était censée disposer de 5 heures par semaine, soit une heure par jour - portaient notamment

sur les plaques des cuisinières, régulièrement utilisées par les étudiants n'ayant pas vidé les lieux, ainsi que sur les sols de chacune des cuisines et de l'ensemble des corridors, nettoyages courants qui devaient, au besoin, être effectués chaque jour.

A l'évidence, on ne saurait retenir que cette répartition du temps de travail (15 heures par semaine pour les grands nettoyages, respectivement 5 heures pour les nettoyages courants), purement théorique, serait sans autre réputée correspondre à la charge effective découlant des nettoyages courants, ceci dans un foyer d'étudiants peu enclins au souci de la propreté. A titre d'exemple, le rapport du concierge portant sur le mercredi 13 août 2008 mentionne que les sols des 8 cuisines n'ont pas été balayés, que les sols "devant l'armoire conciergerie" et "devant les chambres [...]" sont sales, enfin que les plaques des cuisinières de 3 cuisines n'ont pas été nettoyées - ce dont on peut déduire que la recourante était censée procéder à ces différents nettoyages courants -, mais n'en porte pas moins pour conclusion que l'intéressée était réputée disposer, en outre, de 3 heures pour s'atteler aux grands nettoyages; il y a lieu de souligner, au surplus, que ce rapport ne fait aucunement état des tâches relevant du "tout-venant" que la recourante a effectivement réalisées ce jour-là, dont on ne connaît dès lors pas l'ampleur. Dans ces conditions, force est d'admettre, conformément aux déclarations de l'intéressée, que, compte tenu du temps consacré aux travaux de nettoyage portant sur le "tout-venant", elle n'a pas été en mesure d'achever les nettoyages "à-fonds" des 8 cuisines en temps utile. Cette hypothèse est d'autant plus vraisemblable que l'intéressée a travaillé durant plus de 5 ans à la pleine satisfaction de son ancien employeur, et qu'elle a en outre informé celui-ci, à plusieurs reprises, de la situation durant la période en cause, respectivement requis qu'une solution lui soit proposée (par exemple dans le sens de son transfert dans une autre maison d'étudiants, compte tenu de la dégradation de ses relations avec le concierge W. \_\_\_\_\_), notamment par courrier du 21 août 2008 dans lequel elle relevait précisément l'ampleur des tâches tenant à l'entretien courant, mentionnant à cet égard des "bières renversées sur le sol" et des "restes de pizza"; le directeur de la fondation

n'est manifestement pas entré en matière, puisqu'il a répondu à cette requête en adressant à l'intéressée, le lendemain, un deuxième et dernier avertissement, l'exhortant à achever les nettoyages "à-fonds" en temps utile. Le fait que la recourante n'ait pas contesté cet avertissement, invoqué par l'intimée dans la motivation de la décision litigieuse, ne saurait à cet égard être retenu comme un aveu de culpabilité de sa part, compte tenu de la jurisprudence rappelée ci-dessus (cf. consid. 3a) et de l'ensemble des circonstances; cela est d'autant plus vrai dans le cas d'espèce que, portant sur le même objet et les mêmes circonstances, le double avertissement adressé par l'employeur n'en est en réalité qu'un seul.

**c)** En définitive, il y a lieu de retenir, au degré de vraisemblance prépondérante, que le fait que le cahier des charges imparti à la recourante durant l'été 2008 n'ait pas été accompli en temps utile, ayant justifié la résiliation de son contrat de travail, n'est pas imputable à une faute de sa part, respectivement qu'elle n'a commis à cet égard ni dol ni dol éventuel, mais relève bien plutôt d'une surcharge de travail, induite notamment par la répartition des tâches par bâtiment décidée par le concierge W.\_\_\_\_\_, d'une part, par l'ampleur des nettoyages courants dont l'intéressée avait parallèlement la charge, d'autre part. La recourante n'ayant ainsi objectivement provoqué son congé ni par un manque de volonté ou d'intérêt, ni par la volonté d'enfreindre des directives, ni par un comportement inadéquat qu'elle était à même d'éviter, respectivement de corriger (TA, arrêt PS.2006.0269 précité), l'insuffisance qui lui a été reprochée n'est pas fautive au sens du droit de l'assurance-chômage, de sorte que la suspension prononcée par l'intimée ne se justifie pas.

**5.** Des considérants qui précèdent, il résulte que le recours doit être admis et la décision attaquée annulée, la recourante ne s'étant pas retrouvée sans travail par sa propre faute au sens de l'art. 30 al. 1 let. a LACI.

**6.** Le présent arrêt est rendu sans frais (art. 61 let. a LPGA) ni allocation de dépens (art. 61 let. g LPGA; art. 55 LPA-VD [loi cantonale vaudoise du 28 octobre 2008 sur la procédure administrative, RSV 173.36]).

**Par ces motifs,  
le juge unique  
prononce :**

- I. Le recours est admis.
- II. La décision sur opposition rendue le 31 mars 2009 par la Caisse cantonale de chômage est annulée.
- III. Le présent arrêt est rendu sans frais ni allocation de dépens.

Le juge unique :

Le greffier :

**Du**

L'arrêt qui précède est notifié à :

- I. \_\_\_\_\_
- Caisse cantonale de chômage
- Secrétariat d'Etat à l'économie

par l'envoi de photocopies.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière de droit public devant le Tribunal fédéral au sens des art. 82 ss LTF (loi fédérale du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral, RS 173.110), cas échéant

d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral (Schweizerhofquai 6, 6004 Lucerne) dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

Le greffier :