

COUR DES ASSURANCES SOCIALES

Arrêt du 24 juin 2014

Présidence de Mme DESSAUX, juge unique
Greffier : M. Addor

Cause pendante entre :

T._____, à Clarens, recourante, représentée par Me François Chanson,
avocat à Lausanne,

et

CAISSE CANTONALE DE CHÔMAGE, Division juridique, à Lausanne,
intimée.

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

E n f a i t :

A. **a)** T. _____ (ci-après : l'assurée ou la recourante), née en 1952, a été engagée en date du 15 juillet 1990 en tant que maîtresse socio-professionnelle par la Fondation D. _____. Rattachée à la Cité R. _____, elle a œuvré au sein de l'atelier Q. _____.

Au mois de septembre 2009, Z. _____, nouvelle collègue de travail de l'assurée, a débuté son activité auprès de la fondation précitée. A cette époque, cette institution a également connu un changement de responsable. Dès le début de leur collaboration, des tensions sont apparues entre l'assurée et Z. _____, nécessitant la mise en place de différentes mesures destinées à remédier à un climat de travail conflictuel.

En date du 11 octobre 2010, la Fondation D. _____ a adressé communément à l'assurée et à Z. _____ une seule lettre d'avertissement, signée par C. _____, responsable des activités spécialisées, et P. _____, responsable des ressources humaines, à la teneur suivante :

« Nous nous référons à l'entretien du 28 septembre dernier qui a eu lieu en votre présence, celle de Madame P. _____ et Monsieur C. _____. Pour la bonne forme, nous vous confirmons les points évoqués.

Non-respect de la charte de communication

En début d'année, à la suite de difficultés de communication entre vous, plusieurs démarches ont été mises en place afin de les résoudre. En effet, des séances de conciliation avec Madame S. _____, psychologue, ainsi qu'une médiation avec Monsieur W. _____, psychologue et médiateur, ont été organisées. De plus, Monsieur C. _____ a également été sollicité afin de vous apporter son soutien lors de l'établissement de nouvelles procédures de travail pour le fonctionnement de l'atelier ainsi que pour effectuer un suivi de vos activités. Enfin, avec l'appui de Monsieur W. _____, une charte de communication a été établie entre vous et vous vous étiez engagées à la suivre et à appliquer ses principes.

Nous sommes au regret de constater que plusieurs points de cet accord n'ont pas été respectés. De plus, nous sommes également déçus par le fait que l'ensemble des mesures prises n'ont pas permis de créer un climat de travail agréable au sein de l'atelier Q. _____.

Points précis concernant la charte de communication

Point n° 1 : les entretiens réguliers demandés n'ont pas eu lieu. Ce manque est dû à une surcharge de travail mais surtout à l'inconfort éprouvé dû à la difficulté que vous avez à entrer en relation l'une avec l'autre.

Point n° 2 : le journal de bord n'est pas utilisé de manière systématique. Les informations et les observations des résidents sont noyées parmi vos reproches respectifs.

Point n° 3 : nous constatons que vous ne vous consultez pas pour les décisions à prendre. Très peu de séances sont organisées entre vous et malheureusement cela a pour conséquence que des changements sont opérés sans l'aval de l'une ou de l'autre.

De plus, les procédures de travail demandées dans notre courrier du 24 mars dernier n'ont toujours pas été établies ou finalisées. Nous vous rappelons que ces documents sont indispensables pour un fonctionnement efficace et correct de l'atelier.

Finalité

Au vu de ce qui précède, nous vous demandons instamment de bien vouloir respecter et appliquer les exigences suivantes :

- Rédiger une liste des tâches ainsi que des procédures de travail afin de définir clairement la répartition et l'organisation des activités.
- Réaliser un tableau récapitulatif clair et précis des activités de tous les résidents « travailleurs ».
- Etablir un programme individualisé des objectifs pédagogiques pour chaque résident « travailleur » ainsi qu'une grille de leurs compétences.
- Etablir un planning d'une journée type de l'atelier.
- Utiliser l'outil Medhive pour inscrire vos observations et vos communications.
- Etablir une procédure pour la gestion de la caisse et de la comptabilité ceci afin d'éviter des erreurs qui auraient pour conséquence d'amenuiser le rapport de confiance au sein de l'atelier.
- Organiser des séances de travail entre vous à raison d'une heure toutes les deux semaines, rédiger un procès-verbal de ces séances et l'adresser à votre responsable, Monsieur C. _____, et le tenir également au courant de l'avancée des travaux.
- Vérifier, chaque fin de journée, que les issues sont fermées et les lumières éteintes.

Des objectifs individualisés s'ajoutent aux points ci-dessus, à savoir :

- Madame Z. _____ : étant donné que vous ne maîtrisez pas l'ensemble des activités de l'atelier, nous vous demandons de bien vouloir pallier à ce manque et vous demandons de ne pas avoir de prise d'initiative ayant un impact direct sur la vie de l'atelier sans l'accord de votre collègue. De plus, vous voudrez bien consigner vos remarques à propos des résidents dans les observations de Medhive ; nous avons pris note que vous n'aviez pas compris l'utilité de cette plateforme.

Concernant l'accompagnement des résidents, vous voudrez bien vous en référer à votre collègue.

- Madame T._____: nous vous demandons de bien vouloir communiquer les différents éléments qui composent le quotidien de l'atelier à votre collègue (par exemple : observations des résidents, déroulement de la journée, activités pratiquées). De plus, nous vous demandons également d'observer une plus grande transparence dans vos tâches.

Nous réitérons nos regrets quant au désaccord qui règne actuellement au sein de l'atelier Q.____ et au fait que vous ne formez pas une équipe mais deux individualités qui gèrent de façon discordante un atelier. Cette dynamique a pour conséquence de créer une ambiance de travail délétère qui affecte le bien-être des résidents accueillis, ce que nous ne pouvons pas tolérer.

En conclusion, nous attendons de votre part une amélioration conséquente de la situation, une attitude positive et constructive ainsi que l'application stricte des points évoqués ci-dessus. Nous vous rendons attentives au fait que si les difficultés actuelles ne devaient pas trouver de solutions satisfaisantes, nous pourrions être amenés à revoir les termes de notre collaboration. De plus, nous souhaitons établir un point de la situation à la fin du mois de janvier prochain et vous remercions de nous proposer, à ce moment-là, une date de rencontre.

Pour la bonne forme, nous vous rappelons que vous devez respecter une stricte confidentialité concernant la situation actuelle ainsi que les différents entretiens qui la concernent. Si cela ne devait pas être respecté, nous nous verrions dans l'obligation de revoir les termes de nos rapports de travail.

[Salutations] »

Par lettre du 8 février 2011, signée par X._____, directeur de la fondation, C.____ et B._____, responsable des ressources humaines, l'assurée s'est vue signifier son licenciement. Cette missive était rédigée en ces termes :

« Madame,

En référence à l'entretien de ce jour ayant eu lieu en votre présence et celle de Madame B.____ et de Messieurs X.____ et C._____, nous vous communiquons votre licenciement au 31 mai 2011 pour les motifs suivants :

Contexte

En date du 28 septembre 2010, vous avez eu un entretien avec Madame P._____, responsable des ressources humaines, et avec Monsieur C.____ au cours duquel les objectifs liés à votre fonction de maîtresse socioprofessionnelle ont été fixés. Ceux-ci

comprenaient notamment une amélioration sensible de la collaboration avec votre collègue, Madame Z. _____, une utilisation efficiente des outils de la plateforme Medhive, l'établissement de différentes procédures de travail pour l'atelier Q. _____ et l'organisation de séances de travail régulières.

Au cours de ces derniers mois, des dysfonctionnements liés à la non-atteinte de ces objectifs nous ont amenés à vous rencontrer à plusieurs reprises et à vous adresser plusieurs courriers dont un avertissement expliquant à nouveau nos attentes. Malgré le support mis en place pour vous aider à atteindre les buts fixés, nous n'avons pas constaté d'amélioration.

Finalité

Au vu de ce qui précède, nous ne pouvons envisager sereinement la poursuite de notre collaboration et mettons fin à nos rapports de travail pour le 31 mai 2011, ceci en respect [de] l'art. 302 du statut des éducateurs de l'AVOP.

Nous vous adresserons prochainement un courrier concernant les aspects administratifs liés à votre départ.

Nous regrettons que les démarches mises en place n'aient pas abouti à une situation satisfaisante et vous prions de recevoir, Madame, nos salutations distinguées. »

b) Le 5 décembre 2011, l'assurée s'est inscrite auprès de l'Office régional de placement de la Riviera (ORP). Elle a sollicité les indemnités de l'assurance-chômage à compter du 1^{er} février 2012.

Selon l'attestation de l'employeur datée du 31 janvier 2012, celui-ci a mis fin aux rapports de travail en date du 8 février 2011 pour le 31 mai suivant, précisant avoir versé le salaire jusqu'au 31 janvier 2012. Il a en outre indiqué que l'assurée avait présenté une incapacité de travail du 8 février 2011 au 31 juillet 2011, puis du 7 octobre 2011 au 23 décembre 2011. Il a joint la lettre de licenciement du 8 février 2011.

Donnant suite à une lettre du 2 février 2012 (qui ne figure pas au dossier) de la Caisse cantonale de chômage, la Fondation D. _____ a répondu en ces termes aux questions posées dans un pli du 16 février 2012 :

« Nous nous référons à votre courrier du 2 février dernier ayant retenu notre meilleure attention.

Pour répondre à vos questions, voici les raisons qui nous ont imposés de mettre un terme à son contrat de travail [celui de l'assurée, réd.] :

1. Il était impossible pour Madame T. _____ de collaborer correctement avec sa collègue directe (voir lettre de licenciement).
2. De nombreuses tentatives pour trouver une issue favorable à ce conflit ont été entreprises (Médiation, entretiens avec le responsable etc.). Finalement, une lettre d'avertissement a été signifiée le 11 octobre 2011.
3. Madame T. _____ n'a pas fait preuve de négligences graves dans le cadre de sa fonction mais la mésentente perpétuelle qui régnait avait une influence directe sur l'accompagnement des résidents, mission de notre institution.
4. Non, nous n'aurions pas pris de telles mesures sans les motifs invoqués ci-dessus.
5. Oui, car une bonne collaboration avec les collègues de travail fait partie des obligations professionnelles.
6. Oui, le poste a été repourvu.

Tout en espérant que ces éléments seront utiles au traitement de son dossier, nous vous adressons, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées. »

Invitée à se déterminer sur les motifs ayant conduit son employeur à la licencier, l'assurée a adressé à la Caisse cantonale de chômage, agence de la Riviera, une lettre datée du 29 février 2012 dans laquelle elle a, d'une part, décrit son activité et, d'autre part, relaté les principaux événements survenus depuis l'entrée en fonction de Z. _____ jusqu'au licenciement du 8 février 2011. Etaient en outre joints deux documents dressés par l'assurée elle-même décrivant d'une part, les faits ayant précédé le jour du licenciement ainsi qu'un compte-rendu d'un entretien du 10 décembre 2009 avec le responsable des activités spécialisées (C. _____).

c) Par décision du 5 mars 2012, la Caisse cantonale de chômage, agence de la Riviera, a retenu une faute de gravité moyenne à l'encontre de l'assurée et l'a en conséquence suspendue dans son droit aux indemnités pendant seize jours à compter du 1^{er} février 2012, au

motif qu'elle portait une part de responsabilité dans la perte de son emploi.

Le 18 avril 2012, l'assurée s'est opposée à cette décision. Arguant ne pas avoir donné à son employeur par son comportement, en particulier par la violation de ses obligations contractuelles de travail, un motif de résiliation de son contrat, elle estimait qu'elle ne saurait être considérée comme sans travail par sa propre faute. Elle a demandé par conséquent l'annulation de la sanction prise à son endroit.

Par décision du 15 juin 2012, la Caisse cantonale de chômage, Division juridique (ci-après : la caisse ou l'intimée) a rejeté l'opposition formée par l'assurée. Elle a considéré que l'avertissement écrit signifié à l'assurée prouvait qu'elle n'avait pas respecté les directives de son employeur concernant les divers processus mis en place pour améliorer la collaboration avec sa collègue. L'existence d'une faute de l'assurée étant ainsi avérée, la caisse était fondée à la sanctionner, dès lors que la responsabilité de l'assurée était engagée dans son licenciement. Au surplus, la quotité de la suspension prononcée ne prêtait pas le flanc à la critique.

B. **a)** Par acte du 5 juillet 2012, T. _____ a déféré cette décision devant la Cour de céans. Dans un premier moyen, elle reproche à la caisse intimée d'avoir purement et simplement fait sienne la version de l'employeur, contrevenant ainsi à son obligation de motiver sa décision. Développant ensuite son point de vue sur le fond, la recourante admet l'existence d'une mauvaise collaboration avec sa collègue Z. _____. Elle conteste en revanche qu'elle puisse en être tenue pour responsable. Pour étayer son propos, elle fait valoir que les termes utilisés par l'employeur dans les lettres d'avertissement et de licenciement qui lui ont été adressées ne suffisent pas à fonder une quelconque responsabilité de sa part dans cet état de fait. De plus, les réponses fournies par l'employeur aux questions posées par la Caisse cantonale de chômage ne permettent pas non plus de lui imputer la mésentente et la dégradation de l'ambiance de travail qui s'en est suivie. La recourante infère de ce qui précède que

l'employeur refuse de prendre position sur la responsabilité du conflit et s'abstient d'indiquer laquelle des deux collègues concernées est responsable d'une mésentente qui leur est globalement reprochée. Ainsi, dès lors que la responsabilité de la mésentente n'est pas clairement attribuée par l'employeur à la recourante, une faute au sens de l'assurance-chômage n'apparaît pas démontrée à satisfaction de droit. S'agissant ensuite de son propre comportement, la recourante explique qu'il ne saurait être tenu compte de la lettre d'avertissement du 11 octobre 2010 pour apprécier sa conduite. En adressant des reproches collectifs et en ne s'organisant pas suffisamment pour assurer la mise en œuvre des mesures nécessaires à la restauration d'un climat de travail adéquat, l'employeur ne saurait se prévaloir des injonctions contenues dans cette lettre pour critiquer le comportement de la recourante. Dans ce sens, le certificat de travail (non produit) délivré le 31 janvier 2012 mentionne qu'elle a travaillé pendant plus de vingt ans au service du même employeur sans qu'aucun reproche ne lui soit fait et sans rencontrer de difficultés avec ses collègues, ni avoir fait l'objet d'aucun avertissement. Toujours selon ce document, il ressort qu'elle a œuvré à la mise sur pied de l'atelier Q. _____ puis participé à sa gestion durant de longues années, le certificat mentionnant par ailleurs explicitement l'excellente collaboration qu'elle a entretenue avec les résidents, les intervenants externes, ses collègues des ateliers, ainsi que les équipes pluridisciplinaires. Dès lors, soutenir qu'elle serait subitement devenue incapable de collaboration paraît pour le moins en contradiction avec le contenu du dossier. Bien plutôt, c'est dès l'arrivée de Z. _____ au mois de septembre 2009 que, aux dires de la recourante, sa situation a commencé de se dégrader. C'est en outre à cette même époque que l'institution a connu un changement de responsable. Rappelant avoir travaillé à la pleine et entière satisfaction de quatre directeurs différents et de trois responsables de service, la recourante estime qu'il n'est pas soutenable de retenir qu'elle ait eu un comportement conflictuel ayant justifié son licenciement. Elle reproche d'ailleurs à l'employeur, dans ce contexte, d'avoir failli à son obligation de protéger la personnalité du travailleur dans les rapports de travail en ne la soutenant pas contre les accusations et les agressions sans fondement d'une nouvelle

collaboratrice à peine arrivée et pas encore formée. Quoi qu'il en soit, en faisant purement et simplement sienne la version de l'employeur, la recourante considère que l'autorité intimée n'a en rien établi la faute qu'elle lui reproche. En conséquence, elle conclut, avec suite de frais et dépens, à l'annulation de la décision attaquée et à ce que les seize indemnités journalières retenues lui soient restituées

Le 7 septembre 2012, l'intimée a produit le dossier de l'assurée. Elle a indiqué qu'elle maintenait sa position quant à la suspension infligée et, partant, a proposé le rejet du recours.

b) A la demande du magistrat instructeur, la Fondation D._____ a indiqué dans une lettre du 16 octobre 2012 que P._____ était la personne en mesure de témoigner sur la nature du support mis en place pour aider la recourante à atteindre ses objectifs. Elle a en outre déposé diverses pièces, dont une lettre du 15 décembre 2009 informant la recourante de la mise en place d'une procédure de médiation sous l'égide d'un psychologue, ainsi qu'une lettre du 24 mars 2010 adressée conjointement à la recourante et à Z._____. Cette missive, qui constatait le succès de la médiation entreprise, contenait une charte de communication signée par chacune des intéressées et énumérant différentes modalités de collaboration que chacune d'elles devaient s'engager à observer. Des rencontres hebdomadaires étaient prévues avec C._____, de manière à s'assurer du respect des engagements contenus dans la charte. Etait encore jointe une copie de la lettre adressée le 16 décembre 2009 par la fondation au médiateur W._____.

Les parties ont été invitées à se déterminer.

Le 30 octobre 2012, l'intimée a fait savoir qu'elle n'avait pas de déterminations supplémentaires concernant la présente procédure.

De son côté, la recourante relève, dans une écriture du 9 janvier 2013, que P._____ aurait été en congé sabbatique dès l'automne 2010 et que, pour cette raison, elle n'a pas signé certains courriers, dont

la lettre de licenciement du 8 février 2011. La recourante souligne par ailleurs qu'il n'y a eu que deux séances de médiation et que les séances prévues dans la lettre du 24 mars 2010 ne se sont pas déroulées avec la régularité prévue, d'une part, en raison de divers prétextes invoqués par Z._____ et, d'autre part, du fait que C._____ s'y serait lui-même dérobé. Elle a encore produit un bordereau de quatre pièces, dont un certificat de travail intermédiaire du 28 février 2005 attestant qu'elle était parfaitement en mesure de composer avec son environnement professionnel et ses collègues. Elle répète que les reproches qui lui sont adressés par son ancien employeur sont infondés et ne sont apparus qu'après un changement de responsable et l'arrivée d'une collègue de travail au fonctionnement conflictuel. A titre de mesures d'instruction, la recourante a sollicité la tenue d'une audience et l'audition de trois témoins. Elle a maintenu ses conclusions.

Dans une lettre du 20 février 2013, l'intimée relève que l'assurée n'a jamais contesté la mésentente avec sa collègue directe, mais uniquement la responsabilité lui incombant. Or, la faute en matière d'assurance-chômage ne se confond pas avec la faute du point de vue du droit du travail. En l'occurrence, le fait que la recourante a fait l'objet d'avertissements et a dû s'astreindre à des tentatives de conciliation suffit à prouver la faute et, par là-même, justifie la sanction prononcée. Elle estime que les dernières pièces produites n'apportent aucun élément nouveau et propose l'audition de différents témoins. Elle a confirmé sa conclusion tendant au rejet du recours.

C. a) Une audience d'instruction a été tenue le 29 avril 2013 au cours de laquelle trois témoins ont été entendus :

C._____, responsable des activités de jour et de la logistique auprès de la Cité R._____, a déclaré ce qui suit :

« Je suis en fonction à la Cité R._____ depuis octobre 2009. Pendant mon activité, j'ai eu inofficiellement vent de difficultés relationnelles que Mme T._____ aurait eues avec d'autres collaborateurs, Mme G._____ en particulier qui a évoqué certains problèmes après le licenciement de Mme T._____.

Mme Z. _____ et Mme T. _____ ont été licenciées toutes les deux car, dans les faits, il était difficile de déterminer les responsabilités de chacune. Il y a eu un suivi de médiation sur 6 mois mais le travail d'équipe posait problème. Chacune se renvoyait la balle. La communication ne passait pas, d'où le dysfonctionnement, malgré la supervision externe. La Charte de collaboration a été signée par les deux personnes, le contenu en a été rappelé par lettre aux collaboratrices mais, par la suite, les engagements n'ont pas été respectés. Il y a eu des réactions de méfiance de chacune des parties, chacune se plaignant de sa collègue. Selon le journal de bord, on a pu objectiver un manque de communication de part et d'autre des deux collaboratrices. Le déficit de communication a conduit à des problèmes avec une famille d'un résident. Le journal de bord est une plate-forme informatique partagée. J'ai personnellement vu sur tous les journaux de bord. Ce système, institutionnel, a été mis en place fin 2008. Le conflit a grandi après le temps d'essai de Mme Z. _____. On peut parler de conflit de personnalité.

Le poste a été repourvu. Une seule personne a été engagée à 100% pour éviter les conflits de personnes et d'information et avoir un meilleur suivi dans le travail. Il y a d'autres ateliers où un ETP est partagé entre deux personnes et où cela ne pose pas de problèmes, même si le poste est partagé. C'est une pénurie du marché qui a fait qu'on a pris une seule personne.

Il a toujours été difficile de déterminer le tort de l'une ou de l'autre. Les objectifs étaient posés aux deux, car c'était une équipe. Les deux étaient fautives. Il n'était pas possible de dire laquelle l'était plus que l'autre.

Me Chanson demande comment il est possible que la même lettre ait été envoyée aux deux personnes, avec les mêmes reproches. Je réponds en disant qu'il faut se fonder sur le fonctionnement de l'atelier, sur l'activité attendue de la part des employées. C'est donc la situation qui nous a conduits à cette solution plutôt qu'une plainte formulée contre l'une ou l'autre des collaboratrices. J'ai cherché à comprendre ce qui se passait, lorsque j'ai suivi l'équipe à raison de séances hebdomadaires, ceci après l'intervention de la psychologue du travail puis du médiateur externe. Je considère que l'institution a pris ses responsabilités. Le problème est qu'on ne pouvait pas poursuivre ce suivi trop longtemps. Les deux collaboratrices devaient présenter le suivi des objectifs et elles ne l'ont fait ni l'une, ni l'autre. Il y a eu un remplacement directement au moment du licenciement des deux collaboratrices, libérées de l'obligation de travailler. Cette personne venait du pool de remplaçants. Elle a postulé ensuite pour ce poste, à la suite d'une mise au concours.

A la question de Mme L. _____ [représentante de la Caisse de chômage, réd.] de savoir s'il n'y avait pas violation de l'obligation de travail des collaboratrices en ne remplissant pas le journal de bord, je réponds oui. Ces omissions ont été constatées dans les procès-verbaux de séances de suivi. Il est exact que le journal de bord a été utilisé de part et d'autre pour la verbalisation de griefs des deux collaboratrices. J'ai souvenir, en relation avec le comportement professionnel, d'une omission consistant à ne pas signaler les doléances d'une famille de résident. Aujourd'hui, je suis dans l'incapacité de vous dire laquelle des collaboratrices avait manqué à ses obligations en relation avec cette affaire. Je ne peux pas citer des manquements professionnels de Mme T. _____ mais on en retrouverait la trace dans les procès-verbaux de suivi.

Objectivement, je pense qu'on peut se référer au courrier qui a été adressé à Mme T._____. »

Pour sa part, P._____, responsable des ressources humaines auprès de la Cité R._____, s'est exprimée en ces termes :

« Je travaille depuis le 1^{er} octobre 1997 à la Cité R._____. Au début, j'étais secrétaire générale puis j'ai repris les ressources humaines dans les années 2000.

Je n'ai pas suivi l'entier du conflit des deux collaboratrices. J'étais là à l'engagement de Mme Z._____ puis jusqu'à l'envoi de la lettre d'avertissement. J'étais ensuite en congé non payé pendant cinq mois (1^{er} novembre 2010-31 mars 2011).

Dans le dossier de Mme T._____, nous avons retrouvé trace de la mention d'un conflit en 1998 puis plusieurs personnes (trois : Mme G._____, ainsi que deux autres personnes) sont venues me parler de tension avec leur collègue Mme T._____ mais les conflits se sont résolus d'eux-mêmes dans la mesure où je n'en ai plus entendu parler. C'est resté informel.

La collaboration entre Mme Z._____ et Mme T._____ n'était pas possible, d'où le renvoi des deux collaboratrices, quand bien même chacune avait ses qualités et ses défauts. Les résidents eux-mêmes souffraient de cette situation. La relation entre les deux employées était tout simplement impossible. Cela a toujours été le cas. Mme T._____ a désiré l'engagement de cette collaboratrice, j'aurais préféré quelqu'un de déjà formé comme maître socio-professionnel. Très rapidement après l'engagement de Mme Z._____, les relations ont été difficiles, chaque employée se plaignant de l'autre, ceci dès la fin du temps d'essai, voire même déjà avant.

L'impossibilité de collaborer avec sa collègue a été reproché à Mme T._____. Peu de choses étaient formalisées dans l'atelier conduit par Mme T._____. Mme T._____ avait de la peine à expliquer la manière de collaborer. On avait l'impression que chacune s'enfermait dans sa manière de penser. Malgré la charte de collaboration, il n'y a pas eu d'amélioration de part et d'autre. Il n'y avait pas de consensus pour les décisions et les manières de travailler étaient totalement opposées. J'ai été étonnée dans ces conditions que Mme T._____ ait absolument voulu travailler avec Mme Z._____.

En formalisant des procédures de travail, nous pensions que la collaboration allait se rétablir. Cela n'a pas suffi. Actuellement, c'est une personne à plein temps qui occupe le poste de Mmes T._____ et Z._____.

Le renvoi des deux personnes n'est pas lié au fait qu'on ne pouvait pas trancher en faveur de l'une ou de l'autre. Ni l'une, ni l'autre ne collaborait, même si les problématiques étaient différentes. On ne pouvait pas dire que l'une était plus fautive que l'autre.

Au début, on n'a pas cherché à établir des responsabilités puisque nous pensions que le processus mis en place allait permettre la collaboration des deux employées. L'avertissement a pointé les manquements communs et individuels, différents chez l'une et chez l'autre. En ce qui concerne Mme T._____, après l'intervention de l'institution, on a constaté qu'elle continuait à prendre des décisions individuelles et qu'il manquait toujours des informations. Mme T._____ n'était pas la cheffe de l'atelier. Pour l'institution, il était important que les deux collaboratrices travaillent en équipe. Je

pense que cela a fonctionné par le passé en raison des personnalités des collaboratrices travaillant avec Mme T._____.
A la question de Me Chanson de savoir ce que concrètement n'a pas été respecté par Mme T._____, figurait par exemple le fait que certaines inscriptions manquaient dans le journal de bord, qu'il y avait des erreurs de caisse - plus cependant après l'arrivée de Mme Z._____, qu'il y avait des déménagements intempestifs à l'intérieur de l'atelier, que des protocoles communs n'ont pas été remis ni par l'une ni par l'autre. Plusieurs choses étaient faites de manière informelle par Mme T._____. Mme Z._____ n'a pas pu s'appuyer sur des écrits. Il s'agit d'instructions de travail, de marches à suivre. Les manières de travail devaient être communes sinon les résidents ne s'y retrouvent pas. C'est eux qui en pâtissent. Mme T._____ était difficilement remplaçable au pied levé. Mme T._____ devait expliquer à sa collègue comment les choses fonctionnaient. Elle devait le faire par écrit et cela n'a pas été fait, ce à quoi on fait référence dans l'objectif individuel mentionné dans l'avertissement. L'intervention de M. C._____ n'a pas suffi. Il était trop pris par le conflit. »

Quant à B._____, psychologue du travail, elle a déclaré ce qui suit :

« J'ai fonctionné en qualité de remplaçante de Mme P._____, responsable des ressources humaines auprès de la Cité R._____ à V._____, d'octobre 2010 à mars 2011. Nous avons travaillé ensemble en octobre 2010.

Je n'ai pas eu à m'occuper directement du conflit entre Mmes Z._____ et T._____. A l'époque de mon arrivée, l'avertissement est intervenu. Je n'étais pas impliquée dans la procédure d'avertissement. A fin janvier 2011, les deux collaboratrices concernées étaient censées rendre compte du suivi des objectifs auprès de M. C._____. Elles ne l'ont pas fait, en ce sens qu'elles n'ont pas pris contact. J'ai ensuite participé à l'entretien de licenciement. Si je me souviens bien, lors de cet entretien, M. C._____ a demandé des comptes s'agissant du suivi des objectifs. C'est dans ces circonstances qu'il a appris qu'ils n'avaient pas été suivis. M. C._____ et le directeur avaient le sentiment que les objectifs n'étaient pas atteints. Ils ont demandé à chacune des collaboratrices ce qu'il en était et ont eu la confirmation de la non-atteinte des objectifs. Dans mon souvenir, c'est la communication entre les deux collègues qui posait problème. Le seul souvenir que j'ai en tête c'est qu'elles n'étaient pas parvenues à se mettre d'accord sur le contenu de procès-verbaux qu'elles devaient tenir en commun. Elles n'arrivaient pas à se comprendre et à travailler ensemble. Le désaccord a été assez rapide entre les deux employées. Il a subsisté malgré l'intervention de l'institution au travers de la psychologue du travail, d'un médiateur externe et M. C._____.

Pour répondre à la question de Me Chanson, je précise que la lettre de licenciement était déjà rédigée au moment de la séance relative au licenciement et la direction était prête à ne pas la communiquer dans l'hypothèse où les collaboratrices faisaient la démonstration de l'atteinte des objectifs. »

Le 22 mai 2013, une copie du procès-verbal de l'audience du 29 avril 2013 ainsi que les procès-verbaux d'audition des trois témoins ont été transmis aux parties.

Par lettre du 5 septembre 2013, l'intimée note qu'il ressort de l'audience d'instruction et de l'audition des témoins que l'assurée porte une part de responsabilité dans son licenciement, puisqu'il a été fait mention de divers problèmes relationnels avec ses collègues depuis 1998. De plus, le comportement de l'intéressée et le fait qu'elle ne remplissait pas le journal de bord violait ses obligations contractuelles, ce qui avait causé des problèmes avec la famille d'un résident. En outre, cela rendait plus difficile un remplacement en cas d'absence, le déroulement du travail risquant pour cette raison d'être perturbé.

Ce pli a été transmis pour information à la recourante, qui n'a pas réagi.

b) Le 22 mai 2013, le magistrat instructeur a invité la Fondation D._____ (Cité R._____) à « produire copie des procès-verbaux des séances de suivi instaurées ensuite de la procédure de médiation concernant Mmes T._____ et Z._____ ».

Le 10 juin 2013, la fondation précitée a produit une liasse de pièces, comportant, outre les procès-verbaux des séances de suivi et le journal de bord, divers documents tels que des échanges de courriels et des comptes-rendus de colloques.

Se déterminant sur les pièces produites, la caisse intimée a fait savoir le 8 juillet 2013 qu'elle confirmait sa position et proposait le rejet du recours, sans autre précision.

De son côté, la recourante constate, par écriture du 16 août 2013, que les pièces produites par son ancien employeur n'apportent guère d'éléments nouveaux quant à la prétendue responsabilité qu'elle porterait dans son licenciement. S'agissant pour commencer de

l'implication de l'employeur, elle observe que l'ensemble de ces documents traduit l'incapacité de ce dernier à prendre des décisions et à les assumer et, plus encore, son absence totale de volonté de participer au règlement du problème en laissant les collaboratrices s'enfoncer dans un processus de gestion de conflit totalement inefficace. En effet, si l'employeur a certes formellement mis en place une procédure de médiation externe à la fin de l'année 2009, il semble s'être totalement désintéressé de la problématique par la suite. De même, la lecture des pièces produites ne permet pas d'identifier une quelconque implication directe de l'employeur dans le conflit ayant opposé les deux collaboratrices en cause. Ainsi, plusieurs passages des procès-verbaux des séances de suivi suggèrent plutôt que l'employeur a laissé ces dernières régler leurs différends en-dehors de toute supervision. En outre, seuls les noms des deux anciennes employées y figurent, ce qui serait contraire aux déclarations faites lors de l'audience d'instruction. Quant au journal de bord, la recourante observe qu'il n'est pas possible de savoir si l'employeur en a pris connaissance et, le cas échéant, s'il a cherché à améliorer ce qui pouvait l'être ou à corriger ce qui devait l'être. En ce qui concerne ensuite l'atteinte des objectifs fixés, la recourante estime que les pièces produites ne renseignent pas non plus sur les objectifs concrets qui lui auraient été fixés et qu'elles n'auraient pas atteints. Cependant, en s'appuyant sur divers courriels ainsi que des procès-verbaux de séances de suivi, elle considère que, dans la mesure où ils étaient définis, les objectifs que lui avaient fixés son ancien employeur avaient effectivement été atteints. En définitive, la recourante persiste dans son appréciation et constate qu'aucune des pièces produites n'est de nature à établir, au degré de la vraisemblance prépondérante, qu'elle serait sans travail par sa propre faute. Elle n'a en effet pas donné à son employeur, par son comportement, en particulier la violation de ses obligations de travail, un motif de résiliation de son contrat. A défaut d'une faute dûment établie, son droit à l'indemnité ne saurait être suspendu, si bien qu'elle maintient les conclusions de son recours.

Le 19 août 2013, un exemplaire de ces déterminations a été communiqué à la caisse intimée, qui n'a pas pris position.

E n d r o i t :

1. a) Les dispositions de la LPGA (loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la partie générale du droit des assurances sociales ; RS 830.1) s'appliquent aux contestations relevant de la LACI, sous réserve de dérogations expresses (art. 1 LACI [loi fédérale du 25 juin 1982 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité ; RS 837.0]). Les décisions sur opposition et celles contre lesquelles la voie de l'opposition n'est pas ouverte sont sujettes à recours (art. 56 al. 1 LPGA) devant le tribunal des assurances compétent, à savoir celui du canton auquel appartient l'autorité qui a rendu la décision attaquée (art. 100 al. 3 LACI et 128 al. 2 OACI [ordonnance du 31 août 1983 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité ; RS 837.02]), dans les trente jours suivant la notification de la décision sujette à recours (art. 60 al. 1 LPGA).

Dans le cas présent, le recours a été formé en temps utile et dans le respect des formalités prévues par la loi (cf. art. 61 let. b LPGA notamment), de sorte qu'il est recevable.

b) Est litigieuse la suspension du droit à l'indemnité de chômage de la recourante durant seize jours à compter du 1^{er} février 2012, au motif qu'elle aurait causé la perte de son emploi par sa propre faute. La valeur litigieuse étant ainsi réputée inférieure à 30'000 fr., la cause relève de la compétence du magistrat instructeur statuant en tant que juge unique (art. 94 al. 1 let. a LPA-VD [loi vaudoise du 28 octobre 2008 sur la procédure administrative ; RSV 173.36]).

2. a) Selon 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 OACI). Autrement dit, deux conditions au moins doivent être réalisées pour qu'une sanction puisse être valablement prononcée au sens de l'art. 44 al. 1 let. a OACI : il faut, d'une part, qu'existe un comportement précis du travailleur, et, d'autre part, que ce comportement ait donné à l'employeur un motif de résiliation du contrat de travail (Rubin, Assurance-chômage, 2^e éd., Zurich/Bâle/Genève 2006, n° 5.8.11.4.1, p. 432).

La suspension du droit à l'indemnité prononcée en raison du chômage dû à une faute de l'assuré, en application de l'art. 44 al. 1 let. a OACI, ne suppose pas une résiliation des rapports de travail pour de justes motifs au sens des art. 337 et 346 al. 2 CO ([loi fédérale du 30 mars 1911 complétant le code civil suisse ; RS 220] ; TF 8C_302/2012 du 19 juillet 2012 consid. 5). Il suffit que le comportement général de l'assuré ait donné lieu au congédiement de celui-ci, même sans qu'il y ait des reproches d'ordre professionnel à lui faire (TF 8C_497/2011 du 4 avril 2012 consid. 4). Tel peut être le cas aussi lorsque l'assuré présente un caractère, dans un sens large, qui rend les rapports de travail intenable (ATF 112 V 242 consid. 1 ; TF 8C_660/2009 du 18 mars 2010 consid. 3 et la jurisprudence citée ; C 254/2006 du 26 novembre 2007 consid. 3 ; Nussbaumer, Arbeitslosenversicherung, in : Schweizerisches Bundesverwaltungsrecht [SBVR], 2^e éd., 2007, n. 830-831, pp. 2426 ss). Une suspension du droit à l'indemnité ne peut cependant être infligée à l'assuré que si le comportement reproché à celui-ci est clairement établi. 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 et les arrêts cités ; TF 8C_497/2011 du 4 avril 2012 loc. cit. ; TFA C 190/2006 du 20 décembre 2006 consid. 1.2 et C 218/2005 du 10 juillet 2006 consid. 2 ; Rubin, Assurance-chômage, op. cit., n° 5.8.11.5.4, p. 444).

b) Dans le domaine des assurances sociales, le juge fonde sa décision, sauf dispositions contraires de la loi, sur les faits qui, faute d'être établis de manière irréfutable, apparaissent comme les plus

vraisemblables, c'est-à-dire qui présentent un degré de vraisemblance prépondérante. Il ne suffit donc pas qu'un fait puisse être considéré seulement comme une hypothèse possible. Parmi tous les éléments de fait allégués ou envisageables, le juge doit, le cas échéant, retenir ceux qui lui paraissent les plus probables (ATF 130 III 321 consid. 3.2 et 3.3 ; 126 V 353 consid. 5b ; 125 V 193 consid. 2). 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 319 consid. 5a).

3. a) Dans le cas présent, la Fondation D._____ a licencié la recourante, en date du 8 février 2011, invoquant en particulier la non-atteinte d'objectifs fixés en vue d'améliorer sa collaboration avec sa collègue Z._____. Différentes mesures avaient été mises en place par l'employeur, de concert avec les intéressées, pour tenter de remédier aux difficultés induites par la mésentente existant entre ces dernières. Ayant constaté que le conflit perdurait en dépit des procédures instaurées, l'employeur a mis un terme aux rapports de travail avec la recourante pour le 31 mai 2011.

L'existence d'un conflit de personnalité entre la recourante et sa collègue Z._____ est incontestable et incontestée, la recourante reconnaissant expressément des difficultés de collaboration dès l'arrivée de la prénommée. Elle conteste en revanche avoir eu un comportement ayant engagé sa responsabilité dans le licenciement dont elle a fait l'objet. Il s'agit dès lors d'examiner si et, le cas échéant, dans quelle mesure, ce licenciement est constitutif d'une faute au sens du droit de l'assurance-chômage.

b) Pour motiver le licenciement de la recourante, la Fondation D._____ expose que, malgré l'établissement d'une charte de communication et la mise en place de divers outils destinés à faciliter la collaboration entre la recourante et sa collègue Z._____, des dysfonctionnements ont persisté et aucune amélioration n'a été constatée. Ce faisant, l'employeur, outre la non-atteinte des objectifs

fixés, qui sera examinée au considérant 3c ci-après, reproche implicitement à la recourante de ne pas avoir personnellement cherché à atténuer, respectivement résoudre ce conflit.

Les pièces versées au dossier constitué ne permettent cependant pas de confirmer ce point de vue. En effet, le journal de bord (dont la tenue s'effectue à l'aide de la plate-forme Medhive) relate pour l'essentiel le cours des événements et des activités en lien avec le travail de chacune des collaboratrices au sein de l'atelier, alors que les procès-verbaux des séances de suivi font état des mesures prises sur la base des observations de chacune des protagonistes dans le cadre de leur activité. Ces documents ne fournissent dès lors aucun élément de nature à déterminer en quoi la conduite de la recourante serait à l'origine des difficultés de collaboration rencontrées avec Z. _____ et, partant, pourrait constituer une faute. Il en va de même des lettres d'avertissement et de licenciement, ainsi que de l'attestation de l'employeur. Ce dernier ne saurait donc se fonder sur les pièces au dossier pour faire grief à la recourante d'avoir, par son comportement, entravé une amélioration du climat de travail. Quant aux témoignages recueillis lors de l'audience d'instruction du 29 avril 2013, ils ne permettent pas non plus de retenir l'existence d'une faute à la charge de la recourante.

S'exprimant à propos des difficultés relationnelles entre la recourante et Z. _____, le témoin C. _____ a déclaré que toutes deux avaient été licenciées car, dans les faits, il était difficile de déterminer les responsabilités de chacune ainsi que le tort de l'une ou de l'autre pour ensuite relever que toutes deux étaient fautives sans pouvoir dire laquelle l'était plus que l'autre. D'emblée, il apparaît que ce témoignage est empreint de contradictions : le témoin ne peut en effet soutenir que chacune des deux collaboratrices était fautive s'il était par ailleurs difficile de déterminer leurs responsabilités et éventuels torts respectifs dans la genèse du conflit les ayant opposées. De plus, le témoin a été dans l'incapacité de citer des manquements professionnels imputables à la recourante, plus particulièrement quant à l'exhaustivité de la tenue du journal de bord, renvoyant en cela aux procès-verbaux de suivi.

Or, on ne peut extraire de ces derniers aucun grief à l'encontre de l'intéressée. Dressés dans le cadre d'un colloque de fonctionnement de l'atelier Q._____ et rapportant les commentaires et remarques de chacune des collaboratrices, leur lecture ne permet pas de discerner une quelconque intervention de l'employeur en relation avec un manquement de l'assurée à ses obligations professionnelles.

Le témoignage de P._____ ne permet pas davantage de faire la lumière sur la responsabilité respective éventuelle de chacune des protagonistes dans le contexte de la mésentente ayant régné entre elles au sein de l'atelier précité. Le témoin a certes relevé un défaut de collaboration réciproque, lequel n'avait cependant jamais pu être surmonté malgré les processus mis en place. Il s'agissait d'une incompatibilité de personnes et il n'était pas possible de dire que l'une était plus fautive que l'autre. Invitée à préciser concrètement ce qui n'avait pas été respecté par la recourante, le témoin P._____ a notamment mentionné une transmission d'information lacunaire dans le journal de bord. Tenu par chacune des collaboratrices, celui-ci rend compte au jour le jour des faits s'étant produits au sein de l'atelier Q._____. Cependant, en l'absence d'observations de la part de l'employeur au sujet du comportement ou du respect des obligations professionnelles de l'une ou l'autre des intéressées, le journal de bord ne permet pas non plus de démontrer l'existence d'une quelconque faute à la charge de la recourante.

c) Cela étant, à lire la lettre de licenciement du 8 février 2011, la recourante n'aurait pas tenu les objectifs qui lui avaient été fixés dans la lettre d'avertissement du 11 octobre 2010. Or, c'est en vain que l'on cherche, sur la base des pièces versées au dossier, en quoi les dits objectifs n'auraient pas été atteints. En particulier, ni la lettre de licenciement ni les réponses fournies par l'employeur aux questions de la caisse intimée ne permettent de répondre à cette question. Il apparaît donc que l'affirmation faite par l'employeur est insuffisamment documentée. Il convient ensuite de rappeler que la lettre d'avertissement

contenait, d'une part, des objectifs communs à la recourante et à sa collègue Z. _____ et, d'autre part, des objectifs individuels. Les premiers comprenaient entre autres une amélioration sensible de la collaboration, le respect de la charte de communication instaurée, une utilisation efficiente des outils de la plateforme Medhive, l'établissement de différentes procédures de travail pour l'atelier Q. _____ et l'organisation de séances de travail régulières. Cependant, l'impossibilité de déterminer - sur la base des éléments recueillis au cours de l'instruction - la responsabilité de chacune des protagonistes dans la non-atteinte des dits objectifs entraîne pour conséquence, au regard des exigences jurisprudentielles en matière de preuves (cf. consid. 2b supra), également l'impossibilité de démontrer qu'un comportement fautif serait imputable à la recourante. Quant aux objectifs individuels imposés à cette dernière (communication des informations à sa collègue et plus grande transparence), qui n'auraient pas non plus été atteints, ni le journal de bord ni les procès-verbaux de suivi ne permettent de confirmer le propos de l'employeur, faute d'observations de sa part à ce sujet. Ainsi, on ignore si et, le cas échéant dans quelle mesure, les objectifs étaient ou non en voie d'être atteints. Au surplus, les témoignages des représentants de la Fondation D. _____ apparaissent trop vagues pour imputer à la recourante une faute objective à l'origine de son licenciement.

d) Enfin, employée au service de cette institution depuis 1990, les relations de la recourante avec ses collègues peuvent être qualifiées de normales jusqu'à l'arrivée en septembre 2009 de Z. _____, les quelques conflits ou tensions mentionnés par les témoins C. _____ et P. _____ étant restés sans suite, ce qui laisse à penser qu'il s'agissait d'incidents mineurs propres au monde du travail. Au demeurant, le certificat de travail intermédiaire du 28 février 2005 est plus que favorable à la recourante s'agissant de ses qualités relationnelles. Il est en effet mentionné qu'elle s'est efforcée de « maintenir des liens de communication et d'échanges avec ses collègues des ateliers, ainsi qu'avec les équipes pluridisciplinaires et la direction ». Ces éléments tendent plutôt à démontrer que la recourante disposait ainsi des compétences et ressources personnelles pour entretenir des relations

correctes avec ses collègues, y compris de l'esprit de conciliation nécessaire à la résolution de conflits et l'instruction ne démontre pas que la recourante n'aurait pas usé de ses compétences ou ressources dans ses relations avec sa collègue Z._____.

4. Des considérations qui précèdent, il ressort que la faute reprochée à la recourante repose dans une large mesure sur les affirmations de son ancien employeur. Celles-ci ne suffisent toutefois pas à elles seules à établir l'existence d'une faute. Encore faut-il, selon la jurisprudence résumée ci-avant (cf. consid. 2a supra), que d'autres preuves ou indices soient susceptibles de la confirmer. Or, tel n'est en l'occurrence pas le cas, les éléments recueillis au cours de l'instruction n'ayant pas permis d'établir au degré de vraisemblance prépondérante que le comportement de la recourante ait pu être à l'origine de son licenciement. Une faute ne saurait dès lors lui être imputée et, partant, la caisse intimée n'était pas fondée à suspendre son droit à l'indemnité de chômage. Il s'ensuit que le recours doit être admis et la décision sur opposition rendue le 15 juin 2012 annulée, après quoi il appartiendra à la caisse intimée de régler le sort des indemnités suspendues. L'issue du litige dispense par conséquent d'examiner le grief de l'obligation de motivation.

5. a) La recourante, qui obtient gain de cause avec le concours d'un mandataire professionnel, a droit à une indemnité de dépens, dont le montant doit être déterminé sans égard à la valeur litigieuse, d'après l'importance et la complexité du litige (art. 61 let. g LPGA ; cf. également art. 7 TFJAS [Tarif du 2 décembre 2008 des frais judiciaires et des dépens en matière de droit des assurances sociales ; RSV 173.36.5.2]). En l'espèce, il y a lieu d'arrêter le montant des dépens à 2'000 fr. à la charge de l'intimée, qui succombe (art. 55 al. 2 LPA-VD).

b) Il n'y a pas lieu de percevoir d'émolument judiciaire, la procédure étant gratuite (art. 61 let. a LPGA).

**Par ces motifs,
la juge unique
p r o n o n c e :**

- I.** Le recours est admis.

- II.** La décision sur opposition rendue le 15 juin 2012 par la Caisse cantonale de chômage, Division juridique, est annulée.

- III.** La Caisse cantonale de chômage, Division juridique, versera à T._____ une indemnité de 2'000 fr. (deux mille francs) à titre de dépens.

- IV.** Il n'est pas perçu d'émolument judiciaire.

La juge unique :

Le greffier :

Du

L'arrêt qui précède est notifié à :

- Me François Chanson, avocat (pour T. _____),
- Caisse cantonale de chômage, Division juridique,
- 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 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 :