

**COUR DES ASSURANCES SOCIALES**

---

---

Arrêt du 1<sup>er</sup> mai 2014

---

Présidence de Mme BERBERAT, juge unique  
Greffière : Mme Berseth Béboux

\*\*\*\*\*

Cause pendante entre :

**U.**\_\_\_\_\_, à Vevey, recourante, représentée par E.\_\_\_\_\_, en la personne  
de J.\_\_\_\_\_, à [...],

et

**Y.**\_\_\_\_\_, à Lausanne, intimée.

---

**Art. 30 al. 1 let. a LACI ; 44 al. 1 let. a, 45 al. 3 let. a à c et al. 4  
OACI**

**E n f a i t :**

**A.** U.\_\_\_\_\_ (ci-après : l'assurée ou la recourante), née en 1958, a été engagée par la société O.\_\_\_\_\_ le 1<sup>er</sup> février 2006. Suite à une scission par séparation, les rapports de travail ont été repris dès le 1<sup>er</sup> janvier 2009 par D.\_\_\_\_\_ SA à [...] (ci-après : l'employeur). L'assurée a tout d'abord travaillé comme vendeuse puis, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2008, en qualité de responsable de la succursale I.\_\_\_\_\_ (ci-après : I.\_\_\_\_\_) située à la rue B.\_\_\_\_\_ 40 à F.\_\_\_\_\_. Le 29 août 2012, l'employeur l'a licenciée pour le 31 octobre 2012.

Par courrier du 20 septembre 2012, la société T.\_\_\_\_\_ SA a motivé la résiliation du contrat de travail de l'assurée en ces termes :

« Pour répondre à votre requête, voici les éléments qui nous ont conduits à mettre un terme à notre collaboration.

Au mois de juin 2012, un avertissement oral vous a été donné concernant votre manière de gérer votre personnel. Cet avertissement faisait suite à des troubles importants survenus au sein de votre équipe qui avaient débouché sur le licenciement de deux de vos collaboratrices avec libération de travailler.

En date du 15.08.2012, vous avez quitté votre lieu de travail, pendant les heures d'ouverture, pour accompagner une cliente mécontente dans la boutique G.\_\_\_\_\_ se trouvant à la rue B.\_\_\_\_\_ 52 à F.\_\_\_\_\_. A l'intérieur de la boutique, vous êtes intervenue de manière inappropriée auprès des vendeuses en votre qualité de responsable du magasin «I.\_\_\_\_\_ » munie de votre badge de la société. Suite à cette altercation, la gérante de la boutique G.\_\_\_\_\_ nous a appelés pour se plaindre de votre attitude déplacée.

En date du 17 août 2012, vous avez été convoquée par notre responsable régionale. Lors de cette discussion, il vous a été formellement expliqué que nous ne pouvions tolérer un tel comportement qui ne répond ni aux exigences de votre poste, ni aux attentes légitimes d'un employeur.

Au vu de ce qui précède, il était devenu évident que vous ne correspondiez plus à nos attentes et que par conséquent, nous devons résilier votre contrat de travail ».

L'assurée a déposé une demande d'indemnité de chômage auprès d'Y.\_\_\_\_\_ (ci-après : Y.\_\_\_\_\_, la caisse ou l'intimée) en date du 6 octobre 2012 et a sollicité l'octroi d'indemnités dès le 1<sup>er</sup> novembre

2012. Au chiffre 20 du formulaire de demande ayant trait au motif de résiliation, elle a indiqué : « Départ et résiliation abusif (licenciement) (voir feuille en annexe) ». Elle a joint à sa demande le courrier de son employeur du 20 septembre 2012.

Par courrier du 21 octobre 2012 à la caisse, l'assurée s'est expliquée sur les événements survenus le 15 août 2012 de la manière suivante :

« Le mercredi 15 août je travaillais avec ma collègue W.\_\_\_\_\_. A 18h20, une cliente méconnue rentre dans le magasin, vient directement vers moi et me demande si j'étais la responsable. Cette dame était dans un état très énervé, folle de rage. Je lui demande gentiment ce qui lui arrive. Elle m'explique que dans l'après-midi elle a fait des achats dans la boutique G.\_\_\_\_\_, confection enfants à F.\_\_\_\_\_ juste à côté de notre boutique, mais que peu après avoir payé les articles elle s'est rendue compte qu'elle s'est trompée de taille. Elle est retournée à la boutique G.\_\_\_\_\_ m'expliquant que ça s'est mal passé avec la vendeuse et que cette dernière lui a dit qu'elle ne pouvait pas changer les habits, qu'elle pouvait faire ce qu'elle voulait, elle avait rien à foutre. A 3 ou 4 reprises, la cliente m'a suppliée d'aller avec elle à cette boutique pour voir si je ne pouvais pas arranger les choses. Mon côté humain et serviable à la clientèle m'a poussé à lui rendre ce service car je la sentais désemparée. A 18h25, heure où nous rentrons la marchandise qui se trouve à l'extérieur du magasin pour fermer les portes, j'ai dit à ma vendeuse de commencer la caisse à 18h30, que j'allais avec cette cliente à la boutique G.\_\_\_\_\_ et que j'arrivais de suite. A cette boutique, accompagnée de la cliente, je me suis adressée à la vendeuse qui avait servi cette dame. Je me suis présentée et lui ai demandé gentiment s'il y avait possibilité de trouver un arrangement avec cette dame. Elle me répond par la négative car il y avait un panneau à la caisse disant que les articles soldés ne sont pas changés. Alors j'ai expliqué à la cliente que je ne pouvais malheureusement pas l'aider par contre en tant que responsable de boutique je lui ai dit que si elle estimait que cette vendeuse lui avait manqué de respect, elle avait tous les droits d'écrire ou de téléphoner à la direction de la boutique G.\_\_\_\_\_. Nous sommes sorties de cette boutique, la cliente m'a remerciée et subitement était très pressée et ne m'a pas dit son nom. Je ne l'ai plus revue à ce jour. A 18h35, je suis retournée la boutique I.\_\_\_\_\_ finir la caisse avec ma collègue. A 18h40 la responsable de la boutique G.\_\_\_\_\_ m'a téléphoné pour m'insulter. Je lui ai proposé qu'on se voie le lendemain matin pour en discuter, elle m'a dit oui. Le lendemain cette dame n'est pas venue, par contre elle a appelé la direction D.\_\_\_\_\_ SA, I.\_\_\_\_\_ à K.\_\_\_\_\_ ».

L'assurée a en outre expliqué qu'elle a ensuite été convoquée par la responsable régionale, à la boutique I.\_\_\_\_\_ de N.\_\_\_\_\_. Celle-ci

lui a reproché d'avoir laissé sa collègue seule pour se rendre dans une autre boutique et lui a fait comprendre qu'elle allait recevoir sa lettre de congé. L'assurée a invoqué qu'il n'était pourtant pas rare que les vendeuses, travaillant souvent à deux, se retrouvent seules dans la boutique, notamment lorsque l'autre prend sa pause déjeuner. Le 29 août 2012, le directeur est venu à la boutique de F.\_\_\_\_\_, accompagné de la responsable régionale, pour lui remettre sa lettre de licenciement. C'est à cette occasion que l'assurée a demandé une lettre de motivation et un certificat intermédiaire de travail. L'assurée a encore ajouté :

« Chose étrange, le 29 août, jour durant lequel j'ai reçu mon congé, je n'étais pas au courant que la direction avait engagé une nouvelle responsable pour la boutique I.\_\_\_\_\_ de F.\_\_\_\_\_ pour le 1<sup>er</sup> septembre 2012. Cette personne était formée à la boutique I.\_\_\_\_\_ à K.\_\_\_\_\_ le temps que je finisse à F.\_\_\_\_\_. Je tombais de haut. Posant la question au directeur, il m'a répondu qu'il avait l'intention de m'en parler mais qu'il n'avait pas trouvé le temps ».

Sur le formulaire intitulé « Attestation de l'employeur » du 31 octobre 2012, l'employeur a indiqué qu'il avait résilié le contrat de son employée au motif que celle-ci ne correspondait pas au profil souhaité, précisant que l'intéressée avait travaillé jusqu'au 18 septembre 2012. Le même jour, sur papier à en-tête comportant les raisons sociales T.\_\_\_\_\_ SA et D.\_\_\_\_\_ SA, l'employeur a établi un certificat de travail énumérant les tâches d'organisation et de gestion du point de vente exécutées par l'assurée, parmi lesquelles figurait la gestion du personnel de la boutique. Le certificat contenait le passage suivant :

« Madame U.\_\_\_\_\_ nous a donné entière satisfaction dans l'accomplissement de ces travaux. Elle a su démontrer d'excellentes aptitudes à la vente qui se sont révélées être de réels atouts pour notre magasin.

Madame U.\_\_\_\_\_ a entretenu de bonnes relations avec ses collaboratrices et supérieurs. De caractère sociable et souriante, Mme U.\_\_\_\_\_ a été très appréciée de notre clientèle ».

Par décision du 21 novembre 2012, la caisse a prononcé à l'encontre de l'assurée une suspension de son droit à l'indemnité de chômage pour perte fautive d'emploi, d'une durée de 18 jours dès le 1<sup>er</sup> novembre 2012. A l'appui de sa décision, la caisse s'est fondée sur le courrier de l'employeur du 20 septembre 2012. Elle a constaté que dans

son courrier du 21 octobre 2012, l'assurée n'avait pas contesté les faits qui lui étaient reprochés, à savoir qu'elle avait laissé sa collègue seule pour se rendre dans la boutique voisine, alors qu'elle était censée s'occuper de son magasin. Retenant que l'assurée avait affirmé n'avoir pas utilisé un ton inapproprié envers la vendeuse de la Boutique G. \_\_\_\_\_ et qu'elle s'interrogeait sur l'engagement d'une nouvelle responsable pour la boutique de F. \_\_\_\_\_ avant même son licenciement, la caisse a néanmoins considéré que les motifs invoqués par l'assurée ne permettaient pas d'éviter une suspension, dans la mesure où il ressortait qu'elle était responsable de son chômage. La caisse a retenu une faute de gravité moyenne et arrêté la durée de la suspension à 18 jours.

Par acte du 19 février 2013, l'assurée s'est opposée à la décision rendue par la caisse le 21 novembre 2012, faisant valoir qu'elle n'avait pris connaissance de celle-ci qu'en date du 24 janvier 2013. Elle a en substance relevé qu'elle a été licenciée non pas par son employeur, mais par la société T. \_\_\_\_\_ SA, que l'avertissement de juin 2012 lui avait été signifié oralement, qu'il lui avait été impossible d'obtenir un procès-verbal de l'entretien et que l'entreprise n'avait pas procédé à deux licenciements, mais à un seul, l'autre collaboratrice de la boutique de F. \_\_\_\_\_ ayant elle-même donné son congé. Elle a également invoqué que son mandataire, J. \_\_\_\_\_, avait obtenu de son ex-employeur la confirmation du fait que son remplacement en qualité de gérante était prévu, qu'une personne avait déjà été engagée et que l'employeur entendait dans un premier temps la conserver à son service, ce à quoi il avait toutefois renoncé suite à l'incident avec la Boutique G. \_\_\_\_\_. Reconnaissant que son intervention auprès de la Boutique G. \_\_\_\_\_ était inappropriée, elle a néanmoins contesté avoir commis une faute grave justifiant la décision de sanction prononcée par la caisse.

Interpellé le 3 avril 2013 par la caisse, qui lui a demandé s'il avait de toute façon l'intention de licencier l'assurée pour des raisons économiques, même si l'altercation à la Boutique G. \_\_\_\_\_ n'avait pas eu lieu, D. \_\_\_\_\_ SA a répondu le 16 avril 2013 en ces termes :

« Suite à des manquements quant à sa position de responsable, nous avons été contraints de résilier le contrat de travail de Madame U.\_\_\_\_\_. Au mois de juin 2013 [2012] déjà, elle avait reçu un avertissement par oral relatif à d'importants troubles survenus au sein de son équipe qui avaient débouché sur le licenciement de deux de ses collaboratrices.

Pour y remédier nous avons engagé une nouvelle collaboratrice dans l'optique de former un tandem avec Madame U.\_\_\_\_\_. Cependant, suite à l'incident survenu en date du 18 [15] août 2013, nous avons préféré mettre un terme aux rapports de travail ».

Par décision sur opposition du 28 mai 2013, Y.\_\_\_\_\_ a rejeté l'opposition du 19 février 2013. La caisse a en substance retenu qu'en quittant son poste de travail munie du badge de l'entreprise afin d'aider une cliente à gérer dans une autre boutique un conflit qui ne la concernait pas, elle avait mis son employeur dans une situation délicate. Compte tenu de sa position dans l'entreprise, il pouvait raisonnablement être attendu d'elle qu'elle ait su que par son comportement inadéquat, elle risquait d'être licenciée. La caisse en a conclu que l'assurée avait donné à son employeur un motif de résiliation et a confirmé sa décision du 21 novembre 2012.

**B.** Par acte du 25 juin 2013, par son mandataire E.\_\_\_\_\_, en la personne de J.\_\_\_\_\_, U.\_\_\_\_\_ recourt auprès de la Cour des assurances sociales du Tribunal Cantonal à l'encontre de la décision sur opposition rendue le 28 mai 2013 par Y.\_\_\_\_\_. Elle fait tout d'abord valoir que son ex-employeur lui a reproché à plusieurs reprises un manque d'organisation et de compétence, mais ne lui a fourni ni preuve de ce qu'il invoquait, ni lettre de mise en garde, ni mise à pied temporaire, ni soutien technique et psychologique. Paradoxalement, après le licenciement, il a établi un certificat de travail élogieux. L'assurée invoque ensuite que son remplacement était déjà prévu bien avant son licenciement et conteste que l'incident qui lui est reproché soit la cause de la résiliation de son contrat. Elle soutient en outre qu'Y.\_\_\_\_\_ n'a pas la compétence de qualifier la gravité de la faute reprochée, celle-ci étant du seul ressort du Tribunal de prud'hommes. Elle reproche au surplus à la caisse de ne pas l'avoir informée sur ses possibilités de saisir les Prud'hommes, voire de ne pas avoir contesté elle-même le licenciement signifié par l'employeur. Elle

fait enfin grief à l'ORP de lacunes au niveau de sa prise en charge en sa qualité de demandeuse d'emploi.

Invitée par la Cour de céans à régulariser son recours par une contre-signature de l'acte ou la production d'une procuration, la recourante s'est exécutée par courrier du 8 juillet 2013. Elle y précise que les déclarations de l'employeur selon lesquelles il entendait former un team avec elle et la nouvelle collaboratrice, engagée avant même les événements litigieux, ne sont pas crédibles et viennent en contradiction avec les plaintes que J.\_\_\_\_\_ a reçues du directeur de la société concernant les difficultés liées aux charges salariales et la probable baisse de chiffre d'affaires lors d'imminents travaux de rénovation de la boutique. Elle déplore le fait qu'Y.\_\_\_\_\_ n'ait pas demandé à connaître le salaire octroyé à sa remplaçante. Elle reprend au surplus les arguments déjà soulevés dans le recours et en conclut qu'elle coûtait trop cher à son employeur, qui a préféré la remplacer par du personnel meilleur marché.

Dans sa réponse du 8 octobre 2013, l'intimée renvoie aux motifs développés dans la décision sur opposition et conclut au rejet du recours.

Par réplique du 27 octobre 2013, la recourante réitère les griefs soulevés dans son recours et déplore le fait que la caisse n'y réponde pas. Elle maintient ses conclusions.

### **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 à l'assurance-chômage (art. 1 al. 1 LACI [loi fédérale du 25 juin 1982 sur l'assurance-chômage 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) auprès du tribunal des assurances compétent, à savoir celui du lieu

où l'assuré se soumet au contrôle obligatoire lorsque la cause concerne l'indemnité de chômage (art. 100 al. 3 LACI, 128 al. 1 et 119 al. 1 let. a OACI [ordonnance du 31 août 1983 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité ; RS 837.02]). Le recours doit être déposé dans les trente jours suivant la notification de la décision sujette à recours (art. 60 al. 1 LPGA).

En l'espèce, le recours, interjeté en temps utile et respectant les autres conditions de forme prévues par la loi (art. 61 let. b LPGA notamment), est recevable.

**b)** La LPA-VD (loi cantonale vaudoise du 28 octobre 2008 sur la procédure administrative ; RSV 173.36) s'applique aux recours et contestations par voie d'action dans le domaine des assurances sociales (art. 2 al. 1 let. c LPA-VD). La Cour des assurances sociales est compétente pour statuer (art. 93 al. 1 let. a LPA-VD). De valeur litigieuse inférieure à 30'000 fr., la cause doit être tranchée par un membre de la Cour statuant en tant que juge unique (art. 94 al. 1 let. a LPA-VD).

**2.** Le litige porte sur le point de savoir si la suspension du droit à l'indemnité de chômage de la recourante pour une durée de 18 jours à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2012 est justifiée quant à son principe, le cas échéant quant à sa durée.

**a)** Selon l'art. 30 al. 1 let. a LACI, le droit de l'assuré est suspendu lorsqu'il est établi qu'il est sans travail par sa propre faute. Tel est notamment le cas de l'assuré qui, par son comportement, en particulier 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).

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 et les références citées). 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. Afin précisément de prévenir ce risque, l'art. 30 al. 1 let. a LACI sanctionne en particulier l'assuré qui est sans travail par sa propre faute, par la suspension de son droit à l'indemnité de chômage (ATF 125 V 199 consid. 6a ; 124 V 227 consid. 2b ; 122 V 40 consid. 4c/aa).

La suspension du droit à l'indemnité est destinée à poser une limite à l'obligation de l'assurance-chômage d'allouer des prestations pour des dommages que l'assuré aurait pu éviter ou réduire. En tant que sanction administrative, elle a pour but de faire répondre l'assuré, d'une manière appropriée, du préjudice causé à l'assurance-chômage par son comportement fautif (ATF 133 V 89 consid. 6.2.2 ; TFA 8C\_316/07 du 6 avril 2008 consid. 2.1.2).

**b)** Pour qu'une sanction se justifie, il faut que le comportement de l'assuré ait causé le chômage (sur cette relation de causalité : ATF 122 V 34 consid. 3a). Un tel lien fait défaut si la résiliation est fondée essentiellement sur un autre motif que le comportement du travailleur (exemple : restructuration). Il n'est pas nécessaire que le comportement en question constitue une violation des obligations contractuelles et il est indifférent que le contrat ait été résilié de façon immédiate et pour justes motifs ou à l'échéance du délai de congé légal ou contractuel (DTA 1987 p. 76 consid. 2b p. 77 ; 1986 p. 96 consid. 3 p. 97). Il suffit que le comportement de l'assuré en général ait constitué un motif de congé, même sans qu'il y ait des reproches d'ordre professionnel à lui faire. Tel peut être le cas aussi lorsque l'employé présente un caractère, dans un sens large, qui rend les rapports de travail intenable (ATF 112 V 244 consid. 1 et les arrêts cités ; TF C\_387/98 du 22 juin 1999). 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, en se comportant comme si l'assurance n'existait pas (ATF 112 V 242 consid. 1 ; TFA C 212/04 du 16 février 2005 et C 32/03 du 13 août 2003). Il est nécessaire, en outre, 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 (Boris Rubin, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage,

Schulthess 2014, p. 306, ch. 24 et les références citées ; Bulletin SECO LACI relatif à l'indemnité de chômage (IC) [ci-après : Bulletin LACI], n° D18). Conformément au principe de l'obligation de diminuer le dommage, l'assuré doit s'efforcer de faire tout ce qui est en son pouvoir pour réduire le dommage ou éviter la réalisation du risque assuré (DTA 1981 n° 29). Le critère de la culpabilité retenu par la jurisprudence dans ce domaine spécifique est ainsi celui du « comportement raisonnablement exigible » de l'assuré.

**c)** 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 245 consid. 1 et les arrêts cités ; TFA C 190/06 du 20 décembre 2006, consid. 1.2 ; DTA 2001 n° 22 p. 170 consid. 3 ; Gerhards, Kommentar zum Arbeitslosenversicherungsgesetz, n. 10 ss ad art. 30 ; Boris Rubin, op. cit, p. 308 ch. 31). Aucune suspension pour chômage fautif ne sera prononcée lorsque le comportement de l'assuré est excusable (Bulletin LACI n° D20 et 22).

En ce qui concerne la preuve, 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 130 III 324 consid. 3.2 et 3.3 ; 126 V 360 consid. 5b, 125 V 195 consid. 2). Il n'existe 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).

**3. a)** En l'occurrence, se pose en premier lieu la question de savoir si la recourante a donné à son ancien employeur un motif de licenciement et si elle est sans travail par sa propre faute, étant rappelé qu'elle nie avoir commis « une faute grave ». L'intimée a prononcé une suspension de 18 jours à l'encontre de la recourante au motif que cette dernière s'était absentée de sa place de travail, afin de s'interposer dans un conflit qui n'était pas de sa compétence. Elle a par ailleurs retenu qu'« au vu de la position de l'assurée dans l'entreprise, il pouvait raisonnablement être attendu d'elle qu'elle sache que par son comportement inadéquat, elle mettait l'employeur dans une position délicate et que de ce fait, en agissant de la sorte elle risquait d'être licenciée ».

**b)** Il est clairement établi, à satisfaction des réquisits jurisprudentiels en la matière (cf. consid. 2b.), que le 15 août 2012, la recourante a quitté son lieu de travail quelques minutes avant la fermeture en confiant la boutique à sa collègue, afin de prêter main forte à une dame de passage dans un litige opposant celle-ci à la vendeuse de Boutique G.\_\_\_\_\_, située non loin, concernant un retour de marchandise. Les parties s'entendent également sur le fait que l'intéressée est intervenue en sa qualité de responsable de la boutique I.\_\_\_\_\_, se présentant comme telle et arborant son badge professionnel. La recourante précise encore que face au refus de la vendeuse de la Boutique G.\_\_\_\_\_ de procéder à l'échange d'un vêtement en solde, elle a, « en [sa] qualité de responsable de boutique », orienté la cliente sur la possibilité de plainte auprès de la direction de la Boutique G.\_\_\_\_\_, si elle estimait que la vendeuse lui avait manqué de respect (cf. courrier du 15 août 2012 de la recourante à Y.\_\_\_\_\_), ceci en présence de la vendeuse en question.

**c)** Aux termes de l'art. 321a CO, le travailleur exécute avec soin le travail qui lui est confié et sauvegarde fidèlement les intérêts légitimes de l'employeur. Conformément aux règles de la bonne foi, le travailleur doit exercer son activité au plus près des intérêts de son employeur selon ce que l'on peut attendre de lui, en fonction de sa

formation et de son expérience. Afin de satisfaire à son devoir de fidélité, il doit s'abstenir de tout comportement qui lèserait les intérêts de l'employeur ou qui pourrait nuire à la réputation de celui-ci. Les exigences résultant du devoir de fidélité sont d'autant plus élevées que les responsabilités concrètes exercées par le travailleur sont grandes et sa position de confiance au sein de l'entreprise importante. Il en résulte que le comportement des cadres doit être apprécié avec une rigueur accrue, compte tenu du crédit particulier et de la responsabilité que leur confère leur fonction dans l'entreprise (Philippe Carruzzo, Le contrat individuel de travail, Schulthess 2009, p. 39 ch. 1 et p. 40 ch. 2).

**d)** Il est d'usage qu'en période de soldes, les conditions de reprise et d'échange soient restrictives. De par sa longue expérience dans le domaine de la vente, la recourante ne pouvait ignorer ce fait. Confrontée à la demande de la cliente de la Boutique G.\_\_\_\_\_, qui n'était au demeurant pas une cliente propre et qu'elle ne connaissait donc pas, la recourante aurait pu, et dû, en faisant preuve de la diligence que l'on pouvait raisonnablement exiger d'elle au vu des circonstances, le lui expliquer et refuser de prendre parti dans ce conflit, qui ne la concernait effectivement pas. En adoptant le comportement litigieux, l'intéressée a agi d'une manière susceptible de nuire aux intérêts, voire à la réputation, de son employeur, contrevenant ainsi à son devoir de diligence et de fidélité au sens de l'art. 321a CO. Pour preuve, la direction de la société D.\_\_\_\_\_ SA a dû essuyer les récriminations de la gérante de la Boutique G.\_\_\_\_\_ et s'est ainsi retrouvée, du fait de la recourante, dans une situation délicate. La position de l'employeur était d'autant plus mise à mal que la recourante est intervenue en mettant en avant son statut de responsable de la boutique I.\_\_\_\_\_. C'est également à ce titre qu'elle a orienté la cliente sur la possibilité de plainte contre la vendeuse de la Boutique G.\_\_\_\_\_ auprès de la direction de celle-ci. Or, ce faisant, elle ne pouvait ignorer qu'elle provoquerait le mécontentement de celle-ci et qu'elle s'exposait ainsi aux récriminations de son employeur, si celui-ci venait à être au courant de l'affaire. Or, le degré de fidélité dû à son employeur était d'autant plus élevé qu'elle occupait une position dirigeante. C'est d'ailleurs sur la base de cet élément que l'employeur

explique sa décision de licenciement, en constatant qu'un tel comportement ne pouvait être toléré d'une responsable de boutique, compte tenu des exigences inhérentes au poste.

On relèvera à cet égard que la recourante avait déjà été l'objet d'un avertissement en juin 2012, soit deux mois plus tôt, l'employeur lui ayant reproché des manquements dans la gestion de son personnel, qui avaient provoqué le licenciement de deux de ses collaboratrices, avec libération de l'obligation de travailler durant le délai de congé. Si le dossier ne contient pas de précisions quant aux griefs soulevés par l'employeur et aux circonstances exactes ayant conduit à la notification de cet avertissement, force est de constater que la recourante n'en a pas contesté l'existence et le fondement. Elle s'est en effet limitée à déplorer que celui-ci soit intervenu oralement, sans confirmation ni mise en demeure, précisant que contrairement aux affirmations de l'employeur, seule une employée avait été licenciée, l'autre ayant donné elle-même son congé. Ces arguments ne suffisent pas à remettre en question le bien-fondé de l'avertissement en question, étant également relevé que la recourante n'a entrepris aucune démarche à l'époque des faits pour le contester. Compte tenu de cet avertissement, l'intéressée se devait d'adopter un comportement d'autant plus irréprochable et de se conformer aux exigences inhérentes au poste qu'elle occupait.

Il ressort de la jurisprudence (cf. consid. 2b supra) qu'il y a chômage fautif au sens des art. 30 al. 1 let. a LACI et 44 al. 1 let. a OACI lorsque le comportement de l'assuré a causé le dommage à l'assurance-chômage ; il n'est pas nécessaire qu'il y ait eu violation des obligations contractuelles, ni même reproches d'ordre professionnel. Il suffit que le comportement de l'assuré soit à l'origine de la résiliation et qu'il ait pu être évité si celui-ci avait fait preuve de la diligence voulue. Or, tel est le cas en l'espèce : si l'absence de quelques minutes à une heure proche de la fermeture, alors qu'une vendeuse était présente dans le magasin, ne saurait lui être imputable à faute, tel n'est pas le cas s'agissant de son intervention inappropriée auprès de la Boutique G.\_\_\_\_\_. Aucun des arguments soulevés par la recourante à l'appui de son recours ne permet

d'établir, au degré de la vraisemblance requise, que son licenciement est dû à un autre motif que son comportement. En particulier, ses allégations selon lesquelles elle aurait été victime d'une machination de son employeur visant à l'évincer au profit de personnel moins rémunéré, ne sont corroborés par aucun élément susceptible d'emporter la conviction. Ne constitue notamment pas un tel élément le certificat de travail établi par l'employeur le 31 octobre 2012. En effet, il n'est pas rare que les employeurs fassent preuve de bienveillance dans cet exercice, souhaitant éviter à leur ancien employé des difficultés trop importantes dans leur quête d'un nouvel emploi. Cette volonté de l'employeur de ne pas nuire outre mesure à la recourante ressort également du libellé de l'attestation établie le même jour à l'attention de la caisse, expliquant les motifs de la résiliation par « ne correspondait pas au profil souhaité ». En tous les cas, pris en considération isolément, ce certificat ne permet pas de renverser la situation en faveur de la recourante et de reconnaître comme établi au degré de la vraisemblance prépondérante que son licenciement est dû à d'autres éléments que son comportement. La recourante n'apporte au demeurant aucun élément permettant de retenir que l'explication donnée par l'employeur concernant l'engagement d'une nouvelle collaboratrice (cf. courrier de l'employeur du 16 avril 2013) n'est pas fondée. En agissant comme elle l'a fait, la recourante a clairement adopté un comportement qui a été à l'origine de son licenciement et qu'elle aurait pu et dû éviter, en agissant avec la diligence requise en l'espèce, compte tenu de sa fonction ainsi que de l'avertissement qui venait de lui être notifié. C'est dès lors de manière convaincante que l'intimée a retenu que la recourante avait ainsi donné à son employeur un motif de licenciement, mettant notamment celui-ci dans une situation délicate lorsqu'il a été l'objet des griefs de la gérante de la Boutique G.\_\_\_\_\_.

**e)** Les autres arguments soulevés par la recourante ne permettent pas d'aboutir à une conclusion différente.

Elle ne peut ainsi valablement imputer à faute de la caisse le fait qu'elle n'ait pas, selon elle par ignorance, contesté son licenciement devant le Tribunal de Prud'hommes. L'obligation de renseigner et

conseiller mise à charge des autorités d'application de l'assurance-chômage par l'art. 27 LPGA ne couvre en effet pas un tel cas de figure. Chaque organe doit renseigner les assurés sur leurs droits et leurs obligations entrant dans leur domaine d'activité, lequel est limité de manière précise (Boris Rubin, op. cit. p. 211, ch. 52, et les références citées). On relèvera d'ailleurs que dans son courrier du 19 février 2013 à la caisse, la recourante invoque avoir renoncé à saisir les instances judiciaires, compte tenu des bonnes relations entretenues jusqu'alors avec l'employeur, ce qui laisse penser qu'elle était au courant des possibilités d'action à sa disposition, mais y a sciemment renoncé. Au demeurant, c'est dans le cadre d'une telle procédure qu'il lui appartenait de contester, cas échéant, la validité du courrier de licenciement émanant de la société T.\_\_\_\_\_ SA. De même, c'est à tort que la recourante soutient que la caisse aurait dû agir elle-même à l'encontre de l'employeur en contestation du licenciement. La subrogation de la caisse à l'assuré prévue à l'art. 29 LACI s'applique en cas de licenciement sans respect du délai de congé ou en temps inopportun, lorsque - selon les conditions posées par cette disposition - la caisse avance le paiement d'indemnités de chômage, alors même que la condition de la perte de travail n'est pas réalisée. Le cas de U.\_\_\_\_\_ ne relève pas d'une telle situation.

C'est également à tort que la recourante reproche à l'intimée d'avoir statué sans prendre contact avec l'employeur. En effet, l'intimée a initialement statué notamment sur la base du courrier de l'employeur du 20 septembre 2012. Ensuite, dans le cadre de la procédure d'opposition, Y.\_\_\_\_\_ a interpellé l'employeur, qui s'est déterminé par courrier du 16 avril 2013. La caisse a ainsi satisfait au principe inquisitoire, en éclaircissant l'état de fait déterminant avant de statuer (art. 43 al. 1 LPGA).

Enfin, les griefs soulevés par la recourante à l'encontre de l'ORP concernant sa prise en charge sont sans lien avec la décision attaquée ; ils sortent donc du présent litige et ne sont pas pertinents.

C'est dès lors à juste titre que l'intimée a retenu que la recourante était responsable de son chômage et a prononcé une décision de suspension sur la base de l'art. 30 al. 1 let. a LACI.

**4.** La suspension étant bien fondée dans son principe, il convient de qualifier la faute, puis de prononcer la quotité de la suspension.

La durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute. Ainsi, en cas de faute légère, la durée de la suspension est de 1 à 15 jours, de 16 à 30 jours en cas de faute de gravité moyenne et de 31 à 60 jours en cas de faute grave (art. 45 al. 3 let. a à c OACI). Il y a faute grave lorsque l'assuré a abandonné un emploi réputé convenable sans être assuré de trouver un nouvel emploi ou lorsqu'il refuse un emploi réputé convenable sans motif valable (art. 45 al. 4 OACI).

Les tribunaux cantonaux des assurances peuvent contrôler l'exercice, par les organes compétents, du pouvoir d'appréciation dont ils jouissent lors de la fixation du nombre de jours de suspension. Mais en l'absence d'un excès ou d'un abus de pouvoir d'appréciation (constitutif d'une violation du droit), les tribunaux cantonaux des assurances ne peuvent, sans motif pertinent, substituer leur propre appréciation à celle de l'administration. Ils doivent s'appuyer sur des circonstances de nature à faire apparaître leur propre appréciation comme la mieux appropriée (Boris Rubin, op. cit, p. 328, ch. 110, ATF 137 V 71 consid. 5.2 ; TF 8C\_285/2011 du 22 août 2011, consid. 3.1)

Lorsque l'assuré donne à son employeur un motif de résilier le contrat de travail, il y a chômage fautif au sens des art. 30 al. 1 let. a LACI et 44 al. 1 let. a OACI. Quand bien même ce motif de sanction ne figure pas dans la liste des cas de faute grave figurant à l'art. 45 al. 4 OACI, c'est le type de faute qui est généralement retenu tant par l'administration que par les tribunaux. D'après la Haute Cour, le Conseil fédéral n'aurait pas énuméré exhaustivement les cas de faute grave (TFA C 73/99 du 1<sup>er</sup> octobre 1999, consid. 2 a). Dans les cas de faute grave, la jurisprudence a indiqué qu'il convenait de partir du milieu de la fourchette

et de diminuer le nombre de jours de sanction ou de l'augmenter en fonction des circonstances atténuantes ou aggravantes (ATF 123 V 150 consid. 3c ; Boris Rubin, op. cit., p. 330, ch. 118 et 119).

En outre, la caisse a la compétence de statuer lorsqu'il s'agit de prononcer une sanction sur la base de l'art. 30 al. 1 let. a LACI (art. 30 al. 2 et 81 al. 1 let. b LACI). Faisant application de l'art. 30 al. 3 LACI et 45 OACI, selon lesquels la durée de la suspension est fixée proportionnellement à la faute, elle a la compétence de se prononcer sur la gravité de celle-ci, au sens de la loi sur l'assurance-chômage. On ne peut donc suivre la recourante lorsqu'elle affirme que qu'il appartient aux seules autorités judiciaires en matière de droit du travail de se prononcer sur ce point.

En l'occurrence, contrairement à l'opinion de la recourante, l'intimée n'a pas qualifié la faute commise de grave, mais de moyenne. La suspension de 18 jours est en effet située dans la fourchette prévue par l'art. 45 al. 3 let. c OACI en cas de faute de gravité moyenne, qui plus est dans la partie inférieure de dite fourchette, qui s'étend de 16 à 30 jours de suspension. Ce faisant, l'intimée a renoncé retenir une faute grave, contrairement à ce qui est généralement retenu tant par l'administration que par les tribunaux en cas d'application de l'art. 44 al. 1 let. a OACI. Dans le cas d'espèce, les faits ne permettent pas de qualifier de faute grave le comportement de la recourante. Il s'agit cependant clairement d'un comportement qui a entraîné pour l'employeur la rupture du lien de confiance et le licenciement. Dès lors que - hormis les événements ayant conduit à l'avertissement de juin 2012 - il s'agit de l'unique comportement fautif chez une employée ayant exercé l'activité de vendeuse et de responsable de succursale pendant près de 6 ans, apparemment à satisfaction, c'est à juste titre que l'intimée a retenu une faute moyenne à son encontre et l'a sanctionnée d'une suspension de 18 jours. Elle a ainsi tenu compte de manière adéquate de toutes les circonstances particulières du cas d'espèce. Ce faisant, elle n'a pas abusé de son pouvoir d'appréciation, ni contrevenu au principe de la proportionnalité.

**5.** Il résulte de ce qui précède que le recours, mal fondé, doit être rejeté et la décision attaquée confirmée.

Il n'y a pas lieu de percevoir de frais judiciaires, la procédure étant gratuite (art. 61 let. a LPGA), ni d'allouer de dépens, dès lors que la recourante n'a pas eu gain de cause (art. 61 let. g LPGA).

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

**I.** Le recours est rejeté.

**II.** La décision sur opposition rendue le 28 mai 2013 par Y.\_\_\_\_\_ est confirmée.

**III.** Il n'est pas perçu de frais judiciaires ni alloué de dépens.

La juge unique :

La greffière :

**Du**

L'arrêt qui précède est notifié à :

- E.\_\_\_\_\_, J.\_\_\_\_\_, à [...] (pour la recourante),
- Y.\_\_\_\_\_, à Lausanne,
- Secrétariat d'Etat à l'économie, à Berne,

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).

La greffière :