

**COUR DES ASSURANCES SOCIALES**

---

---

Arrêt du 16 novembre 2015

---

Composition : M. MÉTRAL, juge unique  
Greffière : Mme Berseth Béboux

\*\*\*\*\*

Cause pendante entre :

**H.**\_\_\_\_\_, à Lausanne, recourante, représentée par G.\_\_\_\_\_, à [...],

et

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

---

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

**E n f a i t :**

**A.** H. \_\_\_\_\_ (ci-après : l'assurée ou la recourante), née en [...], a été engagée le 1<sup>er</sup> juin 1993 en qualité de dame de salle par l'EMS E. \_\_\_\_\_ à Lausanne (ci-après : l'employeur).

Le 22 juillet 2013, l'employeur l'a licenciée pour le 31 octobre 2013, tout en la libérant de son obligation de travailler durant le délai de congé. L'échéance du contrat de travail a été reportée au 30 avril 2014, l'assurée s'étant retrouvée en incapacité de travail dès le 14 août 2013.

H. \_\_\_\_\_ a déposé une demande d'indemnité de chômage auprès U. \_\_\_\_\_ (ci-après : U. \_\_\_\_\_, la caisse ou l'intimée) en date du 13 mars 2014. Au chiffre 20 du formulaire de demande, elle a indiqué que la résiliation de son contrat de travail était due à une restructuration. En regard de cette indication figure l'annotation manuscrite, datée du 13 mars 2014 et signée par l'assurée : *« N'a rien d'autre à ajouter. Vu avec elle au guichet »*.

Renseignant la caisse par le biais du formulaire « Attestation de l'employeur », l'EMS E. \_\_\_\_\_ a indiqué qu'il avait résilié le contrat de son employée au motif qu'elle ne « correspondait pas aux valeurs de E. \_\_\_\_\_ ».

Le 20 mars 2014, interpellé par U. \_\_\_\_\_, l'employeur a complété ses explications en ces termes :

« (...)

Mme H. \_\_\_\_\_ a reçu un premier avertissement le 18 juillet 2007, car il s'avère que Madame avait un comportement et une attitude agressive et irrespectueuse envers ses collègues. De plus, Madame s'occupait de choses qui ne la regardaient pas, outrepassant le cadre des activités de son cahier des charges.

Le 25 février 2013, Madame a reçu un deuxième avertissement, pour les mêmes raisons, puis le 17 avril 2013, un troisième mais cette fois Madame avait tenu des propos insultants et déplacés envers une collègue.

Par la suite, le 11 juin 2013, une procédure d'amélioration a été entreprise. Il s'agissait de la dernière chance de Madame. Toutefois, n'ayant pas vu d'amélioration, nous avons été dans l'obligation de la licencier le 22 juillet 2013 pour le 31 octobre 2013. La date de résiliation du contrat a été repoussée au 30 avril 2014 suite à l'arrêt maladie de Madame ».

L'EMS E.\_\_\_\_\_ a joint à son courrier quatre lettres d'avertissement adressées à l'assurée les 18 juillet 2007, 25 février, 17 avril et 11 juin 2013, une lettre d'objectifs du 11 juin 2013 et la lettre de résiliation du 22 juillet 2013.

Par décision du 16 mai 2014, U.\_\_\_\_\_ a suspendu l'assurée dans son droit à l'indemnité dès le 1<sup>er</sup> mai 2014. Retenant que, par son comportement, l'intéressée avait donné un motif de résiliation à son employeur, la caisse a estimé que la faute ayant conduit au licenciement était de gravité moyenne et a fixé la quotité de la suspension à 25 jours. Elle a en outre relevé qu'invitée à se déterminer par écrit sur les éléments qui lui étaient reprochés, l'assurée avait indiqué le 13 mars 2014 que le congé était dû à une restructuration et qu'elle n'avait rien à ajouter.

Par acte du 11 juin 2014, représentée par G.\_\_\_\_\_, l'assurée s'est opposée à la décision du 16 mai 2014, dont elle a conclu à l'annulation. Elle a en substance contesté les griefs soulevés à son encontre par l'EMS E.\_\_\_\_\_, soutenant que depuis son engagement en 1993, elle avait donné entière satisfaction à son employeur mais que subitement, dès 2013, elle avait été victime de mobbing et avait rencontré des problèmes relationnels avec son employeur. L'assurée a produit une lettre du 21 mai 2014 du Dr T.\_\_\_\_\_, spécialiste en psychiatrie et psychothérapie.

Procédant à des mesures d'instruction complémentaire, U.\_\_\_\_\_ s'est adressée une nouvelle fois à l'EMS E.\_\_\_\_\_ dans un courrier du 25 septembre 2014, lui demandant de préciser si l'assurée avait reçu des avertissements avant février 2013, hormis celui du 18 juillet 2007. La caisse a invité l'employeur à préciser de manière détaillée les faits à l'origine des avertissements des 25 février, 17 avril et 11 juin 2013.

Elle a également requis un témoignage écrit du collègue auquel l'assurée aurait adressé des propos déplacés et insultants le 15 avril 2013, ainsi que des exemples concrets illustrant de quelle manière l'intéressée ne respectait pas ses horaires.

Le 6 octobre 2014, donnant suite à la requête d'U.\_\_\_\_\_, l'EMS E.\_\_\_\_\_ s'est prononcé en ces termes :

« Mme H.\_\_\_\_\_ avait déjà reçu un avertissement le 4 avril 1995, le 3 mars 1999, puis le 17 août 2005.

Le 12 février 2013, Mme H.\_\_\_\_\_ avait fait une demande d'absence auprès de la gouvernante afin de se rendre au consulat dans le but de régler des procédures administratives avec ses enfants. Madame n'ayant pas précisé que celui-ci se trouvait à Genève, la gouvernante a accepté en la rendant attentive qu'elle devait être de retour afin d'assurer le service de midi. Toutefois, à midi, Mme H.\_\_\_\_\_ n'étant pas revenue et la gouvernante n'ayant pas reçu de nouvelles de sa collaboratrice, elle a dû assurer elle-même le service de midi avec l'aide de l'apprentie Gestionnaire en intéendance. Mme H.\_\_\_\_\_ n'est arrivée qu'à 13h25, sans présenter d'excuses pour son retard. Puis, plutôt que d'aider ses collègues qui terminaient le service, elle s'est assise afin de prendre sa pause de midi. Suite à cet événement, la Direction a pris la décision de lui remettre un blâme pour non-respect des procédures d'absences. Lors de l'entretien avec le responsable des ressources humaines, ainsi qu'avec la gouvernante, Mme H.\_\_\_\_\_ n'a pas accepté la décision de la direction et s'est comportée de manière inadéquate. En effet, Mme H.\_\_\_\_\_ s'est énervée à tel point qu'elle a fini par se rouler par terre dans les couloirs de l'étage des résidents, hurlant, insultant et menaçant ses responsables. Elle n'a pas réussi à gérer ses émotions et à accepter les remarques émises par ses supérieurs. Cette façon de se comporter n'étant pas acceptable, la Direction a alors décidé de donner un avertissement.

Le 15 avril 2013, un collègue de travail de Mme H.\_\_\_\_\_ a rapporté à la gouvernante qu'elle ne respectait pas les horaires de travail durant le weekend. En effet, la cafétéria devait être fermée dès midi afin d'aider au service des résidents au restaurant, mais Mme H.\_\_\_\_\_ descendait avec dix minutes de retard. La gouvernante a repris le descriptif de poste de la cafétéria du weekend avec Mme H.\_\_\_\_\_ en lui réexpliquant l'importance du travail en équipe. Une fois la gouvernante partie, Mme H.\_\_\_\_\_ s'en est prise à son collègue en l'insultant et en le menaçant, ceci devant deux témoins. Lors de l'entretien du 17 avril 2013, le responsable des ressources humaines a signifié à Mme H.\_\_\_\_\_ qu'en cas de récidive, elle serait licenciée, puis lui a remis un dernier avertissement. Ce dernier n'avait pas de lien avec le respect des horaires, mais bien avec le comportement une nouvelle fois déplacé de Mme H.\_\_\_\_\_.

Nous ne pouvons vous transmettre les témoignages des personnes entendues dans cette affaire, car nous entendons respecter notre devoir de protection du collaborateur. Nous pouvons néanmoins

vous affirmer que suite à l'audition des témoins nous n'avons eu aucun doute quant à la véracité des faits.

Le mardi 11 juin 2013, 65 pompiers avaient réservé des places au restaurant afin d'y prendre le petit-déjeuner ainsi que le repas de midi. Mme H. \_\_\_\_\_ avait alors été désignée responsable de s'occuper des petits-déjeuners. La gouvernante lui avait donné, le matin même, les informations nécessaires au bon déroulement de son service et l'a informée qu'elle ne devait pas hésiter à l'appeler en cas de nécessité. A 9h30, son collègue, qui commençait sa journée de travail à 9h42, a appelé la gouvernante en urgence car le petit-déjeuner des pompiers ne se déroulait pas correctement. Il avait voulu aider Mme H. \_\_\_\_\_ en lui rappelant les consignes données par la gouvernante. Malheureusement, Madame H. \_\_\_\_\_ n'en avait pas tenu compte, ce qui a provoqué des tensions dans l'équipe et des erreurs dans la facturation des petits-déjeuners. Durant le service de midi, son collègue était seul et Mme H. \_\_\_\_\_ n'a pas pris l'initiative de l'aider. La gouvernante a donc dû intervenir. Après le service de midi, la gouvernante a repris avec Mme H. \_\_\_\_\_ la facturation des petits-déjeuners des pompiers, car plusieurs erreurs avaient été commises. Cette dernière a remis la faute sur ses collègues, n'acceptant pas d'avoir pu se tromper. Mme H. \_\_\_\_\_ n'arrivant pas à garder son sang-froid, la gouvernante lui a alors annoncé qu'elles reprendraient la discussion une fois que Mme H. \_\_\_\_\_ serait calmée. Madame H. \_\_\_\_\_, sur conseil de la gouvernante, a ensuite pris sa pause afin de reprendre ses esprits. Quinze minutes plus tard, la gouvernante a été informée que Mme H. \_\_\_\_\_ pleurait au passe de la cuisine. La gouvernante a bien essayé de la calmer, lui a conseillé de boire un verre d'eau et de manger quelque chose mais Mme H. \_\_\_\_\_ n'arrivait pas à se reprendre. En effet, elle considérait qu'elle n'avait rien fait de mal, que ce n'était pas sa faute, qu'elle travaillait depuis 8h30 du matin et que cela faisait beaucoup. La gouvernante lui a redemandé de se calmer en lui proposant une nouvelle fois de boire un verre d'eau et de manger quelque chose afin de reprendre des forces. Suite à cette journée, le service des ressources humaines et la gouvernante ont décidé de lui donner un troisième et ultime avertissement ainsi qu'une lettre d'objectifs, bien qu'il ait été précisé lors de l'entretien du 17 avril que Madame serait licenciée en cas de récurrence. Cette ultime chance lui avait été accordée au vu de ses nombreuses années de service ».

L'employeur a joint à son courrier trois lettres d'avertissement à l'assurée des 4 avril 1995, 3 mars 1999 et 17 août 2005.

Invitée à se déterminer sur les éléments relatés par son ex-employeur, l'assurée a en substance fait valoir que les épisodes ayant donné lieu à des avertissements avaient principalement eu lieu entre 2005 et 2007, soit durant la période difficile ayant suivi le décès de son mari, ainsi que dès 2013, depuis l'engagement d'une nouvelle gouvernante. Elle a ajouté que régulièrement, son poste de travail avait fait l'objet de

convoitise de la part de supérieurs, qui souhaitaient y placer des membres de leur famille, et que ceci avait engendré des « guerres internes et des réactions de défenses légitimes » de sa part. Contestant la version des faits donnée par l'EMS E. \_\_\_\_\_ au sujet de l' « affaire du consulat », l'intéressée a indiqué qu'au cours d'un entretien téléphonique auquel avait assisté sa fille, elle avait spécifié à la gouvernante qu'elle ignorait à quelle heure elle serait de retour au travail. S'agissant de sa réaction lors de l'entretien du 25 février 2013, elle résulte selon elle du mobbing dont elle était victime depuis l'épisode du consulat et du désespoir qu'elle en avait ressenti. L'assurée a également argué du fait que l'ampleur donnée par l'employeur à l' « affaire des pompiers » démontrait que la direction de l'EMS ne se fiait qu'à la version de la gouvernante, faisant fi de ses propres pleurs, qui témoignaient de la situation de harcèlement dont elle était victime et de la « grave dépression » qui en avait découlé. En définitive, elle a fait valoir que la pénalité prononcée par la caisse n'était pas justifiée, dans la mesure où elle n'avait pas « tout fait pour se faire licencier » et qu'elle n'avait pas commis de faute grave.

Par décision sur opposition du 3 novembre 2014, U. \_\_\_\_\_ a partiellement admis l'opposition de l'assurée, réduisant la durée de la suspension à 16 jours. La caisse a retenu que l'assurée savait que son comportement pouvait conduire à son licenciement, de sorte qu'une sanction était justifiée, ce d'autant plus que l'intéressée n'avait contesté aucun des avertissements qui lui avaient été signifiés. Un climat de travail tendu ne suffisait en outre pas à remettre en cause le caractère convenable d'un emploi. Procédant à l'appréciation de la faute, la caisse y a intégré le fait que l'assurée avait deux enfants à charge et qu'elle avait entrepris un suivi psychologique dès la notification du premier avertissement, en février 2013.

**B.** Par acte du 17 novembre 2014, toujours par l'entremise de son mandataire G. \_\_\_\_\_, H. \_\_\_\_\_ a recouru auprès de la Cour des assurances sociales du Tribunal Cantonal à l'encontre de la décision sur opposition du 3 novembre 2014, dont elle conclut à l'annulation. Elle remet en cause la version des faits de l'employeur et conteste avoir

commis une quelconque faute justifiant une sanction. Elle attribue son licenciement à une machination préméditée mise en place par l'employeur depuis l'arrivée d'une nouvelle cheffe gouvernante. Elle explique que c'est en raison des menaces de licenciement reçues de l'employeur qu'elle a renoncé à contester les avertissements reçus. S'agissant de son absence pour se rendre au Consulat [...] à Genève le 12 février 2013, elle invoque que, craignant de ne pas être de retour pour le service de midi, elle avait proposé à son employeur de prendre la journée entière de congé. La gouvernante lui avait alors répondu que cela n'était pas nécessaire et qu'elle pouvait reprendre son poste dès son retour, quelle qu'en soit l'heure. La recourante voit dans cette réponse un « piège prémédité » ; elle produit une « attestation sur l'honneur » de sa fille, laquelle atteste avoir entendu l'intégralité de la conversation téléphonique entre sa mère et la gouvernante et confirme que celle-ci avait accepté le fait que sa mère ne réintègre sa place de travail que « tard dans la journée ». La recourante joint également T. \_\_\_\_\_ du 21 mai 2014 déjà transmise à U. \_\_\_\_\_ dans le cadre de la procédure d'opposition.

Dans une réponse du 27 novembre 2014, l'intimée a conclu au rejet du recours et au maintien de la décision attaquée.

Par réplique du 20 janvier 2015, la recourante a maintenu 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. a)** En tant qu'autorité de recours contre les décisions prises par des assureurs sociaux, le juge des assurances sociales ne peut, en principe, entrer en matière - et le recourant présenter ses griefs - que sur les points tranchés par cette décision. De surcroît, dans le cadre de l'objet du litige, le juge ne vérifie pas la validité de la décision attaquée dans son ensemble, mais se borne à examiner les aspects de cette décision que le recourant a critiqués, exception faite lorsque les points non critiqués ont des liens étroits avec la question litigieuse (ATF 131 V 164, 125 V 413 consid. 2c, 110 V 48 consid. 4a)

**b)** 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 16 jours à compter du 1<sup>er</sup> mai 2014 est justifiée quant à son principe, le cas échéant quant à sa quotité.

**3. 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, lorsqu'il adopte un comportement inadéquat sur le lieu de travail, à l'égard de ses collègues ou de sa hiérarchie, lorsqu'il manque d'aptitude à résoudre les conflits à l'amiable ou encore en cas d'incompatibilité caractérielle (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 26 ad. art. 30 et les références citées ; Bulletin SECO [Secrétariat d'Etat à l'économie] 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 caisses doivent établir correctement les faits et notamment demander aux employeurs les motifs du congé. Pour devoir être pris en compte, les reproches doivent être précis (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, KommentarzumArbeitslosen-versicherungsgesetz, n. 10 ss ad art. 30 ; Boris Rubin, op. cit, p. 308 ch. 31 ad. art. 30). Aucune suspension pour chômage fautif ne sera prononcée lorsque le comportement de l'assuré est excusable (Bulletin LACI n° D20 et 22). 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).

**4. a)** En l'occurrence, l'intimée a prononcé une suspension de 16 jours à l'encontre de la recourante au motif que celle-ci avait adopté un comportement inadéquat qui avait provoqué la rupture des rapports de travail. Pour sa part, la recourante conteste toute faute. Elle soutient avoir été victime de harcèlement de la part de la nouvelle gouvernante entrée en fonction au début 2013, laquelle aurait mis en œuvre une « machination » visant à la faire licencier, depuis le jour où elle avait demandé un congé pour se rendre au Consulat du [...], en février 2013. Elle fait au demeurant grief à son ancien employeur d'avoir systématiquement favorisé la version des faits de la gouvernante, au détriment de la sienne.

Se pose donc en premier lieu la question de savoir si la recourante a donné à son ancien employeur un motif de licenciement et si elle se trouve sans travail par sa propre faute.

**b)** A l'examen des pièces au dossier, force est de constater que tel est le cas et que c'est dès lors à juste titre que l'intimée a prononcé une suspension sur la base de l'art. 30 al. 1 let. a LACI. A plusieurs reprises en effet, et malgré des avertissements formels, l'assurée a adopté un comportement de nature à rendre les rapports de travail intenable, a fortiori compte tenu du cumul des incidents.

Tout d'abord, lors d'un entretien du 25 février 2013, le responsable des ressources humaines et la gouvernante de l'EMS E.\_\_\_\_\_ ont signifié à la recourante leur volonté de lui infliger un blâme en raison de son absence lors du service de midi le 12 février 2013. Certes, la recourante soutient qu'elle avait dûment averti la gouvernante du fait qu'elle se rendait au Consulat [...] et qu'en raison de l'affluence habituelle dans les consulats, il n'était pas certain qu'elle soit de retour à temps pour le service de midi, ce que la gouvernante aurait accepté. Ces arguments ne sont toutefois pas pertinents, de sorte qu'il n'est pas nécessaire d'instruire plus avant sur la façon dont s'est déroulée la demande de congé de l'assurée. En effet, même à supposer que la

recourante ait effectivement obtenu l'assentiment de la gouvernante quant à un retour sur sa place de travail dans le cours de l'après-midi seulement, ce qui n'est pas démontré en l'espèce, la perspective d'un blâme par hypothèse infondé ne légitimait en aucun cas la réaction totalement disproportionnée de l'assurée. Selon les explications données par l'employeur le 6 octobre 2014, l'intéressée s'est en effet énervée au point de se rouler par terre dans le couloir de l'étage des résidents de l'EMS, tout en hurlant, insultant et menaçant ses responsables. La recourante reconnaît avoir agi de la sorte, tout en expliquant y avoir été poussée par le désespoir résultant du harcèlement dont elle se sentait victime depuis le 12 février 2013.

Toujours dans son courrier du 6 octobre 2014, l'EMS E. \_\_\_\_\_ a indiqué que le 15 avril 2013, l'assurée avait insulté et menacé un collègue, devant deux témoins, au motif qu'il avait signalé à la gouvernante des irrégularités au niveau de ses horaires de travail. Ce comportement a été jugé déplacé par l'employeur qui, par l'entremise du responsable des ressources humaines, et après avoir entendu les témoins de la scène, a remis à l'intéressée un dernier avertissement et l'a rendue attentive au fait qu'en cas de récidive, elle serait licenciée.

Enfin le 11 juin 2013, à la suite de dysfonctionnements survenus au cours du service du petit-déjeuner d'un groupe de pompiers dont elle avait la responsabilité, un entretien avec la gouvernante avait également dégénéré. Invitée à reprendre avec sa responsable la facturation des petits-déjeuners qui contenait des erreurs, l'assurée n'avait pas accepté qu'elle ait pu se tromper et avait rejeté la faute sur ses collègues. La recourante avait perdu son sang-froid et la discussion avait dû être interrompue. Plus tard, la gouvernante avait retrouvé l'intéressée en pleurs au passe de la cuisine, sans qu'il soit possible de la calmer. Bien que l'assurée ait déjà reçu, en avril 2013, un dernier avertissement avant licenciement, l'employeur a décidé de lui accorder une dernière chance. Il a mis en œuvre une procédure d'amélioration et l'a enjointe à modifier son comportement, lui faisant signer des objectifs dans ce sens. La situation n'ayant connu aucun amendement, il a pris la décision de licencier la recourante le 22 juillet 2013.

Si l'assurée prétend avoir été contrainte de contresigner ses différentes lettres d'avertissement sous peine de licenciement, ce qu'aucun élément au dossier ne permet de retenir, elle ne conteste pas pour autant le déroulement des événements tels que relatés par l'EMS E.\_\_\_\_\_ au sujet de ses pertes de maîtrise répétées. Ces faits, précisément décrits par l'employeur dans ses courriers à U.\_\_\_\_\_ des 20 mars et 6 décembre 2014, sont clairement établis à satisfaction des réquisits jurisprudentiels en la matière (cf. consid. 2b supra) et peuvent donc être retenus.

**c)** 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 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 : par ses crises, ses colères, ses menaces et ses insultes répétées, tant vis-à-vis de ses collègues que de ses supérieurs, l'assurée a sans aucun doute créé un climat de travail insupportable, légitimant une rupture des liens de confiance et conduisant son employeur à la décision de licenciement.

Aucun des arguments soulevés par la recourante ne permet d'établir 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 la nouvelle gouvernante, qui lui aurait tendu des pièges dans le but de provoquer son licenciement, ne sont corroborées par aucun élément susceptible d'emporter la conviction. Ce grief est d'autant moins crédible que la recourante avait déjà été l'objet de plusieurs avertissements par le passé (4 avril 1995, 3 mars 1999, 17 août 2005 et 18 juillet 2007), toujours pour des problèmes de comportement. Il lui avait notamment été reproché de réagir avec colère et démesure aux remarques de ses supérieurs, d'être agressive, insultante et irrespectueuse envers ses collègues et de prendre à parti des résidents de l'EMS. Cela tend à démontrer que de tels débordements existaient déjà

bien avant l'entrée en fonction, au début 2013, de la nouvelle gouvernante à laquelle la recourante attribue, de manière non convaincante, la responsabilité de son licenciement. En outre, hormis le comportement contradictoire - et selon elle, délibéré - qu'elle reproche à sa supérieure le jour de sa visite au Consulat [...], l'assurée n'a émis aucun grief concret à son encontre. L'assurée n'est pas plus crédible lorsqu'elle affirme qu'elle était victime d'attaques de ses supérieurs, qui souhaitaient l'évincer au profit de membres de leur famille.

C'est également à tort que la recourante soutient que l'EMS E.\_\_\_\_\_ a accordé un crédit aveugle à la version des faits rapportée par la gouvernante. L'événement du 25 février 2013 a eu lieu non seulement en présence de cette dernière, mais également du responsable des ressources humaines. Les incidents des 15 avril et 11 juin 2013 ont quant à eux été signalés par des collègues de l'intéressée, qui se sont plaints de ses agissements. Ainsi, le 15 avril 2013, lors du petit-déjeuner des pompiers, la gouvernante a été appelée en urgence par un employé, qui lui a signalé avoir constaté des dysfonctionnements et proposé en vain son aide à la recourante, la situation ayant ensuite dégénéré. De même, le 11 juin 2013, un collègue s'est plaint d'avoir été insulté et menacé par l'assurée, devant deux témoins. La gouvernante n'était donc pas seule à l'origine des griefs formulés à l'encontre de la recourante. En outre, au contraire de ce qu'affirme l'assurée, l'employeur a pris soin de clarifier les faits, notamment par l'audition des témoins en question, avant de prononcer les avertissements.

La lettre du Dr T.\_\_\_\_\_ du 21 mai 2014 produite par la recourante à l'appui de son recours ne lui est d'aucun secours. Ce document permet certes de constater que l'assurée vivait des tensions au travail et en souffrait. Il ne permet toutefois pas d'établir que l'intéressée n'était pas largement à l'origine de ces tensions, ni qu'elle n'en supportait pas la responsabilité en raison d'atteintes à sa santé.

C'est également de manière infondée que la recourante fait grief à son employeur de ne pas avoir tenu compte son ancienneté. Dans

la lettre d'avertissement du 17 avril 2013, l'employeur a en effet indiqué vouloir lui accorder une dernière chance compte tenu de ses 20 ans d'activité au sein de la fondation. De même, le 6 octobre 2014, l'EMS E.\_\_\_\_\_ a expliqué que malgré le dernier avertissement avant licenciement signifié à l'assurée le 17 avril 2013, il avait renoncé à la licencier lors de l'incident suivant, le 11 juin 2013, souhaitant lui donner une dernière chance compte tenu de son ancienneté.

Enfin, le fait que la recourante n'ait pas, comme elle le dit, « tout fait pour se faire licencier » ne permet pas de parvenir à une autre conclusion. Il suffit, pour être en présence d'une perte fautive d'emploi, que l'employé ait donné à son employeur un motif de licenciement.

En définitive, en agissant comme elle l'a fait, la recourante a clairement adopté un comportement, de manière répétée, 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, eu égard aux avertissements qui lui avaient été notifiés. Compte tenu de ces avertissements et de la procédure de remédiation dont elle avait bénéficié en juin 2013, l'intéressée ne pouvait ignorer le risque de licenciement si elle n'amendait pas son comportement et ne s'efforçait pas de contenir ses réactions excessives. C'est dès lors de manière convaincante 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.

**5.** La suspension étant fondée dans son principe, il convient de qualifier la faute, puis de se prononcer sur la quotité de la suspension.

La durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute (art. 30 al. 3 LACI, troisième phrase). 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 ad. art. 30 ; 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 ad. art. 30).

En l'occurrence, la suspension de 16 jours est située à l'extrémité inférieure de la fourchette prévue par l'art. 45 al. 3 let. c OACI en cas de faute de gravité moyenne. L'intimée a renoncé retenir une faute grave, au motif que le licenciement était intervenu dans le cadre d'un climat de travail tendu qui, s'il ne permettait pas d'éviter une sanction, conduisait à la réduction de la durée de la suspension. U.\_\_\_\_\_ a également retenu dans l'appréciation de la faute le fait que la recourante avait entrepris un suivi auprès d'un psychiatre à réception du premier



avertissement et qu'elle avait deux enfants aux études encore à charge. Il sied toutefois de relever à cet égard que la durée de la suspension est fixée en fonction de la gravité de la faute (cf. art. 30 al. 3 LACI). Ainsi, en tous les cas, les charges financières supportées par la recourante ne sauraient avoir une quelconque influence sur la quotité de la suspension. Pour le surplus, même si une suspension de 16 jours en cas de perte fautive d'emploi est très favorable à l'assurée, il n'y a pas lieu en l'espèce de remettre en cause l'appréciation de la caisse selon laquelle les circonstances du cas d'espèce justifiaient de ne retenir qu'une faute de gravité moyenne et de fixer la quotité de la suspension au minimum prévu pour de telles fautes.

**6.** 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,  
le juge unique  
p r o n o n c e :**

- I.** Le recours est rejeté.
- II.** La décision sur opposition rendue le 3 novembre 2014 par U. \_\_\_\_\_ est confirmée.
- III.** Il n'est pas perçu de frais de justice ni alloué de dépens.

Le juge unique :

La greffière :

**Du**

L'arrêt qui précède est notifié à :

- G. \_\_\_\_\_ (pour la recourante), à [...],
- U. \_\_\_\_\_, 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 :