

COUR DES ASSURANCES SOCIALES

Arrêt du 30 juin 2015

Composition : M. MÉTRAL, juge unique
Greffière : Mme Parel

Cause pendante entre :

H._____, à Lausanne, recourante,

et

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

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

E n f a i t :

A. Dès le 17 avril 2008, H._____ (ci-après : l'assurée ou la recourante) a été engagée comme femme de chambre par la société K._____ pour une durée indéterminée. Par courrier du 25 avril 2014, l'employeur a résilié le contrat de travail de l'assurée pour le 30 juin 2014 en motivant le licenciement par un "manque de qualité régulière" du travail.

Un certificat médical atteste que l'assurée a été en incapacité de travail pour des raisons de maladie du 1^{er} juillet au 29 juillet 2014.

Le 24 juillet 2014, l'assurée s'est inscrite à l'assurance-chômage en requérant le paiement de l'indemnité de chômage à compter du jour de son inscription. Un délai-cadre d'indemnisation lui a été ouvert du 24 juillet 2014 au 23 juillet 2016.

Le 6 août 2014, la Caisse cantonale de chômage (ci-après : la caisse) a requis de l'employeur de l'assurée qu'il réponde aux questions suivantes :

- "1. Quels sont concrètement les motifs qui vous ont amené à résilier le contrat de travail ?
2. Le comportement ou la qualité du travail de notre assurée ne vous donnaient-ils pas satisfaction ? Dans ce cas, l'avez-vous informée ? (merci de joindre copie de tout document de preuve, lettres d'avertissement, procès-verbaux d'entretien, mails, etc.)
3. L'assurée a-t-elle négligé des obligations professionnelles ? (merci de joindre copie des éventuels moyens de preuve)
4. Sans le motif invoqué, l'assurée aurait-elle été licenciée de toute façon ? Si oui pour quelle date et pour quel motif ?
5. A votre avis, l'assurée porte-t-elle une responsabilité dans la perte de son emploi ?
6. Le poste a-t-il été pourvu et si non pourquoi ?"

Par courriel du 11 août 2014, l'employeur a répondu comme il suit :

Nous avons bien reçu votre demande du 6 août concernant les motifs du licenciement de notre employée, Madame H._____, officiant en qualité de femme de chambre à l'hôtel [...] et vous en remercions.

Dans un souci de clarté, les réponses correspondent, dans l'ordre chronologique, aux questions posées dans votre énoncé.

1. Manque d'assiduité au travail - Absences non-justifiées - Travail de moins en moins rigoureux suivi de plaintes clients et ce malgré de fréquents entretiens avec H._____.
2. H._____ fut employée par C._____ depuis l'année 2008. Durant plus de 4 ans, elle se révéla être une employée exemplaire et nous donna entière satisfaction. Dans le courant de l'année 2013 et suite à des difficultés, semble-t-il, d'ordre privé, son travail commença à se négliger et nous dûmes plusieurs fois intervenir au cours d'entretiens. De nombreuses absences prolongées et non justifiées se firent jour. A la fin de l'année 2013, lors de la fermeture de l'établissement pendant 3 semaines pour raison de travaux, H._____ fut avisée par moi-même, T._____, Directeur de l'établissement, qu'en cas de non reprise de son travail de façon efficiente, nous devrions malheureusement mettre un terme à nos relations de travail. Malgré (sic), à la réouverture de l'hôtel, d'un comportement encourageant, les travers reprirent rapidement le dessus et nous dûmes nous résoudre à nous séparer de H._____.
3. Absence prolongée non justifiée
4. Non, sans ces motifs, cette personne n'aurait pas été licenciée.
5. Oui.
6. Oui."

Le 13 août 2014, la caisse a invité l'assurée à se déterminer sur les raisons invoquées par son ancien employeur (manque d'assiduité au travail, absences non justifiées, travail de moins en moins rigoureux suivi de plaintes clients et ce malgré de fréquents entretiens).

Le 18 août 2014, l'assurée s'est déterminée comme suit :

"Suite à votre demande, voici mon justificatif pour les raisons invoquées par mon ancien employeur.

Il est vrai que mon comportement au milieu du travail a changé et s'est dégradé depuis ces 5 derniers mois mais ceci est bien involontaire de ma part. En effet, il y a eu beaucoup de changements dans ma vie tels que :

- Le décès de ma sœur en novembre 2013,
- L'arrivée de mon fils en novembre suite à la fin de ses études aux States,
- Les disputes et autres histoires qui s'intensifient avec mon voisin.

Mon voisin rend ma vie impossible depuis très longtemps. J'ai porté plainte maintes fois sans résultat et depuis quelque mois il ne me laisse plus dormir, en me réveillant très agressivement au milieu de la nuit. Je ne pouvais plus dormir chez moi. J'ai fait tout le possible pour rendre ma vie plus adéquate, je suis même suivie par un médecin.

J'ai fait part à mon patron de la situation, mais il n'a rien fait pour me comprendre ni pour m'aider, de plus il m'a licenciée sans m'avertir formellement."

Avec son courrier, l'assurée a notamment produit :

- le courrier qu'elle a adressé au Service du logement de la Ville de [...] le 4 décembre 2012, qui indique notamment ce qui suit :

"Depuis des années, je dois subir un voisin qui m'insulte et qui fait du bruit, malgré l'intervention de la gérance V._____, mais sans succès.

Je tiens à préciser que j'ai déposé plainte 3 fois auprès de la police qui ne peut rien faire, car débordée, et qui m'a conseillé de m'adresser à la gérance, ce que j'ai fait, ou de déménager, ce qui me pousse à m'adresser à vous.

Je suis à bout car je n'ai jamais de repos. Je suis inscrite dans votre service depuis de longues années et je me suis rendue chez vous à maintes reprises pour obtenir un appartement de 4 pièces.

Actuellement, je vis avec mes 2 fils de 16 et 18 ans dans 52 m2, ce qui m'oblige à me contenter d'une pièce non fermée qui sert de séjour.

Je me tiens à votre disposition pour toute proposition et vous remercie d'avance de m'aider à retrouver une vie normale."

- copie du procès-verbal de la plainte pénale que l'assurée a déposée le 26 octobre 2012 à minuit 55 auprès de police secours pour discrimination raciale, subsidiairement injure, qui retranscrit comme suit ses déclarations :

"En date du jeudi 25.10.2012 vers 1830, mon voisin a regagné son domicile et s'est mis à faire du bruit. Il a commencé à m'insulter sans raison et à tenir des insultes raciales en me traitant de sale nègre au travers de la porte de l'appartement et par la fenêtre ce qui s'entend dans tout l'immeuble. Ce voisin, M. N._____ est très souvent alcoolisé. Suite à cela, j'ai fait appel à vos services mais je n'ai pas été en mesure de comprendre les informations fournies par la centrale d'engagement de la Police de Lausanne. Dès lors, je me suis rendue dans vos locaux pour vous informer de la situation. Cette situation perdure depuis 3 ans. J'ai fait des demandes d'aide aux services sociaux afin de pouvoir trouver un nouveau logis en vain. Je n'en peux plus de cette situation. (...)"

- une copie de l'ordonnance de non-entrée en matière sur la plainte du 26 octobre 2012 rendue le 19 février 2013 par le Ministère public de l'arrondissement de Lausanne qui motive sa décision par le fait que les investigations policières menées n'ont pas permis l'identification de témoins à même de corroborer la version des

faits de la partie plaignante, version qu'au demeurant N. _____ conteste formellement.

- une copie de la lettre que l'assurée a adressée à la Régie V. _____ le 17 février 2014, dont il ressort notamment ce qui suit :

"Vous êtes au courant de la situation difficile avec mon voisin, M. N. _____. Vous avez été contacté par la Police suite à ma plainte contre ce Monsieur pour menaces, insultes et le bruit qu'il fait. La situation n'a toujours pas évolué. Ce monsieur fait toujours du bruit jusqu'à deux heures du matin, il reçoit des visites de personnes au comportement suspect pendant la nuit, il passe sonner ma sonnette à minuit quand je dors, il fait du bruit sur son balcon la nuit, il m'insulte lourdement et il se montre extrêmement agressif. Je ne me sens pas en sécurité et je crains d'être agressée. Mon fils part travailler à 5 h du matin et ne peut plus dormir la nuit. Je ne peux plus vivre dans ces conditions. Je paye un loyer et j'estime avoir droit à un logement convenable, tranquille et serein. Je me lève chaque matin à 5h45 pour aller travailler. Je ne peux pas me permettre de passer des nuits blanches. Je vous demande instamment d'intervenir auprès de ce monsieur pour qu'il me laisse tranquille et qu'il ne perturbe plus la paix de l'immeuble."

- Une copie d'une lettre, datée du 24 mars 2011 (sic) de l'assurée à la caisse intitulée "justificatif de licenciement" qui a la teneur suivante :

"Suite à votre demande, voici mon justificatif pour les raisons invoquées par mon ancien employeur. Il est vrai que mon comportement au milieu du travail a changé et s'est dégradé depuis ces 5 derniers mois. Ce changement est dû à mon nombreux soucis, tels que le décès de ma sœur en novembre 2013, l'arrivée de mon fils suite à la fin de ses études ce même mois et surtout, mon voisin, par lequel je vis un vrai calvaire depuis 3 ans. Mon voisin rend ma vie impossible depuis très longtemps, j'ai porté plainte maintes fois sans résultat et depuis quelques mois il ne me laisse plus dormir, en me réveillant au milieu de la nuit; je ne pouvais plus dormir chez moi, je cherchais où aller sans résultat et ça a eu raison de moi."

- Une copie du courrier que F. _____, écrivain public, a adressé le 2 mai 2014 au Centre social régional de Lausanne (ci-après : CSR), qui a la teneur suivante :

Je connais Mme H. _____ depuis des années et j'ai été en charge d'écrire des lettres à la Régie V. _____ pour signaler le comportement inadmissible de son voisin M. N. _____.

En effet, il injurie Mme H. _____ et lui rend la vie impossible dans l'immeuble où elle habite.

Une plainte a été déposée auprès du Ministère public de l'arrondissement qui n'a pas jugé nécessaire d'intervenir.

Mme H. _____ est dans un état préoccupant et me donne du souci car je l'apprécie beaucoup.

Je vous demande de bien vouloir faire en sorte que la situation de Mme H. _____ puisse se résoudre et qu'elle retrouve une vie normale."

- Une copie du courrier qu'un bénévole de l'association E. _____ a adressé le 2 mai 2014 au CSR, qui indique notamment ce qui suit :

"Je me permets de vous écrire pour vous faire part de ma préoccupation concernant Mme H. _____.

Cette dame est venue plusieurs fois à notre permanence dans l'espoir de régler de graves problèmes de voisinage.

Malgré de nombreuses interventions, la situation non seulement ne s'arrange pas mais se dégrade. Mme H. _____ n'ose plus rentrer chez elle et dort désormais à l'hôtel.

Elle semble souffrir désormais de gros problèmes psychologiques.

Je vous prie donc de faire tout votre possible pour trouver une solution qui ne semble passer que par un relogement, voire une rocade de logement."

- Une copie de la lettre que T. _____ a écrite le 5 mai 2014 au CSR, dans laquelle il expose ce qui suit :

"A la demande de H. _____, employée en tant que femme de chambre dans mon établissement, cette lettre, parmi beaucoup d'autres, vient appuyer sa demande pour qu'enfin son problème de voisinage soit considéré et puisse trouver une issue favorable.

Il me semble que le droit au repos et à la quiétude est un droit pour tous."

- Une copie du courrier de la Régie V. _____ du 27 mai 2014 à l'attention de l'assurée dans laquelle, sous le titre "plaintes sonores", la régie indique que le courrier du 19 courant lui est bien parvenu et qu'elle écrit, ce jour, aux deux locataires concernés.

Selon le tableau des absences produit par l'employeur le 22 août 2014, en 2014, l'assurée a été en arrêt maladie 3 jours en février 2014 et 4 jours en juin 2014 (16 au 20 juin 2014). Ce tableau ne fait pas état de d'absences injustifiées. Seuls les jours de congé, les vacances et

les absences pour cause de maladie sont indiqués. L'employeur a également produit un certificat médical attestant de l'arrêt de travail pour cause de maladie à la date du 16 juin 2014. Par ailleurs, l'employeur, répondant apparemment aux questions de la caisse, indiquait ne pas comprendre pourquoi l'assurée avait produit à la caisse un certificat médical daté du 29 avril 2014 pour la période du 29 avril au 3 mai 2014 dès lors que selon le tableau des absences précité, elle avait travaillé à cette période et ne lui avait par ailleurs jamais présenté le certificat médical en question.

Par décision du 26 août 2014, la caisse a suspendu l'assurée dans son droit à l'indemnité de chômage pour une durée de 16 jours dès le 24 juillet 2014 pour le motif que son comportement avait donné à son employeur un motif de licenciement, de sorte qu'elle portait une part de responsabilité dans la perte de son emploi (art. 30 al. 1 let. a LACI : perte d'emploi fautive).

L'assurée s'est opposée à la décision de suspension par courrier du 29 août 2014 en ces termes :

"Je ne peux accepter la décision rendue par la caisse de chômage pour les raisons suivantes :

1. J'ai clairement expliqué les raisons de mes absences fréquentes sur mon lieu de travail par ma lettre du 24 mars jointe.
2. Je ne suis pas responsable des agressions incessantes de voisinage m'empêchant de dormir et me provoquant de gros problèmes psychologiques, comme vous pouvez le constater dans les 2 lettres de mon ancien employeur et de l'association E. _____ jointes.
3. Les 2 rapports de police ci-joints corroborent mon problème.
4. Mon employeur a dû se résoudre à me licencier bien qu'il ait compris mon problème, (voir lettre de mon employeur) et les raisons de mes absences sont uniquement dues aux causes mentionnées ci-dessus.
5. Le certificat médical joint [réd. : attestant un arrêt de travail pour cause de maladie du 1^{er} juillet au 29 juillet 2014] prouve que je ne pouvais effectivement pas travailler régulièrement.

En conséquence, je vous serais reconnaissante de bien vouloir annuler cette décision certainement due à une mauvaise connaissance du dossier."

Par décision sur opposition du 14 novembre 2014, la Caisse de chômage, Division juridique (ci-après : l'intimée) a rejeté l'opposition et confirmé la décision de suspension du 26 août 2014. Elle a considéré en substance que le conflit de voisinage dont se prévalait l'assurée pour expliquer son changement de comportement au travail durait depuis de nombreuses années et reposait sur les seules allégations de l'assurée. Au demeurant, elle a estimé que si l'assurée n'était pas en état de travailler en raison des répercussions sur sa santé des problèmes de voisinage allégués, elle aurait dû consulter un médecin qui l'aurait mise au bénéfice d'un arrêt de travail. En conclusion, elle a retenu que l'assurée avait donné à son employeur des motifs de résiliation de son contrat de travail et qu'elle s'était retrouvée au chômage par sa propre faute. La suspension dans l'exercice de son droit à l'indemnité était par conséquent légitime. Quant à la durée de cette suspension, elle a indiqué qu'elle était appropriée, eu égard au fait que 16 jours de suspension correspondait au minimum prévu par la loi en cas de faute de gravité moyenne.

B. Par décision du 18 novembre 2014, la caisse a infligé à l'assurée une suspension de son droit à l'indemnité de chômage de 5 jours à compter du 1^{er} novembre 2014 pour le motif qu'elle avait remis tardivement ses recherches d'emploi pour le mois d'octobre 2014.

C. Par acte du 12 décembre 2014, H. _____ a recouru devant la Cour des assurances sociales du Tribunal cantonal du canton de Vaud contre les décisions de suspension de son droit à l'indemnité de chômage. Elle conclut à leur annulation. En ce qui concerne la suspension d'une durée de 16 jours, elle fait implicitement valoir que son licenciement ne lui est pas imputable à faute, en se prévalant des répercussions sur son travail du conflit de voisinage dont elle a fait état dans la procédure d'opposition. S'agissant de la suspension d'une durée de 5 jours, elle expose que la tardiveté du dépôt de sa fiche de recherches d'emploi est due au fait qu'elle a dû se réfugier dans le Jura pour retrouver un peu de tranquillité, ce qui implique des déplacements, qu'elle doit limiter en raison de leur coût. Elle relève que ledit retard n'était que de quelques jours. Elle a produit le décompte d'indemnités établi le 26 novembre 2014

ainsi que le décompte rectifié du 2 décembre 2014 remplaçant le précédent, qui font état des 5 jours de suspension.

Le 13 janvier 2015, à la demande du juge instructeur, la recourante a produit la décision sur opposition du 14 novembre 2014.

Dans sa réponse du 10 février 2015, l'intimé a conclu au rejet du recours formé contre la décision sur opposition du 14 novembre 2014. Relevant que la recourante ne conteste pas les nombreuses absences prolongées et injustifiées ayant conduit à son licenciement, elle expose que les explications données par la recourante pour les justifier (harcèlement d'un voisin) ne sont pas convaincantes. Pour le surplus, elle explique que l'amortissement des 16 jours de suspension a été effectué sur les décomptes des mois de juillet 2014 (6 jours) et août 2014 (10 jours) et que les 5 jours de suspension figurant sur le décompte de novembre 2014 concernent la suspension infligée par l'ORP le 18 novembre 2014.

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).

b) En l'espèce, le recours formé à l'encontre de la décision sur opposition rendue par l'intimée le 14 novembre 2014 a été déposé en temps utile; il respecte en outre les autres conditions de forme prévues par la loi (art. 61 let. b LPGA notamment), de sorte qu'il est recevable.

c) En tant qu'il vise la décision de suspension du droit à l'indemnité de chômage pour une durée de 5 jours en raison de la tardiveté de la remise des recherches d'emploi rendue par l'Office régional de placement de Lausanne le 18 novembre 2014, le recours est en revanche irrecevable dès lors que la décision attaquée est susceptible d'être attaquée par la voie de l'opposition. L'écriture de la recourante du 12 décembre 2014 est dès lors transmise à l'intimée en sa qualité d'autorité compétente pour statuer dans le cadre de la procédure d'opposition.

2. 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. (16 jours de suspension du droit à l'indemnité de chômage fixé en l'occurrence à 171 fr. 70 par jour), 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).

3. 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 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 (cf. art. 44 al. 1 let. a OACI [ordonnance sur l'assurance chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité, RS 837.02]; sur la 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. Aucune suspension pour chômage fautif ne sera prononcée lorsque le comportement de l'assuré est excusable (Bulletin LACI n° D22). Ainsi, Rubin (op. cit., n. 25 ad art 30 LACI, p. 306) relève "qu'une incapacité de travail ou une inadéquation du profil du travailleur avec les exigences de l'emploi occupé n'entraînent pas de sanction en cas de résiliation du contrat pour ces motifs (TFA C 76/00 arrêt du 10 mai 2001, C 52/92 arrêt du 15 novembre 1993). Cela étant si ces motifs sont accompagnés d'une mauvaise volonté ou d'un manque de rendement fautif, une sanction peut se justifier (TFA C 218/05 consid. 3, arrêt du 10 juillet 2006). L'incapacité non fautive peut être en relation avec la santé, la force physique, les compétences professionnelles, les qualifications ou d'autres circonstances se rapportant à l'exécution du travail (éventuelles phobies, vertiges (DTA 1980 p. 56 etc.)."

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).

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).

4. a) En l'espèce, le motif invoqué pour la résiliation du contrat de travail de la recourante était un "manque de qualité régulière" de son travail (lettre de résiliation du 25 avril 2014). Invité à préciser le motif du licenciement par la caisse, l'ancien employeur de la recourante a indiqué le 11 août 2014 : "un manque d'assiduité au travail, des absences non justifiées et un travail de moins en moins rigoureux suivi de plaintes de clients, malgré de nombreux entretiens avec la recourante".

Il convient donc d'examiner séparément la question des absences injustifiées de celle de l'irrégularité de la qualité du travail de la recourante et de son manque d'assiduité.

En ce qui concerne ce dernier point, l'intimée a considéré que le manque d'assiduité et l'irrégularité de la qualité du travail de l'assurée constituaient un comportement fautif au sens de l'art. 30 al. 1 let. a LACI. S'agissant des explications de la recourante selon laquelle c'est le grave conflit de voisinage qui l'a amenée à ne plus pouvoir produire la même

qualité de travail qu'auparavant, l'intimée a considéré qu'elles n'étaient pas vraisemblables parce que basées sur les seules allégations de la recourante. L'intimée ne saurait être suivie dans son raisonnement. L'existence d'un grave conflit de voisinage, avec harcèlement, bruit nocturne incessant, insultes et menaces est rendue vraisemblable par un faisceau d'indices : il y a d'abord la plainte pénale du 26 octobre 2012. Il n'a certes pas été possible de recueillir les preuves de l'incident qui a justifié le dépôt de la plainte en question par la recourante, de sorte que le Ministère public n'est pas entré en matière. Le dépôt de la plainte pénale constitue toutefois un indice sérieux des problèmes de voisinage allégués par la recourante. Ensuite, il ressort du dossier que la recourante a écrit en tout cas à deux reprises à la Régie V. _____ (17 février 2014 et 19 mai 2014) pour lui demander de faire cesser les perturbations. On sait que ladite régie est entrée en matière puisque, le 27 mai 2014, elle a répondu à l'assurée qu'elle allait écrire aux locataires incriminés au sujet de ses plaintes sonores. A cela s'ajoute que la recourante a requis à plusieurs reprises du Service du logement de la Ville de [...] qu'il lui trouve un appartement en faisant état de ses problèmes de voisinage. En outre, une amie, F. _____, un bénévole de l'association E. _____ et l'employeur de l'assurée lui-même - certes après l'avoir licenciée - sont intervenus auprès du CSR pour qu'il trouve une solution au conflit de voisinage subi par l'assurée. Les deux premiers exposaient également que l'état de santé de la recourante devenait préoccupant, dès lors que ce conflit, au lieu de se calmer, prenait toujours plus d'ampleur (cf. lettres du 2 mai 2014 de F. _____ et du bénévole de l'association E. _____). Dans ces conditions, non seulement l'existence d'un conflit de voisinage mais aussi son ampleur, sa progression et ses répercussions sur la personne de la recourante doivent être considérés comme établis à satisfaction de droit. Au vu des faits exposés, on doit aussi admettre que la recourante a fait tout ce qui était dans le domaine du possible pour tenter de mettre fin aux perturbations de son voisin, perturbations qui, petit à petit, l'ont amenée à "craquer" au point d'entamer sa capacité à s'acquitter de ses tâches avec la qualité requise de façon régulière, comme par le passé. Ces circonstances bien particulières amènent à tenir pour établi le fait que la baisse des prestations de travail n'était pas due à une mauvaise volonté,

ou à un manque de motivation ou d'assiduité de l'assurée mais à des perturbations graves et incessantes indépendantes de sa volonté, qu'avec toute la diligence requise elle n'a toutefois pas réussi à faire cesser. Il ne s'agit pas là d'un comportement fautif au sens de la loi. La diminution des prestations de travail était excusable vu ces circonstances particulières et ne justifiait pas une suspension du droit à l'indemnité de chômage. La décision entreprise est mal fondée sur ce point.

b) Pour ce qui est des absences injustifiées, on constate que l'employeur n'a produit aucun document corroborant ses allégations (question 1 du questionnaire de la caisse du 6 août 2014). De même, répondant à la question 5 de la caisse s'agissant de déterminer si l'assurée avait négligé ses obligations professionnelles, il a répondu : "absence prolongée non justifiée", sans produire de pièce corroborant cette déclaration. Dans ses déterminations du 18 août 2014, la recourante a seulement reconnu que son comportement au travail avait changé et s'était dégradé, en précisant que c'était de façon involontaire. Elle exposait des difficultés d'ordre privé, et tout particulièrement le conflit de voisinage existant certes depuis plusieurs années mais qui s'était amplifié à la fin de l'année 2012. Par la suite, la recourante a reconnu des absences fréquentes ou prolongées, sans toutefois se prononcer sur leur caractère justifié ou non. Quoi qu'il en soit, le tableau des absences produit par l'ancien employeur pour l'année 2014 ne fait état d'aucune absence injustifiée. Seuls trois jours de maladie, des jours de congé et des vacances sont mentionnés pour la période du 1^{er} janvier 2014 au 30 avril 2014. D'éventuelles absences injustifiées - au demeurant non démontrées - étaient donc nettement antérieures au licenciement du 25 avril 2014.

c) Vu ce qui précède, on doit admettre que la décision de l'employeur de licencier la recourante, à la fin du mois d'avril 2014, était fondée essentiellement sur une baisse de la qualité et de la régularité de son travail. Cette baisse n'était toutefois pas due à une mauvaise volonté ou à un manque de motivation de la recourante, mais aux perturbations graves et incessantes qu'elle subissait de la part de son voisin, qui ont progressivement entamé sa capacité à s'acquitter de ses tâches

professionnelles avec la qualité requise. La diminution des prestations de travail était excusable compte tenu de ces circonstances particulières et ne justifie par conséquent pas une suspension du droit à l'indemnité de chômage.

5. En conclusion, en tant qu'il est dirigé contre la décision sur opposition du 14 novembre 2014 le recours est bien fondé. Dite décision sur opposition doit par conséquent être annulée.

En tant qu'il vise la décision de l'ORP de Lausanne du 18 novembre 2014, le recours est irrecevable pour les motifs exposés au considérant 1c ci-dessus. La cause est toutefois transmise à l'intimée en sa qualité d'autorité compétente pour statuer sur la contestation formulée par l'assurée dans le cadre de la procédure d'opposition prévue par la loi.

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 obtient certes gain de cause, mais sans l'assistance d'un mandataire professionnel (art. 61 let. g LPGA).

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

- I. Le recours interjeté contre la décision rendue le 14 novembre 2014 par la Caisse cantonale de chômage, Division juridique, est admis.

- II. La décision sur opposition rendue par la Caisse cantonale de chômage, Division juridique, le 14 novembre 2014 est annulée.

- III. Le recours formé contre la décision rendue le 18 novembre 2014 par l'Office régional de placement de Lausanne est irrecevable, l'écriture du 12 décembre 2014 étant transmise à la Caisse cantonale de chômage, Division juridique, comme objet de sa compétence.

- IV. Il n'est pas perçu de frais judiciaires ni alloué de dépens.

Le juge unique :

La greffière :

Du

L'arrêt qui précède est notifié à :

- H. _____, à Lausanne,
- Caisse cantonale de chômage, Division juridique, à Lausanne,
- Office régional de placement, 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 :