

**COUR DES ASSURANCES SOCIALES**

---

---

Arrêt du 26 juin 2017

---

Composition : Mme PASCHE, juge unique

Greffière : Mme Kreiner

\*\*\*\*\*

Cause pendante entre :

**W.**\_\_\_\_\_, à [...], recourante,

et

**CAISSE CANTONALE DE CHÔMAGE, DIVISION JURIDIQUE**, à Lausanne,  
intimée.

---

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

**E n f a i t :**

**A.** W. \_\_\_\_\_ (ci-après : l'assurée ou la recourante), née en [...], a travaillé en qualité d'aide-soignante pour la Résidence N. \_\_\_\_\_, à [...], à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2013, d'abord à mi-temps puis à plein temps dès le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

L'assurée a été licenciée par son employeur par courrier du 26 mai 2016, dont la teneur était la suivante :

"Pour faire suite à notre entretien je vous confirme la rupture de votre contrat de travail avec effet immédiat pour juste motif. Le délai contractuel étant de deux mois, votre salaire vous sera versé jusqu'au 31 juillet 2016. [...] Le lien de confiance étant rompu, votre activité au sein de la Résidence N. \_\_\_\_\_ se termine ce jour, avec effet immédiat."

En raison d'une incapacité de travail entre le 27 et le 29 juillet 2016, l'échéance du contrat de travail a été reportée au 31 août 2016.

L'assurée s'est inscrite le 27 juillet 2016 auprès de l'Office régional de placement de [...] (ci-après : l'ORP) comme demandeuse d'emploi à 100 % à compter du 1<sup>er</sup> août 2016. Compte tenu du report de l'échéance de son contrat de travail, un délai-cadre d'indemnisation lui a été ouvert du 1<sup>er</sup> septembre 2016 au 31 août 2018.

Dans une attestation de l'employeur du 2 août 2016, la Résidence N. \_\_\_\_\_ a relevé que les rapports de travail avaient été résiliés pour « *fautes professionnelles* ».

Interpellée par la Caisse cantonale de chômage, Agence de [...] (ci-après : l'agence), la Résidence N. \_\_\_\_\_ a motivé la résiliation du contrat de travail de l'assurée par courrier du 23 août 2016. Elle a notamment renvoyé à un document non daté intitulé « *Rapports* », joint en annexe, dont il ressortait ce qui suit (sic) :

**"RAPPORTS :**

1, Le 21 novembre 2013, nous avons eu un entretien concernant votre attitude soit :

Pas d'esprit d'équipe

Fait à sa tête et n'écoute pas les consignes.

2, Le 22 janvier 2015, nous avons eu un entretien concernant votre attitude avec vos collègues

S. \_\_\_\_\_ ne « fou » rien

B. \_\_\_\_\_ « tu ne travailles pas avec la bouche, mais avec les mains et les pieds »

W. \_\_\_\_\_ met des problèmes ou il n'y en a pas

W. \_\_\_\_\_ ne s'adresse pas à la bonne personne

3, Le 10 février 2015, je vous ai remis un avertissement, que vous avez refusé, ce document faisait mention de votre comportement et attitude à l'égard de vos collègues et des résidents. Ce document rappelait également le respect des consignes et du programme établi.

4, le 1<sup>er</sup> avril 2015, nous avons eu une réunion relative aux problèmes de communications, de chercher les résidents pour le souper, participation à la vaisselle et donnée d'ordre.

5, le 3 septembre 2015, nous avons eu un entretien, concernant la situation de Mme R. \_\_\_\_\_. Vous n'avez à nouveau pas respecté les consignes.

6, Malgré les consignes, vous en avez fait qu'à votre tête concernant vos vacances du mois d'avril 2016. Le planning était fait et vous ne l'avez pas respecté, une collègue a dû venir vous remplacer.

7, le 28 avril 2016, voir rapport

8, Le 3 mai 2016, vous avez refusé de mettre la robe de chambre à Mme G. \_\_\_\_\_ .... Voir mail du 08.05.2016. (Mme G. \_\_\_\_\_ est décédée.

9. Le 20 mai 2016, M. K. \_\_\_\_\_ : manque de collaboration avec une collègue X. \_\_\_\_\_ SA,

10. De nombreux résidents se plaignent de votre attitude, comportement et craignent vos réactions."

En annexe à son courrier, la Résidence N. \_\_\_\_\_ a également produit les documents suivants :

- une note du 3 septembre 2015 non signée, rapportant que le 30 août 2015, « W. \_\_\_\_\_ a[vait] appelé le médecin de garde à la place d'appeler la Dresse L. \_\_\_\_\_, concernant Mme R. \_\_\_\_\_ », ce qui était contraire aux consignes transmises à tout le personnel puisque cette résidente souhaitait s'endormir à la Résidence N. \_\_\_\_\_ ; cela avait occasionné une fatigue chez la résidente car elle avait été

transportée en ambulance à l'hôpital avant d'être ramenée à la résidence le même jour.

- un courriel du 8 mai 2016, dans lequel les enfants de Mme G. \_\_\_\_\_ se plaignaient que l'infirmière de garde le 3 mai 2016 avait refusé d'aider leur mère à mettre sa robe de chambre tôt le matin, au motif « *qu'elle n'avait pas le temps* » ; la résidente, souffrant d'un cancer, avait dû se débrouiller seule, ce qu'ils trouvaient inadmissible.
  
- un courriel du 20 mai 2016 d'A. \_\_\_\_\_, adressé notamment à la responsable de la filiale [...] de X. \_\_\_\_\_ SA, où elle rapportait qu'elle avait trouvé M. K. \_\_\_\_\_ par terre en arrivant chez lui ce soir-là, avec « [...] *qui lui disait "je ne peux rien faire pour vous, etc..."* », qu'elle avait dû gérer cette situation seule avec le résident et que ce dernier s'était crispé en écoutant W. \_\_\_\_\_.
  
- un courriel du 2 juin 2016 de la fille de M. K. \_\_\_\_\_, faisant référence aux propos tenus lors d'un entretien téléphonique du 30 mai 2016 et confirmant que ce dernier ne se sentait pas à l'aise avec une des employées de la Résidence N. \_\_\_\_\_, prénommée « *quelque chose comme [...]* », qui était très souvent présente lorsqu'il avait des problèmes, le soir ou la nuit, car il ressentait qu'elle ne l'aimait pas ; elle a encore précisé qu'en revanche « *tout se pass[ait] bien avec les autres dames* » de la Résidence N. \_\_\_\_\_ ».

Par courrier du 26 août 2016, l'agence a invité l'assurée à donner son point de vue concernant la fin de son contrat de travail, précisant que les raisons invoquées par son ancien employeur étaient les suivantes : « *son comportement vis-à-vis de ses collègues et résidentes n'étaient pas adéquats* ». Elle a ajouté que ces motifs pouvaient l'exposer à une suspension dans l'exercice de son droit aux indemnités, avant de lui impartir un délai de dix jours pour prendre position par écrit.

L'assurée a répondu par courrier du 5 septembre 2016. En substance, elle a fait valoir que les raisons invoquées par l'employeur étaient infondées et portaient atteinte à sa personnalité. Elle avait toujours été professionnelle et aucun conflit avec ses collègues n'avait été notifié pendant toute la durée du travail. Elle a tout d'abord contesté le

reproche fait en novembre 2013 au sujet de l'absence d'esprit d'équipe, relevant qu'elle travaillait essentiellement les soirs (sans collègue de travail la plupart du temps) et que la notion d'esprit d'équipe de l'employeur était probablement trop large (accomplir des tâches qui ne faisaient pas partie de ses fonctions contractuelles ou remédier aux fautes commises par le personnel non qualifié). Elle a soutenu qu'il y avait un fort taux de rotation du personnel, ce qui était un indice clair de problèmes au niveau structurel ou organisationnel. L'intéressée a ensuite contesté les reproches de janvier 2015, faits hors contexte, alléguant s'être toujours exprimée de façon respectueuse. Selon elle, la directrice de la Résidence N. \_\_\_\_\_ avait pour habitude de critiquer le travail de la plupart de ses employés et d'embaucher du personnel lié à son cercle familial, au lieu de se préoccuper de l'amélioration de l'organisation et de la qualité du service. Elle s'est en outre étonnée d'avoir été licenciée en mai 2016 seulement, soit plus d'un an après l'entretien de janvier 2015, si son travail et son attitude n'étaient pas conformes aux attentes de l'entreprise. L'assurée a encore ajouté qu'elle avait toujours eu d'excellents rapports avec les résidents. Finalement, elle a considéré que le fait de licencier un employé pour justes motifs tout en continuant de payer le salaire pendant le délai de congé était contradictoire.

Par décision du 27 septembre 2016, l'agence a décidé de suspendre l'assurée dans son droit aux indemnités pendant seize jours indemnisables dès le 1<sup>er</sup> septembre 2016, pour perte fautive d'emploi. Elle a estimé que, malgré les arguments développés, le comportement de cette dernière avait donné à son employeur un motif valable de résiliation du contrat de travail. Il était établi qu'elle portait une responsabilité dans la perte de son emploi. L'agence a retenu une faute moyenne.

Par courrier du 7 octobre 2016, l'assurée a formé opposition à l'encontre de la décision précitée. En résumé, elle a fait valoir que celle-ci manquait de clarté, puisqu'elle ne précisait pas quel comportement avait constitué un motif valable de résiliation, ni le type de dol retenu pour qualifier le chômage de fautif. Elle a également allégué que l'employeur n'avait jamais agi en justice et que son licenciement avait eu lieu dans le

respect du délai de congé prévu par le droit applicable. L'intéressée s'est aussi demandée comment apprécier le degré de la faute si aucun comportement n'était identifié. Elle a en outre soutenu que l'agence avait fait abstraction de plusieurs indices allant à l'encontre des arguments de l'employeur : elle n'avait pas reçu de certificat de travail intermédiaire, le certificat de travail avait dû être refait à trois reprises, l'employeur entretenait également des relations de travail difficiles avec d'autres employés, un travailleur était employé « au noir » et elle n'avait jamais reçu de lettre faisant état de comportements jugés fautifs (l'employeur l'informait de ces allégations lors de réunions puis les retranscrivaient dans des rapports qu'elle n'avait jamais signés).

A la demande de la Caisse cantonale de chômage, Division juridique (ci-après : la caisse ou l'intimée), la Résidence N. \_\_\_\_\_ a produit par courriel du 27 novembre 2016 l'avertissement adressé le 10 février 2015 à l'assurée et dont la teneur était la suivante :

"A fin janvier, je vous ai convoqué[e] pour relever divers problèmes.

En effet, plusieurs de vos collègues et résidents se sont plaints de votre comportement et attitude à leur égard.

Par ces lignes, je vous rappelle que vous êtes employée au même titre que vos collègues.

D'autre part, avec les résidents vous ne devez pas leur donner d'ordre, mais avec philosophie leur proposer ceci ou cela.

Vous devez également respecter les consignes et le programme établi.

En vous remerciant de prendre note de ce qui précède."

Par décision sur opposition du 9 décembre 2016, la caisse a rejeté l'opposition de l'assurée et confirmé la décision litigieuse. En substance, elle a retenu que l'employeur lui reprochait un manque d'esprit d'équipe, un irrespect des consignes ainsi qu'une attitude inadéquate envers les résidents et ses collègues. Cette dernière reconnaissait avoir été informée de ces griefs lors de réunions et avait reçu un avertissement écrit en février 2015. La caisse a également relevé que les familles de deux résidents s'étaient plaintes de l'assurée au printemps 2016, ce qui

avait précipité son licenciement. Dans ce contexte, elle a estimé que les faits étaient suffisamment établis et que l'assurée aurait pu éviter son licenciement en adoptant une attitude plus conforme aux attentes de son employeur. Par son comportement, elle avait donné à ce dernier un motif de résiliation du contrat de travail et avait donc commis une faute, de sorte que l'agence était fondée à lui infliger une suspension dans l'exercice de son droit à l'indemnité de chômage. Pour le surplus, elle a confirmé la quotité de la sanction.

**B.** Par acte du 7 janvier 2017, W.\_\_\_\_\_ a recouru contre la décision sur opposition précitée, en concluant à son annulation. En substance, elle s'est plainte en premier lieu d'une violation de son droit d'être entendue, au motif qu'elle n'avait pas pu se déterminer sur les reproches formulés à son encontre s'agissant notamment des plaintes des familles des résidents qui n'avaient, selon elle, jusqu'alors jamais été mentionnées. Elle les a contestés, arguant avoir respecté les consignes de la direction et agi de manière professionnelle. La recourante s'est ensuite interrogée sur la façon dont les moyens de preuve avaient été réunis, singulièrement sur le point de savoir si une enquête avait été menée auprès des résidents, ou uniquement auprès de l'employeur. Elle a soutenu à cet égard que l'employeur avait un taux élevé de démissions et de licenciements, ce qui laissait à penser à un problème d'ordre organisationnel au sein de l'entreprise. Elle a ajouté que son comportement n'avait jusqu'alors pas donné lieu à critiques, se prévalant d'une évaluation positive de ses compétences professionnelles, personnelles et sociales par la Fondation Q.\_\_\_\_\_ à l'occasion d'un stage auprès de l'Institution Y.\_\_\_\_\_ entre le 9 juillet et le 8 octobre 2012.

Par réponse du 3 février 2017, l'intimée a maintenu sa position et proposé le rejet du recours. Elle a en particulier rappelé les faits de la cause et les éléments sur lesquels l'agence s'était fondée pour prendre sa décision. L'intimée a ensuite ajouté que, même s'il était avéré, le défaut d'organisation allégué par la recourante n'aurait pas permis à lui seul de justifier son comportement. Finalement, elle a contesté toute violation du droit d'être entendu, relevant que l'intéressée avait eu l'occasion de

donner des explications sur les motifs de son licenciement évoqués par l'employeur avant même la notification de la décision de l'agence.

Dans sa réplique du 25 février 2017, la recourante a maintenu sa position. En résumé, elle a fait valoir que les éléments invoqués par l'intimée n'étaient pas suffisants pour établir sa faute, les reproches formulés à son encontre par l'employeur étant généraux et manquant de clarté. Elle a également déploré le fait que les employés étaient surchargés par l'employeur, lequel avait engagé des personnes sans qualification et non déclarées. En outre, après s'être prévalu du fait qu'il y avait un écart temporel entre l'entretien de novembre 2013 et celui de janvier 2015, elle a soutenu que ces entretiens avaient été menés de façon peu professionnelle puisqu'elle n'avait reçu aucun procès-verbal. L'intéressée s'est ensuite à nouveau demandé comment la « CCH » pouvait retenir un dol éventuel sans informer sur le comportement reproché. En dernier lieu, elle a fait valoir que l'intimée s'était fondée exclusivement sur les déclarations de l'employeur et qu'elle n'avait jamais été informée des plaintes des familles des résidents. A titre de mesures d'instruction, l'intéressée a sollicité la prise de renseignement auprès de l'employeur ainsi que l'audition de témoins. Avec son écriture, elle a notamment produit l'avertissement du 10 février 2015.

Par duplique du 17 mars 2017, l'intimée a maintenu ses conclusions et a renvoyé à ses précédentes écritures.

### **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, sauf dérogations expresses (art. 1 al. 1 LACI [loi fédérale du 25 juin 1982 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité ; RS 837.0]). Les décisions sur opposition et celles contre lesquelles la voie de l'opposition n'est pas ouverte sont sujettes à recours (art. 56 al. 1 LPGA) 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 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], par renvoi de l'art. 128 al. 1 OACI). 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, interjeté en temps utile et respectant les autres conditions de forme prévues par la loi (art. 61 let. b LPGA notamment), le recours 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 du Tribunal cantonal est compétente pour statuer (art. 93 let. a LPA-VD). La valeur litigieuse étant inférieure à 30'000 fr., la présente cause relève de la compétence d'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 seize jours à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2016 est justifiée quant à son principe et, le cas échéant, quant à sa quotité.

**3.** Il convient en premier lieu d'examiner le grief formel de la violation du droit d'être entendu.

**a)** L'art. 29 al. 2 Cst. (Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 ; RS 101) garantit aux parties à une procédure judiciaire ou administrative le droit d'être entendues (cf. également dans le cadre des procédures devant les assureurs sociaux, l'art. 42 LPGA).

**b)** La jurisprudence, rendue sous l'empire de l'art. 4 aCst. et qui s'applique également à l'art. 29 al. 2 Cst. (ATF 129 II 497 consid. 2.2,

127 I 54 consid. 2b, 127 III 576 consid. 2c et 126 V 130 consid. 2a), a déduit du droit d'être entendu, en particulier, le droit pour le justiciable de s'expliquer avant qu'une décision ne soit prise à son détriment, celui de fournir des preuves quant aux faits de nature à influencer sur le sort de la décision, celui d'avoir accès au dossier, celui de participer à l'administration des preuves, d'en prendre connaissance et de se déterminer à leur propos (ATF 135 I 279 consid. 2.3, 126 I 15 consid. 2a/aa, 124 V 180 consid. 1a ; TF 8C\_816/2014 du 26 octobre 2015 consid. 3.2).

Le droit d'être entendu comporte également l'obligation pour l'administration, respectivement le juge, de motiver sa décision, afin que ses destinataires et toutes les personnes intéressées puissent la comprendre et l'attaquer utilement en connaissance de cause s'il y a lieu, et qu'une autorité de recours soit en mesure, si elle est saisie, d'exercer pleinement son contrôle (ATF 126 I 15 consid. 2a/aa et 125 II 369 consid. 2c ; TF 8C\_1001/2008 du 31 juillet 2009 consid. 2.2). Pour répondre à ces exigences, il suffit que l'administration, respectivement le juge, mentionne au moins brièvement les motifs qui l'ont guidée et sur lesquels elle a fondé sa décision. Elle n'a toutefois pas l'obligation d'exposer et de discuter tous les arguments invoqués par les parties. Il n'y a violation du droit d'être entendu que si l'autorité ne satisfait pas à son devoir minimum d'examiner les problèmes pertinents (ATF 136 I 229 consid. 5.2, 136 V 351 consid. 4.2 et les références citées, 129 I 232 consid. 3.2 et 126 I 97 consid. 2b ; TF 5A\_13/2011 du 8 février 2011 consid. 3.1). En règle générale, l'étendue de l'obligation de motiver dépend de la complexité de l'affaire à juger, de la liberté d'appréciation dont jouit l'autorité et de la potentielle gravité des conséquences de sa décision (ATF 112 la 107 consid. 2b ; TF 8C\_1001/2008 du 31 juillet 2009 consid. 2.2).

Le droit d'être entendu est une garantie constitutionnelle de caractère formel, dont la violation doit en principe entraîner l'annulation de la décision attaquée indépendamment des chances de succès du recourant sur le fond (ATF 132 V 387 consid. 5.1 et 127 V 431 consid. 3d/aa). A teneur de jurisprudence, toutefois, la violation du droit d'être

entendu est réparée - à titre exceptionnel et pour autant qu'elle ne soit pas d'une gravité particulière - lorsque la partie lésée a la possibilité de s'exprimer devant une autorité de recours jouissant d'un plein pouvoir d'examen (ATF 137 I 195 consid. 2.3.2, 135 I 279 consid. 2.6.1, 132 V 387 consid. 5.1 et 127 V 431 consid. 3d/aa ; TF 9C\_205/2013 du 1<sup>er</sup> octobre 2013 consid. 1.1).

**c)** On ajoutera que le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) a édicté des directives à l'attention de l'administration en sa qualité d'autorité de surveillance, lesquelles concrétisent notamment le droit d'être entendu de l'assuré (Bulletin du SECO LACI-IC [Indemnité de chômage], janvier 2017 [ci-après : Bulletin LACI-IC], chiffres D8 et D9).

Les chiffres D8 et D9 du Bulletin LACI-IC précité prévoient en effet notamment ce qui suit :

"Dans le cadre de l'enquête destinée à déterminer si la faute de l'assuré est suffisamment grave pour justifier une sanction, l'instance compétente doit donner à l'assuré l'occasion de s'exprimer avant de rendre une décision. L'art. 42 LPGA prévoit certes qu'il n'est pas nécessaire d'entendre l'assuré avant une décision sujette à opposition. Toutefois, dans la procédure de suspension du droit à l'indemnité, le respect du droit d'être entendu est indispensable pour permettre une appréciation globale des faits et décider si et dans quelle mesure l'assuré doit être suspendu.

[...]

L'assuré doit pouvoir s'exprimer sur le comportement qui lui est reproché et, le cas échéant, exposer des motifs supplémentaires à sa décharge. [...]"

Selon la jurisprudence, ces directives n'ont d'effet qu'à l'égard de l'administration. Elles ne créent pas de nouvelles règles de droit et donnent le point de vue de l'administration sur l'application d'une règle de droit et non pas une interprétation contraignante de celles-ci. Le juge des assurances sociales n'est pas lié par les ordonnances administratives. Il ne doit en tenir compte que dans la mesure où elles permettent une application correcte des dispositions légales dans un cas d'espèce, voire qu'elles présentent la jurisprudence de la Haute Cour en vigueur. Il doit en revanche s'en écarter lorsqu'elles établissent des normes qui ne sont pas conformes aux règles légales applicables (ATF 133 V 587 consid. 6.1, 133

V 257 consid. 3.2, 132 V 200 consid. 5.1.2, 131 V 42 consid. 2.3, 129 V 200 consid. 3.2, 127 V 57 consid. 3a et 126 V 64 consid. 4b et références citées).

**d)** En l'espèce, la recourante s'est longuement déterminée sur les allégations de son employeur la concernant, avant que l'agence ne rende sa décision. Dans son courrier du 5 septembre 2016, elle a notamment spécifiquement contesté les reproches relatifs à son manque de professionnalisme et aux conflits qui existaient avec ses collègues. Elle a également admis avoir eu au moins deux entretiens avec son employeur en novembre 2013 et janvier 2015, avant d'exposer en détail son point de vue sur les reproches qui lui avaient été faits à ces occasions. L'intéressée a en outre eu l'opportunité de faire valoir ses arguments à l'occasion de la procédure d'opposition, au cours de laquelle elle est notamment revenue sur les arguments qui, selon elle, n'avaient pas été pris en compte par l'agence. A ce stade, elle a reconnu une nouvelle fois que son employeur l'avait informée, au moins oralement, des reproches qui lui étaient faits au cours de diverses réunions. Dans ce contexte, la recourante ne peut être suivie lorsqu'elle affirme ne pas avoir pu se déterminer sur les reproches de l'employeur, pas plus que lorsqu'elle soutient que ceux-ci n'ont jamais été mentionnés.

On relèvera encore que, s'il est vrai que la décision de l'agence du 27 septembre 2016 est succincte, sa portée est claire. Il en va de même de la décision sur opposition qui détaille, elle, les faits déterminants, les dispositions légales applicables et les motifs qui ont guidés l'intimée. Le fait que l'ensemble des arguments invoqués par l'intéressée n'aient pas été discutés par l'administration n'y change rien. Les actes d'opposition et de recours que la recourante a déposés, bien étayés, laissent d'ailleurs penser que cette dernière a été en mesure de saisir pleinement la portée et les motifs des deux décisions.

Par ailleurs, dans tous les cas, la recourante a eu l'occasion de faire valoir l'entier de ses moyens devant la Cour de céans, qui est dotée d'un plein pouvoir d'examen, dans le cadre d'un double échange

d'écritures. Partant, les manquements dont se prévaut la recourante ne sauraient justifier l'annulation de la décision et de la décision sur opposition pour violation du droit d'être entendu, dans la mesure où les vices les affectant éventuellement étaient susceptibles d'être réparés respectivement par l'intimée et par la Cour de céans.

Le grief de violation du droit d'être entendu doit donc être rejeté.

**4. a)** Selon l'art. 30 al. 1 let. a LACI, le droit de l'assuré à l'indemnité 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 88 consid. 4c et les références citées ; TFA C 141/06 du 24 mai 2007 consid. 3). 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 197 consid. 6a, 124 V 225 consid. 2b et 122 V 34 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 ; TF 8C\_316/07 du 16 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 et 1986 p. 96 consid. 3). 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 242 consid. 1 et les références citées ; TF 8C\_660/2009 du 18 mars 2010 consid. 3). 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 ; TF 8C\_446/2015 du 29 décembre 2015 consid. 6.1). 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, Genève/Zurich/Bâle 2014, n. 24 ad art. 30 et les références citées ; Bulletin LACI-IC, chiffre 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. 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 (Bulletin LACI-IC, chiffre D20). Lorsqu'un différend oppose l'assuré à son employeur, les seules affirmations de ce dernier ne suffisent pas à établir une faute contestée par l'assuré et non confirmée par d'autres preuves ou indices aptes à convaincre l'administration ou le

juge (ATF 112 V 242 consid. 1 et les références citées ; TF 8C\_497/2011 du 4 avril 2012 consid. 4 ; TFA C 190/06 du 20 décembre 2006 consid. 1.2 ; DTA 2001 p. 170 consid. 3 ; Boris Rubin, op. cit., n. 31 ad art. 30). Aucune suspension pour chômage fautif ne sera prononcée lorsque le comportement de l'assuré est excusable (Bulletin LACI-IC, chiffre D22).

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 139 V 176 consid. 5.3, 130 III 321 consid. 3.2 et 3.3, 126 V 353 consid. 5b et 125 V 193 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 ; TF 9C\_694/2014 du 1<sup>er</sup> avril 2015 consid. 3.2).

**5. a)** En l'espèce, 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.

Il ressort du dossier que le comportement de la recourante a fait l'objet de nombreux reproches de la part de son employeur entre novembre 2013 et mai 2016. Leur fréquence s'est nettement accélérée : après un premier entretien relatif à son attitude fin 2013, l'employeur a consigné quatre autres évènements en 2015 et autant de plus au cours des cinq premiers mois de l'année 2016. Il lui a tout d'abord été reproché de ne pas avoir d'esprit d'équipe et de ne pas respecter les consignes (21 novembre 2013). En janvier 2015, l'employeur a à nouveau pointé du doigt son attitude envers ses collègues et son non-respect des consignes. Le 10 février 2015, elle a d'ailleurs reçu un avertissement écrit s'agissant de son comportement et de son attitude envers ses collègues et les

résidents, qui rappelait également la nécessité de respecter les consignes et le programme établi. Le 1<sup>er</sup> avril 2015, l'intéressée a pris part à une réunion afin d'aborder des problèmes relatifs à la communication, à la prise en charge des résidents au moment du souper, à la participation à la vaisselle et aux ordres. Quelques mois plus tard, en septembre 2015, il lui a une fois encore été fait remarquer qu'elle n'avait pas suivi les consignes s'agissant spécifiquement du cas de Mme R.\_\_\_\_\_. Finalement en 2016, l'employeur lui a en particulier reproché de ne pas avoir respecté le planning établi s'agissant de ses vacances (avril), d'avoir refusé d'aider une des résidentes gravement malade à mettre sa robe de chambre (3 mai 2016) et de ne pas avoir collaboré avec une collègue alors qu'un résident était tombé (20 mai 2016). Des résidents, qui craignaient ses réactions, se plaignaient en outre de son attitude et de son comportement.

Dans ce contexte, il apparaît que par son comportement vis-à-vis de ses collègues et des résidents, mais également par son non-respect des directives de son employeur, la recourante a sans aucun doute créé un climat de travail difficile légitimant une rupture du lien de confiance, ce qui a conduit à son licenciement. Il s'agit donc d'un comportement fautif sous l'angle de l'assurance-chômage, même si son contrat a été résilié par son employeur de manière ordinaire, dans le respect du délai de congé applicable, et non avec effet immédiat.

La recourante conteste avoir reçu un procès-verbal en bonne et due forme à la suite des entretiens durant lesquels ces griefs avaient été formulés. Cet argument ne lui est toutefois d'aucun secours, dans la mesure où elle a admis que des reproches spécifiques lui avaient été faits au cours des rapports de travail. De plus, elle a reçu un avertissement écrit daté du 10 février 2015, qui l'informait que son comportement avait donné lieu à des plaintes de ses collègues et des résidents et qui lui rappelait qu'elle ne devait pas donner d'ordres aux résidents et devait respecter les consignes et le programme établi. Compte tenu de ces avertissements oraux et écrits, elle pouvait s'attendre à être licenciée en l'absence d'amélioration de son comportement et a donc délibérément contribué à son renvoi en ne changeant pas d'attitude.

**b)** Il convient ensuite d'examiner si le comportement fautif reproché à l'intéressée est clairement établi.

A cet égard, on relèvera que, contrairement à ce que fait valoir cette dernière, l'intimée ne s'est pas fondée sur les seules déclarations de l'employeur. Celles-ci sont corroborées par des écrits de tiers. On trouve en particulier au dossier les courriels des proches de deux résidents, qui se plaignaient de la recourante. Certains d'entre eux protestaient parce qu'elle avait refusé de mettre une robe de chambre à leur parente gravement malade du cancer. Une autre rapportait que son père, qui avait la sensation que l'intéressée ne l'aimait pas, ne se sentait pas à l'aise avec elle, alors que tout se passait bien avec les autres employées de la résidence. Le courriel d'une collaboratrice de X. \_\_\_\_\_ SA à une de ses

responsables, duquel il ressortait que la recourante avait refusé de porter secours à un des résidents qui était tombé, confirme également les reproches faits à son encontre.

La manière dont le dossier a été instruit par l'agence et l'intimée ne prête pas non plus flanc à la critique. L'agence a en effet interpellé l'employeur, qui a fourni un dossier complet que l'intéressée aurait pu consulter. L'intimée a également demandé un complément d'information à l'employeur avant de rendre sa décision sur opposition puisqu'elle a requis la production de l'avertissement du 15 février 2015.

Il faut dès lors admettre que le comportement fautif reproché à la recourante est suffisamment clairement établi.

**c)** Il reste encore à vérifier si le chômage de l'intéressée est excusable.

La Cour de céans observe à ce titre que les allégations de la recourante selon lesquelles son employeur était mal organisé et faisait face à un taux élevé de démissions et de licenciements, qui ne sont au demeurant étayées par aucune pièce, ne lui sont d'aucun secours. Cela n'aurait en effet dans tous les cas pas excusé son chômage. Il en va de même du fait que l'employeur aurait, selon ses dires, engagé du personnel sans formation et non déclaré. Même s'il était avéré, cet élément ne permettrait pas d'exclure la faute de l'intéressée dans la perte de son emploi.

Pour le surplus, aucun des arguments soulevés par la recourante ne permet d'établir que son licenciement est dû à un autre motif que son comportement. L'évaluation positive qu'elle a reçue à la fin d'un stage effectué en 2012 et dont elle se prévaut ne permet en particulier pas de s'écarter des constatations exposées ci-dessus (cf. consid. 5a *supra*).

**d)** Au vu de ce qui précède, en agissant comme elle l'a fait, la recourante a clairement adopté, de manière répétée, 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, eu égard aux avertissements qu'elle avait reçus. Elle ne pouvait ignorer le risque de licenciement si elle

n'amendait pas son comportement. 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.

**6.** Les éléments au dossier sont clairs, dénués de contradiction et permettent à la Cour de céans de statuer. De plus, la recourante ayant eu tout loisir de s'exprimer au cours de la présente procédure, il n'y a pas lieu d'ordonner des mesures d'instruction complémentaires (à savoir la prise d'information auprès de l'employeur et la tenue d'une audience). En effet, si l'assureur ou le juge, se fondant sur une appréciation consciencieuse des preuves fournies par les investigations auxquelles ils doivent procéder d'office, sont convaincus que certains faits présentent un degré de vraisemblance prépondérante et que d'autres mesures probatoires ne pourraient plus modifier cette appréciation, il est superflu de rechercher d'autres preuves (appréciation anticipée des preuves ; ATF 131 I 153 consid. 3, 122 II 464 consid. 4a et 122 III 223 consid. 3c ; TF 8C\_26/2015 du 5 janvier 2016 consid. 4.2.1 et 8C\_764/2009 du 12 octobre 2009 consid. 3.2 et les références citées). Une telle manière de procéder ne viole pas, en tant que telle, les garanties de procédure (ATF 130 II 425 consid. 2.1, 122 II 464 consid. 4a et 119 V 335 consid. 3c ; TF 9C\_382/2008 du 22 juillet 2008 consid. 3 et les références).

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

**a)** 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 un à quinze jours, de seize à trente jours en cas de faute de gravité moyenne et de trente et un à soixante 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 (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, n. 110 ad. art. 30 ; ATF 137 V 71 consid. 5.2 ; TF 8C\_537/2013 du 16 avril 2014 consid. 5.2 et 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., n. 118 et 119 ad. art. 30).

**b)** En l'occurrence, l'intimée a qualifié la faute commise de moyenne et a suspendu la recourante dans l'exercice de son droit à l'indemnité chômage pour une durée de seize jours à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2016.

En retenant une faute moyenne, l'intimée a appliqué une sanction plus clémente que celle retenue généralement tant par l'administration que par les tribunaux en application de l'art. 44 al. 1 let. a OACI (cf. consid. 7a *supra*). La qualification de la faute, eu égard au comportement de l'intéressée qui a donné à son employeur un motif de résiliation du contrat de travail (cf. consid. 5 *supra*), ne prête cependant pas flanc à la critique.

La suspension de seize jours est située à l'extrémité inférieure de la fourchette prévue par l'art. 30 al. 3 LACI en cas de faute de gravité moyenne. Une suspension aussi courte en cas de perte fautive d'emploi

est favorable à la recourante. Il n'y a toutefois pas lieu de remettre en cause l'appréciation de l'intimée, 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.

Il s'ensuit que l'intimée n'a pas abusé de son pouvoir d'appréciation ni contrevenu au principe de la proportionnalité en suspendant la recourante pendant seize jours dans son droit à l'indemnité chômage.

**8. a)** En définitive, le recours, mal fondé, doit être rejeté et la décision attaquée confirmée.

**b)** 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 - au demeurant non représentée - 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 9 décembre 2016 par la Caisse cantonale de chômage, Division juridique, 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 :

- W. \_\_\_\_\_,
- Caisse cantonale de chômage, Division juridique,
- Secrétariat d'Etat à l'économie,

par l'envoi de photocopies.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière de droit public devant le Tribunal fédéral au sens des art. 82 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral ; RS 173.110), cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral (Schweizerhofquai 6, 6004 Lucerne) dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

La greffière :