

**COUR DES ASSURANCES SOCIALES**

---

---

Arrêt du 14 septembre 2020

---

Composition : Mme DURUSSEL, juge unique  
Greffier : M. Addor

\*\*\*\*\*

Cause pendante entre :

L.\_\_\_\_\_, à Z.\_\_\_\_\_, recourante,

et

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

---

**Art. 30 al. 1 let. a LACI ; 44 al. 1 let. a et 45 al. 3 let. b OACI**

**E n f a i t :**

**A.** Née en 1967, L. \_\_\_\_\_ (ci-après : l'assurée ou la recourante) a travaillé dès le 1<sup>er</sup> juin 2007 en qualité de téléphoniste - réceptionniste pour le compte de la Clinique S. \_\_\_\_\_ au taux de 60 % avant d'œuvrer, dès le 1<sup>er</sup> août 2010 en tant que secrétaire en polyclinique au taux de 80 % au service du même employeur.

Un entretien annuel d'évaluation a eu lieu en date du 23 mai 2017. A cette occasion, l'évaluateur a qualifié le travail de l'assurée de conforme aux attentes. Il était cependant fait mention d'un problème lors de la réception d'un patient, lequel avait écrit à la direction pour se plaindre. L'intéressée devait ainsi améliorer l'accueil des patients en se montrant plus avenante et souriante vis-à-vis d'eux. L'assurée s'était déclarée d'accord avec cette remarque, convenant qu'il lui incombait de travailler ce point en 2017. Il était par ailleurs précisé que, lors de la précédente évaluation, l'assurée s'était vue exhortée à améliorer la communication dans la formulation des choses. Or cet objectif n'avait été que partiellement atteint au vu des retours des patients et des médecins. Les nouveaux objectifs de l'assurée étaient, d'ici au 30 septembre 2017, de travailler à nouveau sur l'accueil des patients en se montrant avenante et souriante.

Au terme de l'évaluation du 28 mars 2018, l'évaluatrice a indiqué que le travail de l'assurée était toujours conforme aux attentes. Elle a rappelé que, l'année précédente, une amélioration lui avait été demandée quant à l'accueil des patients et quant à ses relations avec certains collaborateurs. Cet objectif était considéré comme atteint, dans la mesure où il n'y avait pas eu d'annonce d'un quelconque mécontentement.

Le 14 janvier 2019, L. \_\_\_\_\_ a fait l'objet d'un avertissement libellé en ces termes :

« Madame,

Nous nous référons à l'entretien de ce jour que vous avez eu avec Monsieur W.\_\_\_\_\_, Directeur Général et Madame V.\_\_\_\_\_, votre supérieure hiérarchique. Nous vous confirmons par la présente la notification d'un avertissement.

En effet, lors des relevés des questionnaires satisfactions de la polyclinique, les commentaires de patients révèlent un comportement inapproprié et une attitude désagréable à la réception. De plus, un tel comportement de votre part n'est pas un cas isolé. Le fait que vous soyez en poste depuis de nombreuses années et que vous connaissiez très bien les tâches à accomplir n'enlève en rien l'importance d'un accueil parfait.

Un tel manquement ne peut pas être toléré. En agissant de la sorte, vous avez contrevenu à l'Art. 33 du règlement du personnel, qui mentionne notamment que « Le collaborateur exécute avec soin le travail qui lui est confié [...] Le collaborateur veille à ne pas ternir l'image de son employeur, ni à lui porter préjudice ». Ainsi qu'à l'Art. 37, qui mentionne que « Le comportement et la conduite du collaborateur ne doivent pas faire l'objet de plainte en relation avec son activité professionnelle. Il sauvegarde fidèlement et de son mieux les intérêts de son employeur ».

Ainsi, nous vous demandons, dès ce jour de corriger votre comportement et votre attitude.

Nous sommes convaincus que cette démarche engendrera des changements de votre part. Dans le cas contraire, nous serons dans l'obligation de prendre des mesures plus sévères à votre rencontre.

[Salutations] »

Par courriel du 17 janvier 2019, l'assurée a demandé à pouvoir obtenir « la date et heure des faits et la preuve de l'accusation portée à [s]on rencontre », ce qui lui permettrait de refaire le lien avec cette personne et de s'expliquer à propos des reproches qui lui étaient adressés.

En réponse à sa demande, l'assistante de direction lui a adressé par courriel du même jour un document à la teneur suivante :

**« Avez-vous été satisfait aujourd'hui de l'accueil, de la prise en charge médicale, des explications et recommanderiez-vous cet établissement ?**

#### **Sortie Polyclinique**

2018-12-24 11 : 17**Accueil**

réceptionniste de la Polyclinique désagréable, instruction pour attendre pas claires.

2018-12-24 11 : 19excellente infirmière à la Polyclinique, Mme G.\_\_\_\_\_, très bonne prise en charge, rapide et avec le sourire, sauve la mauvaise impression de la réceptionniste (femme) de la Polyclinique. »

Confrontée à une augmentation de la charge de travail, l'assurée s'est exprimée en ces termes dans un courriel du 28 mars 2019 adressé à sa supérieure hiérarchique V.\_\_\_\_\_ :

« Bonjour V.\_\_\_\_\_,

J'accuse réception de ton courriel qui m'interpelle. Je comprends par tes mots que tu me demandes d'assurer seule un service qui est prévu pour deux personnes (180 %), il m'est impossible de garantir ce travail dans des conditions normales et que par conséquent c'est mon état de santé qui va s'en ressentir. Pour rappel, depuis la venue de [...], j'ai déjà assuré à plusieurs reprises des créneaux horaires seule et j'ai senti mon état de santé se dégrader avec l'apparition de quelques symptômes inquiétants. Je me rends compte également que cela provoque une charge de travail qui n'est pas viable et qui est trop importante pour que je puisse répondre dans des conditions convenables aux demandes des patients, cela malgré ma toute bonne volonté et mon dévouement. Je te demande donc de réévaluer cette situation et de trouver une autre solution afin que je puisse continuer de faire mon travail que j'apprécie vraiment dans des conditions convenables et surtout possibles. Je te remercie par avance de l'attention que tu porteras à mes quelques lignes et espère pouvoir compter sur ta bonne compréhension.

Cordialement.

L.\_\_\_\_\_  
Secrétariat polyclinique »

V.\_\_\_\_\_ a répondu à ce message par un courriel daté du même jour rédigé comme suit :

« Bonjour L.\_\_\_\_\_,

J'accuse réception de ton courriel. Durant plusieurs années, les absences en polyclinique n'étaient pas remplacées et par conséquent le secrétariat était géré par une seule personne pendant ces périodes à satisfaction. Depuis ma reprise de la gestion du secrétariat de la polyclinique, les absences sont très souvent remplacées par la polyvalente.

Actuellement, nous rencontrons un cas de force majeure car comme tu le sais il n'y a pas de secrétaires chez le Dr K.\_\_\_\_\_. Je pense pouvoir compter sur ton aide et ton expérience pour assurer le secrétariat alors que [...] gère le secrétariat du Dr K.\_\_\_\_\_.

Y a-t-il des tâches que l'on peut t'enlever afin d'alléger la charge de travail en attendant que [...] reprenne ton poste stp ?

Je fais le nécessaire pour trouver les solutions adéquates dans l'intérêt de l'équipe des secrétaires médicales et de la Clinique.

Merci d'avance pour ta collaboration.

Meilleures salutations.

V. \_\_\_\_\_

Assistante de direction et responsable des secrétaires médicales »

Le 23 avril 2019, l'employeur a résilié les rapports de travail pour le 23 juin 2019, délai reporté au 29 août 2019 en raison d'une incapacité totale de travail attestée médicalement entre le 23 avril et le 26 juin 2019.

**B.** Le 2 septembre 2019, L. \_\_\_\_\_ s'est inscrite en tant que demandeuse d'emploi à 80 % auprès de l'Office régional de placement de C. \_\_\_\_\_ (ci-après : l'ORP), sollicitant le versement d'indemnités de chômage dès cette date.

En date du 3 octobre 2019, l'employeur a répondu comme suit aux questions posées par la Caisse cantonale de chômage dans son courrier du 20 septembre 2019 :

« **[1. Quels sont concrètement les motifs qui vous ont amené à résilier le contrat de travail ?]**

Conformément à l'avertissement du 14 janvier 2019 que Madame L. \_\_\_\_\_ a refusé de signer, son comportement inapproprié envers la patientèle ne pouvait plus être toléré.

**[2. Le comportement ou la qualité du travail vous donnaient-ils satisfaction ? Dans le cas contraire, l'avez-vous informée ? (merci de joindre copie de tout document de preuve, lettres d'avertissement, procès-verbaux d'entretien, mails, etc.)]**  
Avertissement du 14 janvier 2019.

**[3. La personne susmentionnée a-t-elle négligé des obligations professionnelles ? (merci de joindre copie des éventuels moyens de preuve)]**

Oui, selon l'évaluation annuelle 2017 ainsi que son avertissement du 14 janvier 2019.

**[4. Sans le motif invoqué, l'auriez-vous licenciée de toute façon ? Si oui, pour quelle date et pour quel motif ?]**

Non.

[5. **A votre avis, porte-t-elle une responsabilité dans la perte de son emploi ?]**

Oui.

[6. **Le poste a-t-il été repourvu et si non pourquoi ?]**

Oui. »

Invitée à se déterminer sur les motifs ayant conduit son employeur à la licencier, l'assurée, représentée par son conseil, a répondu par courrier du 14 octobre 2019. Elle a indiqué qu'elle contestait les raisons invoquées par son employeur pour la licencier ainsi que l'avertissement qu'elle aurait soi-disant refusé de signer. En effet, elle a prétendu n'avoir fait l'objet que d'un avertissement oral qu'elle n'avait même pas pu contester, étant donné que la Clinique S.\_\_\_\_\_ s'était refusée à l'écouter. Elle a encore fait valoir que, pendant ses douze ans d'activité au sein de cette clinique, elle n'avait jamais reçu de mauvaises évaluations, bien au contraire.

Par décision du 22 octobre 2019, la Caisse cantonale de chômage, agence de P.\_\_\_\_\_, a retenu une faute de gravité moyenne à l'encontre de l'assurée et l'a en conséquence suspendue dans son droit aux indemnités pendant seize jours à compter du 22 octobre 2019, au motif qu'elle portait une part de responsabilité dans la perte de son emploi.

Le 18 novembre 2019, L.\_\_\_\_\_, non représentée, s'est opposée à cette décision. Elle a indiqué avoir été l'objet, en date du 13 janvier 2019, d'un avertissement oral, le seul en douze ans d'activité au service de la Clinique S.\_\_\_\_\_ à la suite de la plainte formulée par une patiente. Décrivant les circonstances ayant conduit cette patiente à se plaindre, l'assurée a relevé qu'il s'agissait d'une personne qui ne voulait pas attendre son tour. Elle avait refusé de signer l'avertissement car elle n'avait pas été en mesure de faire valoir ses arguments, notamment auprès de sa supérieure hiérarchique, en poste depuis trois mois au moment de la notification de l'avertissement. L'assurée a encore invoqué le fait qu'elle s'était retrouvée seule à de nombreuses reprises pour

assumer une charge de travail importante, ajoutant que son licenciement était intervenu à son retour d'un arrêt de travail de quatre jours, de sorte qu'il devait être qualifié d'abusif. Après avoir réaffirmé qu'elle n'avait jamais reçu d'avertissement ni avant ni après cet épisode, l'intéressée a souligné que ses évaluations avaient toujours été positives et qu'elle n'avait absolument pas adopté intentionnellement un comportement en vue d'être licenciée. Elle a en conséquence demandé à l'autorité d'opposition de réexaminer sa situation à la lumière des arguments avancés.

Par décision sur opposition du 31 janvier 2020, la Caisse cantonale de chômage, Division juridique (ci-après : la Caisse ou l'intimée), a rejeté l'opposition formée par l'assurée. Elle a considéré que l'assurée elle-même avait reconnu avoir reçu un avertissement oral en date du 13 janvier 2019 tout en déclarant qu'elle se refusait à le signer. A cela s'ajoutait que l'employeur n'avait pas été en mesure de produire d'indices établissant que l'assurée aurait fait fi de l'avertissement qui lui avait été signifié au mois de janvier 2019. L'assurée avait par ailleurs fait savoir à sa supérieure hiérarchique que sa charge de travail l'empêchait d'accueillir convenablement les patients (courriel du 28 mars 2019). Sur la base de ces éléments, la Caisse a retenu que le comportement de l'assurée avait été la cause de son licenciement et que, après l'avertissement du mois de janvier 2019, elle ne pouvait ignorer que son indisponibilité risquait de se répercuter sur la patientèle. Consciente des conséquences que son attitude problématique pouvait avoir pour son employeur, elle devait être tenue pour responsable quand bien même elle n'avait jamais eu la volonté de se faire licencier (notion de dol éventuel). Dans ces conditions, il fallait admettre qu'elle s'était retrouvée au chômage par sa propre faute, ce qui justifiait la sanction prononcée à son endroit. Au surplus, la quotité de la suspension ne prêtait pas le flanc à la critique.

**C.** Par acte du 2 mars 2020 (timbre postal), L. \_\_\_\_\_ a recouru contre la décision sur opposition du 31 janvier 2020 devant la Cour des assurances sociales du Tribunal cantonal du canton de Vaud en concluant

à son annulation. L'assurée a tout d'abord fait valoir que la lettre de résiliation des rapports de travail du 23 avril 2019 ne faisait aucune mention des raisons ayant motivé la démarche de l'employeur. Elle en déduisait que le comportement qui lui était reproché ne pouvait être considéré comme « clairement défini. » De surcroît, les appréciations rédigées le 24 décembre 2018 à moins de deux minutes d'intervalle semblaient émaner d'une seule et même personne. Dès lors qu'elles étaient formulées en termes génériques et subjectifs, elles ne permettaient aucunement de dégager un comportement ou une attitude spécifique, ce d'autant qu'elle n'avait fait l'objet que d'un seul avertissement en douze ans d'activité pour le compte de la Clinique S.\_\_\_\_\_. Au demeurant, l'évaluation annuelle du 23 mai 2017 ne faisait état que d'un seul point à améliorer, à savoir la communication avec les patients. Quant à l'évaluation du 28 mars 2018, elle prenait acte des efforts entrepris en lien avec l'accueil des patients. Ces éléments ne permettaient donc pas de retenir que l'assurée aurait adopté un comportement en vue d'être licenciée mais bien plutôt qu'elle s'était efforcée de satisfaire aux attentes de son employeur et, par là, de conserver son emploi. L'assurée a en outre souligné que les appréciations du 24 décembre 2018 lui avaient été communiquées le 13 janvier 2019 sous la forme d'un avertissement, lequel a été suivi d'un licenciement en date du 23 avril 2019. Or aucun manquement ne lui a été reproché entre l'avertissement et le licenciement. Ce n'est qu'après avoir demandé à la Clinique S.\_\_\_\_\_ de répondre aux questions posées dans le courrier du 20 septembre 2019 que les autorités de l'assurance-chômage ont établi une corrélation entre l'avertissement du 14 janvier 2019 et le licenciement du 23 avril 2019. Celles-ci auraient pourtant dû accorder davantage d'attention aux réponses fournies. En effet, à la question : « la personne sus-mentionnée [l'assurée] a-t-elle négligé des obligations professionnelles ? », l'employeur avait répondu par la négative ; à la question : « [s]ans le motif invoqué, l'auriez-vous licenciée de toute façon ? Si oui, pour quelle date et pour quel motif ? », l'employeur avait tout simplement répondu « [o]ui ». Par conséquent, même en l'absence d'un avertissement, comme celui du 14 janvier 2019, l'employeur aurait licencié l'assurée. C'était dès lors à tort que la Caisse avait retenu un lien

entre la résiliation des rapports de travail et le prétendu comportement de l'assurée, lequel n'avait eu, selon elle, aucun effet décisionnel sur son licenciement. Ce faisant, la Caisse aurait agi de manière arbitraire.

Dans sa réponse du 18 juin 2020, la Caisse a indiqué qu'elle maintenait sa position pour les raisons invoquées dans la décision attaquée, si bien qu'elle proposait le rejet du recours.

### **E n d r o i t :**

**1.**       **a)** La LPGA (loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la partie générale du droit des assurances sociales ; RS 830.1) est, sauf dérogation expresse, applicable en matière d'assurance-chômage (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 peuvent faire l'objet d'un recours auprès du tribunal des assurances compétent (art. 56 al. 1 LPGA, 100 al. 3 LACI, 128 al. 1 et 119 al. 1 OACI [ordonnance du 31 août 1983 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité ; RS 837.02]), dans les trente jours suivant leur notification (art. 60 al. 1 LPGA).

**b)** En l'occurrence, déposé en temps utile auprès du tribunal compétent (art. 93 let. a LPA-VD [loi cantonale vaudoise du 28 octobre 2008 sur la procédure administrative ; BLV 173.36]) et respectant les autres conditions formelles prévues par la loi (art. 61 let. b LPGA notamment), le recours est recevable.

**c)** Vu la valeur litigieuse inférieure à 30'000 fr., la cause est de la compétence du juge unique (art. 94 al. 1 let. a LPA-VD).

**2.**       Le litige porte sur le bien-fondé de la suspension du droit à l'indemnité de chômage de 16 jours prononcée par l'intimée à l'encontre de la recourante en raison d'un licenciement fautif.

**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 induire son chômage, ou à en prolonger la durée. 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 ; TF 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 242 consid. 1 et les arrêts cités ; TFA 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). En outre, il est nécessaire, en application de l'art. 20 let. b de la Convention OIT n° 168 (Convention n° 168 de l'Organisation internationale du Travail [OIT] du 21 juin 1988 concernant la promotion de l'emploi et la protection contre le chômage ; RS 0.822.726.8), 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 (TF 8C\_268/2015 du 6 août 2015 consid. 4.2 et les références citées). 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. Les seules affirmations de ces derniers 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. Dans ce cas de figure, le principe de la vraisemblance prépondérante est inopérant. Pour devoir être pris en compte, les reproches doivent être précis (ATF 112 V 242 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 ; Boris Rubin, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, Schulthess 2014, p. 308 ch. 31 ad art. 30). Aucune suspension pour chômage fautif ne sera prononcée lorsque le comportement de l'assuré est excusable (Bulletin SECO [Secrétariat d'Etat à l'économie] LACI relatif à l'indemnité de chômage [IC] n° D20 et 22).

**4. a)** En l'occurrence, l'intimée a prononcé une suspension de 16 jours à l'encontre de la recourante estimant qu'elle avait adopté un comportement inadéquat à l'origine de la rupture des rapports de travail.

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. Il peut en effet être tenu pour établi que, malgré un avertissement formel le 14 janvier 2019, l'assurée a adopté un comportement de nature à rendre les rapports de travail intenable.

**aa)** Dans son courrier d'avertissement du 14 janvier 2019, l'employeur a émis à l'encontre de l'assurée des griefs relatifs à sa conduite, lui reprochant, sur la base des questionnaires satisfactions de la polyclinique, un comportement inapproprié et une attitude désagréable à la réception en relation avec l'accueil des patients. Une fois ce constat posé, l'employeur invitait l'assurée à veiller à ce que ce type d'attitude ne se renouvelle pas.

Les griefs formulés par l'employeur dans le courrier d'avertissement précité sont précis et clairement explicités. Quand bien même les conséquences d'une absence d'amélioration n'ont pas été expressément indiquées, l'assurée ne pouvait ignorer le risque de licenciement en cas d'attitude inadéquate. Tout au moins devait-elle s'attendre à être congédiée si elle ne faisait pas d'efforts. Le fait que son

ancien employeur n'ait pas déploré d'agissements critiquables envers la clientèle entre la notification de l'avertissement et la lettre de licenciement n'y change rien.

Cela étant, on relèvera que la recourante ne démontre pas avoir contesté la lettre d'avertissement, alors même que ce courrier contenait des griefs importants susceptibles de conduire à un licenciement. Certes, elle n'avait aucune obligation de réagir à cet avertissement, les dispositions du Code des obligations ne régissant pas la procédure d'avertissement. Cependant, le fait qu'elle n'ait pas contesté des critiques conséquentes assorties d'un risque sérieux et concret de licenciement affaiblit considérablement ses allégations quant à un comportement exempt de reproche. Ce constat s'impose avec d'autant plus d'évidence que les écritures qu'elle a échangées par la suite avec la Caisse et la Cour de céans démontrent que la recourante dispose d'une capacité certaine à se défendre et à formuler son désaccord sous la forme écrite.

**bb)** S'agissant des griefs formulés quant à son comportement, il apparaît que la recourante ne les conteste pas à proprement parler non plus. Aucun des arguments soulevés par la recourante ne permet de retenir que son licenciement serait dû à un autre motif que son comportement, étant précisé que la qualité de son travail n'est pas réellement mise en cause. Ses affirmations selon lesquelles les faits ayant motivé son licenciement ne sont pas clairement définis n'emportent pas la conviction. Simples allégations, elles ne sont corroborées par aucun élément objectif au dossier. Tel que constitué, celui-ci fait plutôt état de difficultés en relation avec l'accueil des patients dans le cadre d'un environnement de travail difficile (cf. échange de courriels du 28 mars 2019) et dont la direction de son ancien employeur avait connaissance. En pareilles circonstances, celui-ci était en droit de lui donner des instructions particulières sur l'exécution du travail et la conduite à adopter, et il était du devoir de la recourante de les observer, selon les règles de la bonne foi (art. 321d CO [loi fédérale du 30 mars 1911 complétant le Code civil suisse ; RS 220]). On ne peut pas non plus suivre la recourante lorsqu'elle

affirme que l'appréciation du 24 décembre 2018 et l'avertissement du 14 janvier 2019 ne permettent pas à eux seuls de dégager une attitude spécifique valant pour les douze ans passés au service de la Clinique S.\_\_\_\_\_. Les propos de la recourante à cet égard ne suffisent pas à remettre sérieusement en question les reproches de l'employeur, ce d'autant que les entretiens d'évaluation des années 2016 et 2017 avaient déjà fait état de problèmes de communications en lien avec l'accueil des patients. De même, les réponses apportées le 3 octobre 2019 par l'ancien employeur de l'assurée au questionnaire de la Caisse du 20 septembre 2019 telles que figurant dans la décision sur opposition attaquée ne lui sont d'aucun secours. En effet, celle-ci retranscrit de manière erronée la teneur de ce questionnaire, si bien que les réponses figurant dans la décision litigieuse ne correspondent pas aux questions réellement posées. Il y a donc lieu de se fonder sur les pièces au dossier, à savoir le questionnaire du 20 septembre 2019 et le courrier de l'employeur du 3 octobre 2019 qui y fait suite. A teneur de ces deux documents, il appert que, contrairement à ce qui est rapporté dans la décision entreprise, l'employeur a répondu par la négative à la question de savoir si, sans le motif invoqué, il aurait de toute façon licencié l'assurée. C'est dès lors à tort que la recourante soutient qu'il n'y aurait aucun lien entre le comportement qui lui est reproché et son licenciement car il n'y a pas d'autre motif invoqué par l'employeur à l'appui de la résiliation des rapports de travail.

**c)** Au vu de ce qui précède, il y a lieu de retenir que le comportement inapproprié de l'assurée a nui au bon fonctionnement de l'institution qui l'employait et que c'était en raison de ces éléments que le licenciement avait eu lieu. Par ses agissements, la recourante a créé un climat de travail intenable ayant conduit à une rupture des liens de confiance. Un tel comportement est de nature à causer son licenciement.

**d)** Il suffit pour être en présence d'une perte fautive d'emploi au sens des art. 30 al. 1 let. a LACI et 44 al. 1 let. a OACI, que l'employé ait donné à son employeur un motif de licenciement, alors qu'il aurait pu être évité si l'intéressé avait fait preuve de la diligence voulue. Dès lors

que tel est le cas en l'espèce, l'intimée n'a pas versé dans l'arbitraire en retenant que la recourante était responsable de son chômage et en rendant 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 peut être retenu tant par l'administration que par les tribunaux, avec pour conséquence une suspension d'une durée minimale de 31 jours. 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. 2a). Dans les cas de faute grave, la jurisprudence a indiqué qu'il convenait de partir du milieu de la fourchette (soit 45 jours) 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).

On précisera enfin que, dans ses directives au moyen desquelles le Secrétariat d'Etat à l'économie – autorité de surveillance en matière d'exécution de la LACI et d'application uniforme du droit – a édicté une échelle des suspensions à l'intention des caisses de chômage, aucun barème spécifique n'est prévu dans l'hypothèse où l'assuré est sans travail par sa propre faute pour avoir donné à son employeur un motif de résiliation du contrat de travail au sens de l'art. 30 al. 1 let. a LACI et de l'art. 44 al. 1 let. a OACI (cf. Bulletin LACI relatif à l'indemnité de chômage [IC], D75 ch. 1.B).

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. b OACI en cas de faute de gravité moyenne, l'intimée ayant renoncé à retenir une faute grave. Une suspension de 16 jours est favorable à l'assurée, compte tenu de la perte fautive d'emploi qui lui est reprochée. Il n'y a cependant pas lieu en l'espèce de remettre en cause l'appréciation de la Caisse qui tient compte de ce que la qualité du travail n'a pas été remise en cause par l'employeur. Partant, 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.

**7.** 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 par un mandataire professionnel, 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 31 janvier 2020 par la Caisse cantonale de chômage, Division juridique, est confirmée.
  
- III. Il n'est pas perçu de frais de justice, ni alloué de dépens.

La juge unique :

Le greffier :

**Du**

L'arrêt qui précède est notifié à :

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

par l'envoi de photocopies.

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

Le greffier :