

S1 21 34

JUGEMENT DU 14 DÉCEMBRE 2022

**Tribunal cantonal du Valais
Cour des assurances sociales**

Composition : Candido Prada, président ; Jean-Bernard Fournier et Christophe Joris, juges ; Pierre-André Moix, greffier

en la cause

X _____, recourante, représentée par Y _____

contre

Z _____ , intimé

(Suspension du droit à l'indemnité de chômage, art. 44 OACI)

Faits

A. X _____ travaillait pour le compte de la société A _____ depuis le 1^{er} avril 2016. Le 5 septembre 2017, elle a reçu un avertissement de son employeur, au motif que le 31 août précédent, elle avait servi un café renversé salé à une cliente, sous prétexte que cette dernière l'avait agacée. L'employeur a précisé à cette occasion que l'assurée devait faire preuve d'un comportement irréprochable envers la clientèle et qu'elle devait respecter sa hiérarchie ainsi que l'image de l'entreprise.

Le 30 mai 2018, elle a été licenciée avec effet au 30 juin suivant. Le courrier de licenciement indique ce qui suit :

« Nous nous référons à l'entretien du 29.05.2018 que vous avez eu avec votre responsable Madame B _____ et Monsieur C _____, responsable des ressources humaines.

Pour les motifs invoqués lors de cette [sic] entretien et suite à votre avertissement du 05.09.2017, nous nous voyons contraints de résilier votre contrat de travail, dans le délai légal d'un mois, soit pour le 30 juin 2018. »

Le 5 juillet 2018, l'assurée s'est inscrite comme demandeuse d'emploi auprès de l'Office régional de placement de D _____. Dans la case destinée à indiquer les motifs de la résiliation du contrat de travail, l'intéressée a indiqué « Conflit clients ». Elle a en outre précisé que les rapports de travail avaient été prolongés au 31 juillet 2018 pour cause de maladie.

A la suite de son inscription, la caisse de chômage Z _____ a demandé à l'employeur les motifs du licenciement. Ce dernier a indiqué par courrier du 13 juillet 2018 que le comportement de l'assurée avait donné lieu à des plaintes de la part de clients et qu'après un premier avertissement, il avait dû procéder à la résiliation du contrat de travail.

Invitée à prendre position par courrier du 9 août 2018, l'intéressée ne s'est pas manifestée.

B. Par décision datée du 20 août 2018, la caisse de chômage Z _____ a suspendu le droit de l'intéressée à l'indemnité de chômage pour une durée de 25 jours, au motif que cette dernière était au chômage par sa propre faute, ayant donné à son employeur un motif de résiliation du contrat de travail en raison d'un comportement inapproprié.

Représentée par Me Y _____, l'assurée a fait opposition à cette décision le 21 septembre 2018, en exposant que les faits tels que présentés par l'employeur sur les motifs de licenciement étaient contestés et que la caisse avait failli à son devoir d'instruction de la cause en ne tenant compte que de la version présentée par l'ex-employeur. S'agissant de la recevabilité, l'assuré a affirmé avoir retiré le courrier trois jours après la date indiquée sur la décision.

Par décision sur opposition du 17 janvier 2019, la caisse de chômage a déclaré l'opposition de l'assurée irrecevable. Selon elle, sa décision du 20 août 2018, envoyée par courrier A, avait été notifiée à l'intéressée le jour suivant, de sorte que le délai de 30 jours prévu par la LPGA était arrivé à échéance le 20 septembre 2018 ; l'opposition du 21 septembre 2018 était donc tardive et devait être déclarée irrecevable.

L'assurée a recouru céans contre ce prononcé le 18 février 2019. Par jugement du 21 février 2020, la Cour de céans a admis le recours formé par l'intéressée, considérant que son opposition du 21 septembre 2018 avait été déposée en temps utile (S1 19 39).

C. Le 23 mars 2020, la Caisse de chômage Z _____ a interpellé une nouvelle fois A _____ en lui indiquant que l'intéressée contestait la version présentée dans son courrier du 13 juillet 2018. Elle a ainsi invité la société à lui fournir des exemples concrets ainsi qu'une détermination concernant les manquements mentionnés.

Par pli du 15 avril 2020, A _____ lui a répondu que comme l'assurée avait signé l'avertissement qui lui avait été adressé, elle partait du principe qu'elle avait accepté les faits et qu'elle les avait d'ailleurs reconnus lors de son entretien avec sa responsable. S'agissant des faits s'étant déroulés après l'incident du 31 août 2017, aucune preuve écrite ne pouvait être fournie, car les diverses plaintes reçues de la part de la clientèle étaient toutes orales. Elle a ajouté qu'« Entreprendre tout ce qui est possible pour que le client soit bien accueilli et se sente à l'aise dans nos points de vente » et « être polie quelles que soient les circonstances » étaient deux des standards non négociables au sein de l'entreprise. Leur non-respect ainsi que l'incident de 2017 avaient justifié le licenciement du 30 mai 2018.

Invitée à prendre position sur ce courrier, l'assurée ne s'est pas déterminée. Dès lors, par décision sur opposition du 22 décembre 2020, la Caisse de chômage Z _____ a confirmé la suspension de 25 jours initialement infligée.

D. X _____ a interjeté recours contre ce prononcé le 29 janvier 2021. Elle a fait valoir que seuls les dires de son ancien employeur attestaient les reproches qui lui

étaient adressés et qu'en outre, le certificat de travail établi par A _____ relevait ce qui suit : « *Autonome et rapide, X _____ a effectué son travail à notre satisfaction. Elle s'est bien intégrée dans son équipe et a entretenu de bonnes relations avec ses collègues de travail et ses supérieurs.* » Il existait ainsi une contradiction entre le certificat de travail et les motifs pour lesquels le licenciement aurait été prononcé. Elle a ainsi conclu à l'annulation de la décision sur opposition entreprise et à la reconnaissance de son droit à des indemnités de chômage, sous suite de frais et de dépens.

Dans sa réponse du 4 mars 2021, la Caisse de chômage Z _____ s'est référée aux arguments développés dans sa décision sur opposition et a conclu au rejet du recours.

La recourante s'est déterminée le 19 avril 2020 en présentant des conclusions subsidiaires tendant à la réduction de la suspension à un maximum de dix jours, et plus subsidiaires en sollicitant le renvoi de la cause à l'intimée.

L'échange d'écritures s'est clos en l'absence de nouvelles remarques de l'intimée sur cette dernière écriture.

Considérant en droit

1. Selon l'article 1 alinéa 1 de la loi fédérale du 25 juin 1982 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité (LACI), les dispositions de la loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA) s'appliquent à l'assurance-chômage obligatoire et à l'indemnité en cas d'insolvabilité, à moins que la LACI ne déroge expressément à la LPGA.

Posté le 29 janvier 2020, le présent recours à l'encontre de la décision sur opposition du 22 décembre 2019 a été interjeté dans le délai légal de trente jours prolongé des fêtes de fin d'année (art. 38 al. 4 let. c et 60 LPGA) devant l'instance compétente (art. 56 LPGA ; art. 100 al. 3 LACI, 119 al. 1 et 128 al. 1 OACI ; art. 81a al. 1 LPJA). Il répond par ailleurs aux autres conditions formelles de recevabilité (art. 61 let. b LPGA), de sorte que la Cour doit entrer en matière.

2.1 Le litige porte sur le point de savoir si l'intimée était fondée, par sa décision sur opposition du 22 décembre 2020, à suspendre pour une durée de 25 jours le droit de la recourante à l'indemnité de chômage. Il s'agit, plus particulièrement, de déterminer si les pièces au dossier permettent de retenir que, par son comportement évitable, l'assurée

a contribué à la survenance du chômage, en donnant à son employeur un motif de licenciement.

2.2 Le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu lorsqu'il est établi que celui-ci est sans travail par sa propre faute (art. 30 al. 1 let. a LACI). Est notamment réputé sans travail par sa propre faute l'assuré qui, par son comportement, en particulier par la violation de ses obligations contractuelles de travail, a donné à son employeur un motif de résiliation du contrat de travail (art. 44 al. 1 let. a de l'ordonnance fédérale du 31 août 1983 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité – OACI).

La notion de faute propre de l'assuré au sens de ces dispositions suppose que la survenance du chômage n'ait pas été entraînée par des facteurs objectifs mais s'explique, au vu des conditions et des circonstances personnelles, par le comportement évitable de la personne assurée, dont l'assurance-chômage ne répond pas (arrêts du Tribunal fédéral des assurances C 207/05 du 31 octobre 2006 consid. 4.2 et C 212/04 du 16 février 2005 consid. 1.2.1 et les références ; DTA 1998 n° 9 p. 44 consid. 2b).

La suspension du droit à l'indemnité prononcée en raison du chômage dû à une faute de l'assuré, au sens de l'article 44 alinéa 1 lettre a OACI, ne suppose pas une résiliation immédiate des rapports de travail pour de justes motifs au sens de l'article 337 du code des obligations (CO). Il suffit que le comportement général de l'assuré ait donné lieu au congédiement de celui-ci, soit non seulement lorsque l'assuré a violé ses obligations professionnelles, mais également dans le cas où il présente un caractère particulier qui rend les rapports de travail intenable pour l'employeur (ATF 112 V 242 consid. 1, cité p. ex. *in* : arrêt du Tribunal fédéral 8C_370/2014 du 11 juin 2015 consid. 2.2 ; v. aussi arrêt du Tribunal fédéral C 277/06 du 3 avril 2007 consid. 2, arrêts du Tribunal fédéral des assurances C 48/04 du 14 avril 2005, C 14/03 du 27 août 2003 consid. 1.2 et C 282/00 du 11 janvier 2001 consid. 1). En d'autres termes, une mesure de suspension ne se justifie que si l'assuré adopte un comportement dont on pouvait raisonnablement exiger de lui qu'il s'en abstînt ou s'il s'abstient d'un comportement dont on aurait raisonnablement pu exiger de lui qu'il l'adoptât. Si dite exigibilité est présumée, cette présomption peut être renversée, étant précisé qu'il ne faut alors pas se montrer trop strict quant à la preuve à fournir par l'assuré (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 258/03 du 27 janvier 2004 consid. 6). L'attitude de l'assuré ayant donné lieu à la suspension du droit à l'indemnité doit cependant avoir joué un rôle causal dans la survenance du chômage et constituer ainsi une violation de l'obligation de l'éviter (ATF 122 V 34 consid. 3a).

2.3 En outre, en application de l'article 20 lettre b de la Convention n° 168 de l'Organisation internationale du Travail (OIT) concernant la promotion de l'emploi et la protection contre le chômage du 21 juin 1988 (RS 0.822.726.8), le comportement reproché à l'assuré doit être intentionnel (ATF 124 V 234 consid. 3b ; arrêts précités C 14/03 consid. 1.2 et C 282/00 consid. 1). Dans ce contexte, il suffit que le comportement général de celui-ci sur la place de travail ait été réprouvé à juste titre par l'employeur et que l'employé, bien que connaissant cette désapprobation, n'ait pas modifié son comportement, donnant ainsi à l'employeur une raison de le congédier, respectivement ait envisagé la possibilité d'une résiliation des rapports de travail. Est déterminant le point de savoir si l'assuré pouvait et devait considérer que son comportement entraînerait peut-être un licenciement : il y a chômage fautif si l'assuré adopte intentionnellement un comportement en vue d'être licencié (dol) ou s'il peut prévoir que son comportement peut avoir pour conséquence un licenciement et qu'il accepte de courir ce risque (dol éventuel ; cf. arrêts du Tribunal fédéral 8C_370/2014 précité consid. 2.2 et 4.1 et 8C_466/2007 du 19 novembre 2007 consid. 3.1 et 3.4, arrêt C 282/00 précité consid. 2b).

D'une manière générale, un comportement simplement évitable justifie une sanction. 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. Cela étant, si ces motifs sont accompagnés d'une mauvaise volonté ou d'un manque de rendement fautif, une sanction peut se justifier. Les comportements évitables susceptibles d'être sanctionnés lorsqu'ils débouchent sur une résiliation du contrat de travail concernent tout d'abord les rapports de travail, par exemple une mauvaise exécution du travail, des prestations insuffisantes dues à un manque de rendement fautif ou à de la mauvaise volonté, un non-respect des instructions de l'employeur, un comportement inadéquat sur le lieu de travail, à l'égard des collègues ou de la hiérarchie (Boris Rubin, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, nos 15, 24, 25 et 26 *ad art.* 30 et les réf. cit.).

2.4 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 242 consid. 1, cité p. ex. *in* : arrêt du Tribunal fédéral 8C_446/2015 du 29 décembre 2015 consid. 6.1 ; v. aussi arrêts précités C 14/03 consid. 1.2 et C 282/00 consid. 1).

3. En l'espèce, l'intimée estime que la recourante s'est retrouvée au chômage par sa faute, compte tenu du fait que son employeur a procédé à son licenciement en raison de plaintes de clients.

Dans un premier temps, la recourante a fait l'objet d'un avertissement pour avoir servi un café salé à une cliente. Ces faits ont été consignés dans un procès-verbal établi par l'employeur qu'elle a signé en date du 5 septembre 2017. Le procès-verbal en question permet à l'employé d'indiquer en cochant une case s'il accepte ou refuse les faits. Compte tenu du fait qu'aucune case n'est cochée et que l'intéressée n'a pas mentionné d'une autre manière qu'elle contestait la description des faits, la Cour de céans considère que cet incident s'est effectivement déroulé selon la description faite par A _____.

S'agissant cependant des plaintes de clients qui auraient justifié le licenciement du 30 mai 2018, aucun élément du dossier autre que les affirmations de l'employeur ne permettent de corroborer ces manquements. Interpellé sur ces faits par l'intimée, l'employeur n'a pas été en mesure de les documenter mais a affirmé qu'elles reposaient sur des réclamations orales.

Alors qu'il avait relaté de manière claire les faits reprochés pour justifier l'avertissement prononcé en septembre 2017, l'employeur n'a pas jugé utile de détailler dans la lettre de licenciement du 30 mai 2018 ou dans un procès-verbal les faits précis qui justifiaient de mettre fin au rapports de travail de la recourante. On ne sait ainsi pas quelles plaintes seraient à l'origine du licenciement, de sorte que la Cour de céans n'est pas en mesure de juger si une faute a effectivement été commise par la recourante après le premier avertissement reçu.

Il convient également de relever que le certificat de travail mentionne que l'employée était autonome et rapide, bien intégrée dans l'équipe et a œuvré à satisfaction de son employeur, ce qui ne paraît pas compatible avec un licenciement fondé sur des manquements professionnels tels que ceux qu'on lui reproche.

La Cour de céans considère donc que les faits ayant conduit au licenciement de la recourante sont insuffisamment établis, de sorte que l'intimée ne pouvait pas, sur la base des éléments en sa possession, ne retenir que la version défavorable à l'assurée.

Il s'ensuit que le recours doit être admis et la décision sur opposition annulée.

4.1 La recourante, qui obtient gain de cause, a droit à des dépens à charge de l'intimé (art. 61 let. g LPGA, 91 al. 1 et 2 LPJA et 40 al. 1 LTar). Dans le cadre de la procédure,

le mandataire de la recourante a déposé un mémoire de recours motivé ainsi qu'une brève détermination. Les dépens sont donc arrêtés à 1500 fr., débours et TVA compris, et mis à la charge de la Caisse de chômage Z _____.

4.2 Il n'est pas perçu de frais (art. 61 let. f^{bis} LPGA, la loi spéciale, en l'espèce la LACI, ne prévoyant pas le prélèvement de frais de justice).

Prononce

1. Le recours est admis et la décision sur opposition de la Caisse de chômage Z _____ du 22 décembre 2020 est annulée.
2. Il n'est pas perçu de frais.
3. La Caisse de chômage Z _____ versera à X _____ une indemnité de 1500 fr. pour ses dépens.

Sion, le 14 décembre 2022