

S1 24 131

ARRÊT DU 3 NOVEMBRE 2025

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

Composition : Candido Prada, président ; Frédéric Fellay et Matthieu Sartoretti, juges ;
Loane Imhof, greffière *ad hoc* ;

en la cause

A. _____, recourante, représentée par Syndicat Unia Valais, à Sierre

contre

CAISSE CANTONALE DE CHÔMAGE, intimée

(art. 30 al. 1 let. a LACI et 44 al. 1 let. a OACI ; chômage fautif, suspension du droit à
l'indemnité de chômage)

Faits

A. A.____ (ci-après : l'assurée), née en 1985, est au bénéfice d'un CFC de sommelière et d'une patente de restauratrice. Elle dispose également d'expériences professionnelles dans le domaine de la vente et en tant qu'ouvrière horlogère en usine.

Le 11 décembre 2023, elle a commencé auprès de B.____, une activité de gérante à temps partiel (80%) pour son magasin de Q.____, sur la base d'un contrat de durée indéterminée qui prévoyait une période d'essai de trois mois (dossier CCC p. 111). Au début de son contrat, l'assurée a suivi une formation de trois semaines (dossier CCC p. 75).

Son travail consistait à gérer le commerce, soit notamment assurer la vente, la gestion du stock, l'entretien, mais également la tenue du guichet postal qui se trouvait dans le commerce et finalement l'intendance d'un café/bar (dossier CCC p. 75).

B. En date du 24 janvier 2024, l'assurée et l'employeur ont eu un entretien, lors duquel un procès-verbal a été dressé et les éléments suivants ont été retenus (dossier CCC p. 113) :

«

- Non-respect des consignes de la RVR (Pré-vente, commande retour fournisseur...)
- Manque de concentration sur les tâches à faire du quotidien
- Manque de logique sur les commandes en général (doit prendre en compte les ventes et l'état du stock)
- Manque d'organisation tant sur le terrain qu'au bureau (papiers qui doivent être envoyés à la centrale dans les temps)
- Non-respect des consignes d'hygiène (Nettoyage du bar, banque à fromage, poubelle) vous ne devez pas laisser tout en plan pour que votre collaboratrice le fasse le lendemain matin.
- Nous avons eu des retours négatifs de clients concernant votre hygiène corporel.
- Trop de tâches de votre cahier de charges qui sont faits par C.____ votre employée. »

Dans le procès-verbal de l'entretien, il est également indiqué que l'employeur avait donné un délai à l'assurée au 19 février 2024, afin de fournir un travail en adéquation avec le poste de gérante du magasin. A défaut d'amélioration, l'employeur mentionnait que d'autres sanctions seraient prises. Il ajoutait finalement qu'un formulaire de suivi de formation serait fait le même jour pour améliorer au plus vite ces différents points.

Le procès-verbal a été signé par l'employeur et par l'assurée qui attestait avoir « pris connaissance du contenu de la notice et confirm[ait] son exactitude ».

Par courrier du 22 février 2024, l'employeur a résilié le contrat de travail de l'assurée avec effet au 29 février 2024, conformément au délai de congé durant la période d'essai (dossier CCC p. 114 s.).

C. L'assurée s'est inscrite comme demandeuse d'emploi auprès de l'Office régional de placement de R. ____ (ci-après : ORP) le 1^{er} mars 2024 et a revendiqué des prestations de chômage dès cette date (dossier CCC p. 83 ss).

Le 17 avril 2024, la Caisse cantonale de chômage (ci-après : la CCC ou la Caisse) a demandé des informations supplémentaires à l'employeur sur le motif de la résiliation du contrat de travail, car les indications figurant sur l'attestation qu'il avait transmise à l'ORP n'étaient pas suffisantes pour déterminer si l'assurée se trouvait sans emploi de manière fautive. Ce document mentionnait simplement, ce qui suit comme motif de résiliation : « Ne convient pas au poste malgré une notice entretien le 24.01.2024 » (dossier CCC p. 94 et 106).

Par courriel du 18 avril 2024, l'employeur a complété les informations concernant la résiliation des rapports de travail en indiquant que l'assurée ne correspondait pas au profil recherché. En outre, l'employeur a fourni à la Caisse le procès-verbal d'entretien du 24 janvier 2024 (dossier CCC p. 90).

Par courriel du 19 avril 2024, la Caisse a indiqué à l'employeur que l'indication selon laquelle l'intéressée « ne correspondait pas au profil recherché » ne lui permettait toujours pas de déterminer si le chômage était dû à un comportement fautif ou non (dossier CCC p. 89).

Par courriel du 22 avril 2024, l'employeur a indiqué que l'assurée avait eu un comportement fautif en ne respectant pas les procédures et directives de la direction et de sa responsable régionale. L'employeur a ajouté qu'après l'entretien du 24 janvier 2024, l'assurée avait eu une seconde formation afin de lui donner les moyens de s'améliorer et que malgré cela, elle ne s'était pas améliorée (dossier CCC p. 78).

Par courrier du 22 avril 2024, la Caisse a octroyé un délai à l'assurée pour se déterminer sur les motifs de la résiliation des rapports de travail et pour joindre au besoin les preuves confirmant ses dires (dossier CCC p. 77).

Par courriel du 24 avril 2024, l'assurée s'est déterminée sur les motifs invoqués par l'employeur. Elle a notamment indiqué qu'en ce qui concernait le non-respect des procédures et directives, il s'agissait de sa première expérience dans un magasin ou dans une poste et qu'elle avait eu une courte formation. Elle a ajouté que pendant sa période d'essai, elle s'était retrouvée seule un mois entier au magasin au lieu de deux et qu'ainsi, avec ce manque d'effectif, il était impossible d'être à jour avec toutes les tâches qui découlaient de son cahier des charges, notamment toutes les tâches administratives. Elle a ajouté qu'elle avait dû faire plusieurs fois des heures supplémentaires, notamment certaines courses urgentes pour le magasin en dehors de ses heures. Elle a également expliqué qu'elle avait été contrainte de réapprovisionner le magasin dans son intégralité car beaucoup de produits manquaient ou étaient périmés. Elle a précisé qu'au niveau de la propreté du magasin, quand elle était arrivée, tout était sale, qu'elle l'avait nettoyé entièrement et que chaque jour elle passait l'aspirateur et la panosse. Quant à son hygiène corporelle, elle a indiqué qu'elle prenait une douche chaque matin et que cette critique provenait probablement d'un client qui ne l'appréciait pas. Pour ce qui concernait le travail confié à sa collègue C.____, elle a déclaré que cette dernière faisait déjà une partie des commandes avant son arrivée dans l'entreprise et qu'il était donc parfaitement normal qu'elle continue. Finalement elle a expliqué qu'elle ne voulait pas signer le procès-verbal du 24 janvier 2024 et s'était fortement opposée à son contenu, mais que son employeur lui avait indiqué que ce document devait simplement lui permettre de mieux faire à l'avenir, si bien qu'elle avait finalement accepté de le signer. Elle a précisé qu'après cet entretien, elle pensait qu'on allait la féliciter et la remercier pour le travail effectué et pas qu'on la licencierait (dossier CCC p. 75 s.).

Par décision du 29 avril 2024, la CCC a suspendu son droit à l'indemnité de chômage à raison de 20 jours dès le 1^{er} mars 2024, au motif que par son comportement l'assurée avait violé ses obligations contractuelles durant sa période d'essai et que cela avait conduit à la résiliation des rapports de travail. La Caisse a notamment considéré que malgré l'avertissement reçu le 24 janvier 2024, l'assurée n'avait pas amélioré son comportement et qu'ainsi, une faute moyenne devait être retenue (dossier CCC p. 67 ss).

D. Par courriel du 23 mai 2024, l'assurée s'est opposée à ladite décision. Elle a expliqué avoir consulté le Syndicat Unia Valais (ci-après : le Syndicat) et que les motifs invoqués lors de la résiliation de son contrat par l'employeur n'étaient pas valables car il n'était question d'améliorer que certains points, ce qu'elle avait fait. Elle a estimé que son employeur aurait dû la féliciter car elle avait sauvé le magasin. Elle a précisé également

que chaque jour elle faisait 30 minutes de travail supplémentaire de manière bénévole. Elle a indiqué refuser de perdre 20 jours d'indemnité de chômage alors qu'elle n'avait commis aucune faute. Elle a également déclaré avoir des preuves de tout ce qu'elle alléguait, notamment des plannings qui prouvaient qu'elle avait travaillé seule de nombreuses fois, alors qu'ils auraient dû être deux employés et qu'elle connaissait des clients qui pourraient témoigner en sa faveur (dossier CCC p. 42).

Par courrier du 31 mai 2024, la Caisse a octroyé un délai de 10 jours à l'assurée pour signer son opposition et fournir les moyens de preuves invoqués dans celle-ci (témoins, plannings, heures supplémentaires) (dossier CCC p. 38).

Le 4 juin 2024, l'assurée a transmis son opposition signée à la Caisse et n'a déposé aucun moyen de preuve (dossier CCC p. 35).

Le 5 juin 2025, la Caisse a octroyé un ultime délai au 14 juin 2024 à l'assurée pour transmettre les preuves en sa possession et l'a informée qu'à défaut, elle traiterait son opposition sur la base du dossier (dossier CCC p. 34). Ce courrier recommandé n'ayant pas été réclamé par l'assurée, la Caisse lui a fixé un ultime délai au 28 juin 2024 par courrier simple du 19 juin 2024 (dossier CCC p. 28). L'assurée n'a pas donné suite à cet ultime délai.

En date du 7 août 2024, la Caisse a rendu une décision sur opposition rejetant l'opposition du 23 mai 2024 signée le 4 juin 2024 et confirmait sa décision du 29 avril 2024. Faute de preuves contraires, la Caisse a considéré que malgré l'avertissement reçu le 24 janvier 2024, l'assurée n'avait pas amélioré son comportement. Partant, une faute moyenne devait être retenue pour son licenciement, de sorte qu'il était justifié de suspendre son droit à l'indemnité de chômage pour une période de 20 jours (dossier CCC p. 15 ss).

E. En date du 9 septembre 2024, l'assurée a recouru céans à l'encontre de la décision sur opposition de la Caisse du 7 août 2024. Elle a indiqué qu'elle n'avait en aucun cas « traîné » au chômage, qu'elle avait trouvé ce poste de gérante de magasin, que c'était sa première expérience en magasin, et qu'en plus du magasin elle devait gérer le guichet postal et le café. Elle a précisé qu'elle s'était retrouvée de nombreuses fois seule alors qu'ils auraient dû être deux employés et qu'ainsi, il était impossible de remplir son cahier des charges en étant seule à 80%. Elle a ajouté en outre que la personne qui était supposée la former était en arrêt maladie. Elle a indiqué que les clients étaient contents de son travail et a rappelé tout ce qui ne fonctionnait pas dans le commerce à ses débuts (problèmes d'hygiène, produits manquants et périmés). Elle a ajouté avoir négocié avec

son employeur car elle ne voulait pas signer le procès-verbal d'entretien du 24 janvier 2024. Elle a insisté sur le fait qu'elle n'avait commis aucune faute et encore moins une faute grave, qu'elle était nouvelle, et en période d'apprentissage. Elle a ainsi conclu à l'annulation de la décision sur opposition suspendant son droit à l'indemnité de chômage pour une durée de 20 jours.

Le 24 septembre 2024, la Caisse a adressé à la Cour son dossier complet. Dans sa réponse, la Caisse a indiqué que selon les documents que l'assurée avait transmis à l'ORP, celle-ci avait déjà eu des expériences dans le domaine de la vente en tant que gérante d'un commerce d'une durée d'un à trois ans. La Caisse a ajouté que l'assurée avait continué à alléguer avoir des preuves en sa possession, mais qu'elles ne les avaient pas produites malgré les nombreuses invitations à le faire. La Caisse a précisé qu'il était notamment reproché à l'intéressée de ne pas avoir formellement contesté son licenciement alors qu'elle était en droit de le faire, que ce soit directement auprès de son employeur ou de l'autorité de conciliation compétente. La Caisse a finalement rappelé que l'assurée avait signé le procès-verbal de l'entretien du 24 janvier 2024 et par cette signature validé son contenu. La Caisse a conclu au rejet du recours de l'assurée.

Le 25 septembre 2024, la Cour a imparti un délai à l'assurée pour faire valoir ses observations sur la réponse de la Caisse. Ce courrier n'ayant pas été retiré par l'assurée, la Cour l'a renvoyé par courrier simple en précisant que le délai était réputé survenu à l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de l'échec de la remise.

Par courriel du 25 octobre 2024, le Syndicat a informé la Cour qu'il représentait les intérêts de l'assurée et a demandé une copie du dossier ainsi qu'un délai complémentaire pour formuler des observations. A titre exceptionnel, la Cour a octroyé un délai supplémentaire à l'assurée.

En date du 14 novembre 2024, la Cour a transmis le dossier complet au Syndicat.

Par courrier du 27 novembre 2024, le Syndicat a transmis au nom et pour le compte de l'assurée une réplique. Dans cette écriture, l'assurée a invoqué l'arbitraire dans l'établissement des faits et l'application de la loi, car il n'avait pas été retenu que l'emploi n'était pas convenable et les tâches demandées disproportionnées, de sorte que ce n'était pas un comportement fautif qui avait conduit à son licenciement. Elle a conclu à l'annulation de la décision sur opposition de la Caisse.

Dans sa duplique du 19 décembre 2024, la Caisse a argumenté qu'elle n'avait ni violé le droit ni fait preuve d'arbitraire dans l'instruction du dossier et dans sa décision. En

outre, elle a expliqué en quoi l'emploi était un travail convenable pour l'assurée. Finalement, la Caisse a rappelé que l'assurée avait eu de nombreuses occasions pour déposer toutes les preuves qu'elle disait avoir en sa possession et que malgré, cela elle, ne l'avait pas fait et qu'ainsi, elle n'avait pas rendu vraisemblable sa version des faits. Elle a conclu au rejet du recours de l'assurée.

Par courrier du 23 décembre 2024, la Cour a adressé la duplique au représentant de l'assurée et lui a octroyé un délai pour formuler d'éventuelles observations, et l'informant qu'à défaut, la cause serait gardée à juger.

Le 23 janvier 2025, le Syndicat a déposé des observations sur la duplique de la Caisse, sans invoquer d'éléments nouveaux.

Le 27 janvier 2025, la Cour a transmis les observations de l'assurée à la Caisse et a clôturé les échanges d'écritures.

Considérant en droit

1. Selon l'article 1 alinéa 1 LACI, les dispositions de la loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA ; RS 830.1) s'appliquent à l'assurance-chômage obligatoire et à l'indemnité en cas d'insolvabilité, à moins que la LACI n'y déroge expressément.

Posté le 9 septembre 2024, le présent recours contre la décision sur opposition du 7 août 2024 a ainsi été interjeté dans le délai légal (art. 38 al. 4 et 60 LPGA) auprès de l'instance compétente (art. 56 ss LPGA ; art. 100 al. 3 LACI ; art. 119 et 128 al. 1 OACI ; art. 81a al. 1 LPJA). Il répond en outre aux autres conditions formelles de recevabilité (art. 61 let. b LPGA), de sorte que le Cour doit entrer en matière.

2.

2.1 Le litige porte sur la question de savoir si c'est à juste titre que l'intimée a suspendu le droit de l'assurée à des indemnités de l'assurance de chômage pour une période 20 jours, au motif qu'elle s'est retrouvée sans emploi de manière fautive.

2.2 Aux termes de l'article 17 alinéa 1 LACI, l'assuré qui fait valoir des prestations d'assurance doit, avec l'assistance de l'office du travail compétent, entreprendre tout ce que l'on peut raisonnablement exiger de lui pour éviter le chômage ou l'abréger. Il lui incombe en particulier de chercher du travail, au besoin en dehors de la profession qu'il exerçait précédemment. Il doit pouvoir apporter la preuve des efforts qu'il a fournis.

En vertu de l'article 16 alinéa 1 LACI, en règle générale, l'assuré doit accepter immédiatement tout travail en vue de diminuer le dommage. Cependant, l'alinéa 2 de cette disposition prévoit une liste d'emplois qui ne sont pas réputés convenables et, par conséquent, sont exclus de l'obligation d'être acceptés. On entend notamment par travail non convenable, (let. b) un travail qui ne tient pas raisonnablement compte des aptitudes de l'assuré ou de l'activité qu'il a précédemment exercée, ou (let. c) un travail qui ne convient pas à l'âge, à la situation personnelle ou à l'état de santé de l'assuré, ou encore (let. f) l'emploi qui nécessite plus de deux heures de transport pour l'aller et plus de deux heures pour le retour et qui n'offre pas de possibilités de logements appropriés au lieu du travail ou, si l'assuré bénéficie de cette possibilité, que cela ne lui permet pas de remplir ses devoirs envers ses proches. Le simple fait que la proposition d'emploi ne corresponde pas aux qualifications ou aux vœux professionnels d'un assuré n'autorise pas encore celui-ci à refuser ou à faire échouer cette occasion de travail (arrêt du Tribunal fédéral 8C_950/2008 du 11 mai 2009 consid. 4.1 et la réf. cit.).

2.3 L'article 30 LACI sanctionne les manquements aux obligations prévues par ces dispositions par le biais d'une suspension du droit à l'indemnité de chômage. Une telle mesure vise 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. Le droit à l'indemnité de chômage a en effet pour corollaire un certain nombre de devoirs qui découlent de l'obligation générale des assurés de réduire le dommage et d'éviter le chômage (ATF 139 V 524 consid. 2.1.1 et les réf. cit.).

Au sens de l'article 30 alinéa 1 lettre a LACI, le droit de l'assuré à l'indemnité sera suspendu lorsqu'il est établi qu'elle est sans travail par sa propre faute. 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 OACI), de même que l'assuré qui a résilié lui-même le contrat de travail, sans avoir été préalablement assuré d'obtenir un autre emploi, sauf s'il ne pouvait être exigé de lui qu'il conservât son ancien emploi

(art. 44 al. 1 let. b OACI). Est déterminant le point de savoir si l'assuré pouvait et devait considérer que son comportement entraînerait peut-être un licenciement (arrêt du Tribunal fédéral 8C_466/2007 du 19 novembre 2007 consid. 3.1). Il y a chômage fautif si l'assuré adopte intentionnellement un comportement en vue d'être licencié ou s'il peut prévoir que son comportement peut avoir pour conséquence un licenciement et qu'il accepte de courir ce risque (dol éventuel ; ATF 134 IV 26 consid. 3.2.2 ; arrêts du Tribunal fédéral 8C_370/2014 consid. 4.1 ; 8C_466/2007 du 19 novembre 2007 consid. 3.1 et 3.4).

Une suspension du droit à l'indemnité pour cause de chômage fautif en vertu de l'article 44 alinéa 1 lettre a OACI ne suppose pas une résiliation des rapports de travail pour de justes motifs au sens des articles 337 et 346 alinéa 2 CO. Il suffit que le comportement général de l'assuré ait donné un motif de résiliation ou de renvoi à son employeur, sans même que des critiques sur le plan professionnel n'aient été préalablement émises (ATF 112 V 242 consid. 1 ; arrêts du Tribunal fédéral 8C_370/2014 du 11 juin 2015 consid. 2.2).

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 cette exigibilité est présumée, sa 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 C 258/03 du 27 janvier 2004 consid. 6). 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 réf. cit. ; RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, n° 31 ad art. 30 LACI).

2.4 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 142 V 435 consid. 1 ; 130 III 321 consid. 3.2 et 3.3, 126 V 353 consid. 5b ; 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).

3

3.1 En l'occurrence, l'assurée a été engagée par B._____ en qualité de gérante de magasin à temps partiel (80%) le 11 décembre 2023. Le 24 janvier 2024, soit durant sa période d'essai, l'assurée et l'employeur ont eu un entretien, lors duquel un procès-verbal a été établi qui relevait l'insuffisance de prestations de l'assurée. Lors de cette rencontre, l'employeur lui a donné un délai d'amélioration au 19 février 2024, afin de fournir un travail en adéquation avec le poste de gérante du magasin. A défaut, l'employeur a expressément indiqué que des sanctions seraient prises. Le procès-verbal a été signé par l'employeur et par l'assurée. Par sa signature, cette dernière attestait avoir « pris connaissance du contenu de la notice et confirm[ait] son exactitude ». Contrairement à ce qu'elle allègue, ce document ni aucun autre document au dossier ne font mention d'une quelconque opposition de sa part concernant le contenu du procès-verbal au moment de sa signature ou peu de temps après (dossier CCC p. 113). Finalement, malgré la menace de sanction en cas de défaut d'amélioration, l'assurée n'a pas amélioré les éléments qui lui étaient reprochés, ce qui a conduit à la résiliation du contrat, par courrier du 22 février 2024 (dossier CCC p. 114s.). Conformément à son obligation d'instruire (art. 43 al. 1 et 2 LPGa), la Caisse a interpellé l'employeur pour connaître les circonstances du licenciement. A la suite de cette interpellation, l'employeur a confirmé que l'assurée avait eu un « comportement fautif du fait qu'elle ne respectait pas les procédures et directives de la Direction et de sa responsable régionale » (dossier CCC p. 78).

Par ailleurs, selon les éléments au dossier, l'assurée ne s'est jamais opposée à la résiliation de son contrat de travail le 22 février 2024, en tout cas pas avant d'avoir eu connaissance d'une potentielle suspension de son droit à l'indemnité de chômage, cela, alors qu'elle a déclaré que depuis l'entretien du 24 janvier 2024, elle s'attendait à être félicitée par sa direction vu le travail accompli et qu'elle n'avait ainsi pas vu venir son licenciement (dossier CCC p. 76). Le fait que l'assurée se soit uniquement opposée à la version des faits de son employeur sur son travail au moment où elle a eu connaissance d'une potentielle suspension à son droit à l'indemnité de chômage fait douter la Cour de la véracité des allégations formulées par l'assurée ainsi que de sa bonne foi (sur la portée des déclarations de la première heure ; ATF 121 V 45 consid. 2a). En effet, il est étonnant qu'une employée qui s'attendait à recevoir des félicitations de son employeur au lieu d'un licenciement et qui était ainsi aussi convaincue de l'absence de bien-fondé

de la résiliation des rapports de travail ait fait part de sa contestation au licenciement qu'à connaissance des potentielles conséquences financières. D'autre part, pendant la procédure, plusieurs délais ont été octroyés à l'assurée pour déposer les moyens de preuves qu'elle affirmait avoir en sa possession pour prouver n'avoir violé aucune obligation contractuelle. Cette dernière n'a cependant rien déposé. Il s'ensuit que l'assurée échoue à rendre vraisemblable qu'elle n'a pas violé ses obligations contractuelles.

3.2 Le poste qu'occupait l'intéressée consistait à gérer le commerce, soit notamment la vente, la gestion de stocks, l'entretien, mais également la tenue du guichet postal qui se trouvait dans le magasin ainsi que l'intendance du café/bar (dossier CCC p. 75). Au début de son contrat, l'assurée avait suivi une formation de trois semaines (dossier CCC p. 75). Sur interpellation de la Caisse, l'employeur avait ajouté qu'après l'entretien du 24 janvier 2024, l'assurée avait bénéficié d'une seconde formation afin de lui donner les moyens de s'améliorer (dossier CCC p. 78).

Selon son CV (cf. annexe aux observations du 27 novembre 2024), l'assurée est au bénéfice d'une patente de restauratrice et d'un CFC de sommelière et se prévaut de compétences personnelles en gestion de restaurant/café, gestion des stocks et de la caisse, gestion des étalages, mise en rayon de la marchandise et vente en boulangerie. Conformément aux éléments du dossier, elle a notamment eu des expériences professionnelles dans le domaine de la vente dans une boulangerie et dans une fromagerie (dossier CCC p. 186). Ainsi, il est établi que l'assurée disposait d'aptitudes nécessaires pour effectuer les tâches de son cahier des charges à satisfaction de son employeur. En outre, pendant la procédure, plusieurs délais ont été octroyés à l'assurée pour déposer les moyens de preuves qu'elle affirmait avoir en sa possession pour prouver que le travail que son employeur lui demandait était disproportionné pour son taux d'activité. Elle a d'ailleurs allégué qu'elle s'était retrouvée de nombreuses fois seule au magasin au lieu d'être deux et qu'elle avait des plannings pour le prouver, et pourtant cette dernière n'a rien déposé. Partant, au contraire de ce qu'allègue en vain l'assurée, l'emploi exercé était convenable au sens de l'article 16 LACI.

Ainsi, en violant les obligations contractuelles d'un emploi considéré comme convenable, l'assuré s'est retrouvée sans emploi de manière fautive, ce qui constitue un manquement justifiant la suspension du droit à l'indemnité de chômage (art. 30 LACI).

Eu égard à ce qui précède, la Caisse n'a pas établi les faits de manière critiquable ni mal appliqué la loi en retenant l'existence d'un fait constitutif d'une cause de suspension du

droit à l'indemnité en application de l'article 30 alinéa 1 lettre a LACI et 44 alinéa 1 lettre a OACI.

3.3 Par ailleurs, l'assurée se méprend sur l'application de l'arrêt rendu par la Cour de droit public du Tribunal cantonal de la République et du canton de Neuchâtel du 19 février 2024. En effet, dans cet arrêt, il est fait état d'une assurée qui avait été engagée à un taux de 20%, puis à un taux de 50%, ce qui démontrait clairement que le taux de 20% initialement prévu était insuffisant pour remplir toutes les tâches de son cahier des charges. En outre, dans cet arrêt, il n'existait aucun document signé de la main de l'employée et de l'employeur confirmant les éléments à améliorer, c'était ainsi la parole de l'un contre la parole de l'autre. De plus, l'employée n'avait jamais été menacée de sanctions plus sévères en cas de non-amélioration de la situation. Cet arrêt présentait donc un état de fait bien différent du cas d'espèce et ne peut être d'aucun secours à l'assurée qui, elle, a signé un document confirmant les éléments à améliorer et qu'à défaut des sanctions plus sévères seraient prises. Ce grief est partant rejeté.

4.

4.1 Pour ce qui concerne la durée de la suspension, elle est proportionnelle à la gravité de la faute. Elle est de 1 à 15 jours en cas de faute légère, 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 OACI).

Le Secrétariat d'Etat à l'économie (ci-après : SECO) a établi une échelle de suspension à l'intention des caisses de chômage et des ORP. Même si celle-ci ne limite pas leur pouvoir d'appréciation ni ne les libère du devoir de tenir compte de toutes les circonstances objectives et subjectives du cas d'espèce, cette échelle a pour objectif d'établir, autant que possible, une égalité de traitement entre les assurés au plan national et d'offrir aux organes d'exécution une aide à la prise de décision. Selon le barème édicté, le degré de la faute (légère, moyenne ou grave) varie selon les avertissements qui ont été donnés par l'employeur, leur nombre, leur intervalle, leur motif et le fait que le dernier avertissement précède ou non de peu la résiliation. (Bulletin LACI IC, édition 2024, édité par le SECO, ch. D72-D75). Selon cette échelle, le licenciement pendant la période d'essai en raison du comportement de l'assuré contraire à ses obligations contractuelles relève d'une faute moyenne et est sanctionné par une suspension de 16 à 30 jours (SECO, Bulletin LACI, *op cit.*, ch. D75 1H).

Pour fixer la durée de la suspension, l'autorité doit notamment tenir compte des circonstances telles que la situation personnelle de l'assuré, son état de santé au

moment où la faute a été commise, son milieu social, son niveau de formation et d'éventuels obstacles culturels et linguistiques (RUBIN, *op cit.*, n° 101 ad art. 30 LACI).

4.2 En retenant que l'assurée a commis une faute moyenne en ayant été licenciée lors de sa période d'essai pour avoir agi de manière contraire à ses obligations contractuelles, malgré un avertissement préalable accompagné de la menace de sanctions en cas de non-adéquation au poste dans un certain délai, la caisse n'a pas abusé de son pouvoir d'appréciation. Dans ces conditions, la durée de la suspension de 20 jours, correspondant à la fourchette basse pour une faute moyenne, apparaît adéquate et proportionnée.

4.3. Mal fondé, le recours est rejeté et la décision sur opposition du 7 août 2024 confirmée, sans qu'il y ait lieu de mettre en œuvre les moyens de preuve requis par l'assurée, à savoir son audition et celles de deux clients dont les retours sur son travail étaient positifs. En effet, le droit d'être entendu découlant de l'article 29 alinéa 2 Cst. ne comprend pas le droit d'être entendu oralement ni celui d'obtenir l'audition de témoins. Ainsi, l'autorité peut, sans violer le droit d'être entendu, mettre un terme à l'instruction lorsque les preuves administrées lui ont permis de former sa conviction et que, procédant d'une manière non arbitraire à une appréciation anticipée des preuves qui lui sont encore proposées, elle a la certitude que ces dernières ne pourraient pas l'amener à modifier son opinion (ATF 145 I 167 consid. 4.1 ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_515/2024 du 23 mai 2025 consid. 4.4), ce qui est le cas en l'espèce.

5. Il n'est pas perçu de frais (art. 61 let. f^{bis} LPGA), la LACI ne le prévoyant pas, ni alloué de dépens (art. 61 let. g LPGA *a contrario*).

Par ces motifs,

Prononce

1. Le recours est rejeté.
2. Il n'est pas perçu de frais, ni alloué de dépens.

Sion, le 3 novembre 2025