

**COUR DES ASSURANCES SOCIALES**

---

---

Arrêt du 28 mai 2019

---

Composition : Mme DESSAUX, juge unique  
Greffière : Mme Rouiller

\*\*\*\*\*

Cause pendante entre :

**O.** \_\_\_\_\_, à L. \_\_\_\_\_, recourante,

et

**B.** \_\_\_\_\_, à Lausanne, intimée.

---

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

**E n f a i t :**

**A.** O. \_\_\_\_\_ (ci-après : l'assurée ou l'intéressée), née en 1967, mère de trois enfants, titulaire d'un permis C, a été engagée le 22 novembre 2010 par D. \_\_\_\_\_ au service du T. \_\_\_\_\_ à L. \_\_\_\_\_ (ci-après : l'employeur) en qualité d'aide de cuisine à temps partiel, soit à raison de dix heures par semaine. Les rapports de travail étaient régis par un contrat écrit renvoyant notamment à la Convention collective de travail pour l'hôtellerie-restauration suisse (ci-après : CCNT). L'assurée a été licenciée le 27 juin 2018 avec effet au 31 août 2018. Elle a travaillé jusqu'au terme du contrat.

Le 3 septembre 2018, l'assurée s'est inscrite comme demandeuse d'emploi à 50% auprès de l'Office régional de placement à L. \_\_\_\_\_ et a sollicité l'octroi d'indemnités de chômage dès le jour de son inscription. Elle a été mise au bénéfice d'un délai-cadre d'indemnisation couvrant la période du 3 septembre 2018 au 2 septembre 2020. Sur le formulaire de demande d'indemnités de chômage, l'assurée a mentionné, comme motif de licenciement, que son employeur avait "*trouvé des prétextes pour [la] virer*". Au dossier figure encore un certificat médical établi le 5 juillet 2018 par le médecin traitant de l'assurée, la V. \_\_\_\_\_, dont il ressort que, le 29 juin 2018, l'assurée présentait "*un syndrome anxio-dépressif qui serait lié à un contexte professionnel difficile*".

Renseignant la B. \_\_\_\_\_ (ci-après : la Caisse ou l'intimée) par le biais du formulaire ad hoc rempli le 10 septembre 2018, l'employeur a indiqué que "*[...] la seule raison [du licenciement était] que O. \_\_\_\_\_ a[vait] déclaré ne plus vouloir travailler en soirée (banquets occasionnels...)*". Face à ce refus, *[il] n'avai[t] [pas eu] d'autre choix que la licencier [...]*". Avant de congédier l'employée susnommée, l'employeur avait tenté de dialoguer avec elle. Cette tentative étant restée vaine, il avait dû lui envoyer deux avertissements écrits "*en recommandé*" pour se "*faire entendre*". Le premier – qu'il n'avait pas jugé utile de conserver – concernait "*[son] attitude désobligeante envers sa collègue*". Le second

faisait suite à des vacances d'été prises sans concertation en 2017 et en 2018. Enfin, sous la rubrique "autres remarques", l'employeur a mentionné que les trois semaines de vacances prises sans concertation avaient été accordées "*en dépit des difficultés d'organisation [...]*" et que, pour le reste, il n'avait eu jamais à se plaindre du travail de l'assurée qui avait "*toujours été impeccablement effectué*".

Il a en outre produit :

- l'avertissement formel du 19 mai 2018 :

"[...]

O. \_\_\_\_\_

Sans même que nous en parlions ensemble, tu as pris un billet d'avion pour partir trois semaines en vacances et tu me mets devant le fait accompli. En été, alors que d'autres de tes collègues prennent des vacances (planifiées !), alors que nous avons beaucoup de travail.

C'est la deuxième fois que cela arrive. Il n'y aura pas de troisième fois.

C'est un manque de respect criant envers tes collègues et moi-même.

Je sais très bien pourquoi tu ne m'en as pas parlé avant. Simplement parce que tu savais très bien que je t'aurais dit qu'il n'est pas possible de prendre trois semaines mais seulement deux [en surlignage, n.d.l.r].

Tu n'en fais qu'à ta tête et au diable les conséquences !

Les conséquences sont que nos relations ne seront plus aussi cordiales et que c'est bien dommage !

Les conséquences sont que si cela devait arriver encore une fois, tu pourras chercher un autre travail.

Personne n'est indispensable, O. \_\_\_\_\_ !

Tu as cinq semaines de vacances payées, au prorata de ton salaire brut chaque mois. Je t'ai proposé de te payer ces vacances une fois par année, en été. Ce que tu as refusé

Tu peux encore changer d'avis.

Merci de prendre note de cette lettre !

D. \_\_\_\_\_

- la lettre de licenciement du 27 juin 2018 :

"[...]

O. \_\_\_\_\_,

Tu as déjà reçu deux lettres en recommandé liées à des problèmes comportement. Cette troisième est pour te signifier ton congé pour le 31 août, après le délai légal de deux mois.

Tu as décidé de prendre trois semaines de congé cet été, sans même me concerter, ni te préoccuper des vacances de tes collègues.

Tu refuses maintenant de travailler le soir, en cas de banquet notamment.

Constaté que je ne peux plus compter sur toi, je suis obligée de me passer de tes services.

[...]"

L'assurée a fait usage de son droit d'être entendue dans un courrier du 21 septembre 2018. Elle a reconnu ses erreurs "*en rapport avec [s]es vacances et le travail du soir*" et s'est expliquée comme suit :

"[...] je ne voulais plus travailler le soir, parce qu'elle [l'employeur, n.d.l.r.] m'a harcelée jusqu'à chercher la guerre, à lancer la vaisselle entre autres. D. \_\_\_\_\_ a créé des problèmes concernant mes seize jours de vacances, alors qu'elle sait que je ne pars pas toutes les années voir ma famille, de ce fait elle n'a pas été compréhensive.

Durant la période à laquelle je suis partie, j'étais la seule employée à prendre des vacances, toutes mes autres collègues étaient disponibles pour pouvoir me remplacer. Je ne prends jamais de vacances durant l'année à part si j'ai la possibilité de rendre visite à ma famille. [...].

Je suis quand même restée correcte jusqu'à la fin du contrat. Ses gestes et ses paroles ne sont pas justes. Elle dit une chose aujourd'hui et le lendemain elle ne s'en rappelle plus. Mes collègues et moi devons subir tous ces sauts d'humeur et son stress permanent. Il faut le vivre pour le croire, être présent pour le voir. [...]"

A l'appui de ses allégations, l'assurée a produit un courrier, à son dire resté sans réponse, qu'elle a adressé le 21 août 2018 à son employeur :

"[...]

D. \_\_\_\_\_ [...]

Il y a bien longtemps, quand les travaux du pont [...] ont commencé, mes collègue et moi avons souffert, moins d'heures, trop de stress. Mais ensemble on a surmonté. Après ton papa a eu des problèmes de santé et les jours qui ont suivi n'ont rien arrangé pour autant.

Au mois de juin, tu m'as dit que tu n'avais plus confiance en moi alors que je n'ai jamais rien volé, j'ai toujours été honnête également dans mes heures de travail. Je me connais par cœur, j'ai confiance en moi et je n'ai pas besoin de la tienne. Même ma collègue du service était mal à l'aise par rapport à tes paroles.

De plus, tu me coupes les heures après discussion pour mes vacances. C'est vrai que j'aurais pu t'en parler, mais comme je te connais depuis 8 ans, je me doutais bien de ta réaction. Tu n'es pas compréhensive du fait que tu sais que je ne pars pas chaque année.

Je n'arrive plus à te sourire comme avant, vu ton comportement à mon égard. À la suite de diverses conversations que nous avons eues, c'est normal que j'aie de la colère et que je réponde à tes attaques, étant donné que parfois certaines situations verbales ne sont pas justes. Ta façon de me parler m'a profondément blessée. C'est assez difficile pour moi de côtoyer quelqu'un qui ne veut pas parler face à face. Je suis toujours restée là, malgré ton caractère.

J'aurais bien aimé m'exprimer et parler de mon ressenti, car personne n'est parfait. Mais il y a des limites, tu me juges sur divers sujets, tu t'expliques mal et à ta façon. Mes mots ont été source de mauvaise interprétation. Tu peux toujours essayer de dire ce que tu veux mais de manière claire et sans mensonges.

La communication avec toi est difficile parce que tu n'as pas d'empathie permettant à chacun de s'exprimer, c'est toujours le stress.

Pour toi, j'ai toujours été une ignorante, je ne savais pas lire les tickets du service de midi. Tu te trompes, Je connais bien plus de choses que toi, parce que le lendemain tu ne te souviens plus de rien.

Je pense que le respect c'est toi qui le connaît pas. Il faut dire ce qu'on a dans le cœur mais avec du respect, ce que tu n'as pas su faire, malheureusement. Je suis une maman et j'essaie de vivre avec la paix et non la guerre.

Aujourd'hui je pars avec la tête haute et je n'ai rien à me reprocher. J'ai toujours eu du respect pour toi et mes collègues, malgré tes dires. J'ai toujours eu du respect pour mon lieu de travail et avec les gens.

Maintenant, tu as fini de lire cette lettre, j'imagine que tu ressens le mal encore pire que moi. [...]. "

Par décision du 9 octobre 2018, la Caisse a suspendu l'assurée dans son droit à l'indemnité pour une durée de 23 jours dès le 1<sup>er</sup> septembre 2018. En bref, elle a retenu que l'assurée avait, par son refus de travailler le soir, donné un motif de résiliation à son employeur et était ainsi responsable de sa perte d'emploi.

L'assurée a contesté cette décision par opposition du 12 octobre

2018. Elle a reconnu avoir refusé de venir travailler les 19 et 22 juin 2018, mais a précisé que c'était après avoir subi "*des heures de harcèlement et des paroles blessantes*", ce que "*n'importe quelle personne aurait refusé.*" Elle ne comprenait donc pas la suspension de 23 jours et demandait implicitement à la Caisse de revoir sa position.

Par pli du 20 octobre 2018, l'employeur a répondu aux questions complémentaires de la Caisse en ces termes :

"[...]

*1. Dans votre prise de position du 10.09.2018, vous faites référence à deux avertissements écrits. Vous indiquez que vous n'avez pas conservé le premier avertissement. À quelle date (approximativement) lui avez-vous notifié ce premier avertissement ?*

[...] Le premier avertissement concernant son attitude désobligeante envers sa collègue a été envoyé en automne 2016.

*2. Lorsque vous vous référez au refus de l'assurée de venir travailler le soir, est-il exact qui s'agissait de deux soirées au mois de juin 2018 (19.06.2018 et 21. 06.2018) ?*

[...] Non cela n'est pas exact. Elle m'a dit ne plus du tout vouloir travailler en soirée et pas uniquement les 19 et 21 juin. Elle a toutefois travaillé un soir lors de la fête de tir, sur mon ordre impératif.

*3. Madame O. \_\_\_\_\_ vous a-t-elle communiqué les raisons de son refus ?*

[...] Elle a répondu vouloir une vie normale et ne plus travailler le soir. Je n'ai pas pu obtenir d'autres explications.

*4. Vous avez fait mention d'un conflit de travail. Quelle était la nature du conflit et quand a-t-il commencé ? Les désaccords portent-ils uniquement sur les vacances et le travail du soir ?*

[...] Le premier conflit concerne son attitude blessante envers sa collègue aide de cuisine, Il est clair que les vacances prises sans concertation préalable en 2017 et 2018 ont créé des tensions. Sa collègue a du reporter ses vacances en 2017. Et en 2018, il y a eu surcharge de travail due à son absence.

*5. Est-ce que le motif de la résiliation a également été influencé par le fait d'avoir acheté son billet d'avion avant de faire une demande de vacances ?*

[...] Non, cela n'est pas le motif principal du licenciement, mais y a contribué. Le fait qu'elle ne veuille plus travailler le soir n'est pas compatible avec sa fonction.

*6. Si oui, de quelle date à quelle date était-elle en vacances ?*

[...] Du 12 juillet au 5 août.

*7. Il ressort des éléments au dossier que vous ne lui auriez accordé que deux semaines de vacances en été si elle avait fait la demande avant d'acheter le billet d'avion. Pour quel motif n'aurait-il pas été possible de lui octroyer trois semaines de vacances, étant précisé que vous aviez finalement pu lui accorder ses vacances (malgré les difficultés d'organisation) ?*

[...] Devant le fait accompli, vu que son billet était déjà pris, je lui ai accordé ces 3 semaines. Je lui ai alors envoyé une lettre en recommandé lui signifiant que c'était la deuxième et dernière fois que je l'acceptais. Je précise que chacune est libre de prendre même 6 semaines de vacances pour autant que cela soit planifié.

[...]."

Les réponses de l'employeur ont été soumises à l'assurée qui a fait usage de son droit d'être entendue dans un courrier du 20 novembre 2018. Elle a nié avoir eu une attitude désobligeante avec sa collègue. Engagée, à son dire, pour travailler en journée, elle avait toujours accepté avec plaisir de travailler le soir. Les soirs des 19 et 21 juin 2018, elle avait toutefois refusé de le faire parce que son employeur la harcelait. C'était d'ailleurs à cause de ce harcèlement qu'elle avait dit vouloir une vie normale. Elle a précisé que son employeur était lunatique, ne respectait pas ses employées auxquelles il faisait subir ses sautes d'humeur, et ne savait pas communiquer.

S'agissant des vacances d'été 2018, elle a admis les avoir prises sans concertation avec son employeur mais avec l'accord de ses collègues, prêtes à la remplacer en cuisine.

Par décision sur opposition du 30 novembre 2018, la Caisse, par son Centre de Compétence Romand (CCR), a rejeté l'opposition de l'assurée et confirmé la décision du 9 octobre 2018. Dans ses motifs, elle a retenu que l'intéressée avait admis avoir refusé de travailler le soir et pris des vacances sans concertation en 2017 et 2018, alors qu'elle aurait dû, sur ces points, respecter les instructions de sa supérieure, ce qu'elle n'a pas fait malgré un avertissement formel. Il était ainsi clairement établi que le licenciement de l'intéressée était dû au non-respect des instructions de l'employeur, comportement inexcusable qu'elle aurait pu éviter. Les arguments de l'assurée n'étaient pas décisifs. Même s'il était établi, le comportement reproché à l'employeur ne rendait, en effet, pas le travail non convenable au sens des normes topiques. O. \_\_\_\_\_ avait donc

commis une faute au sens de l'assurance-chômage, laquelle justifiait la suspension de son droit à l'indemnité de chômage. De gravité moyenne au vu des circonstances tant objectives que subjectives du cas, cette faute justifiait une suspension de 23 jours dès le 1<sup>er</sup> septembre 2018, premier jour suivant la fin des rapports de travail.

**B.** Par acte du 3 janvier 2019, l'assurée a recouru auprès de la Cour des assurances sociales du Tribunal cantonal contre la décision sur opposition du 30 novembre 2018, dont elle conclut implicitement à l'annulation en invoquant derechef une ambiance de travail conflictuelle et l'attitude injuste de son employeur, également à l'égard des autres employées. Elle précise avoir l'accord d'une ex-collègue pour témoigner sur ce point.

Par réponse du 16 janvier 2019, l'intimée conclut au rejet du recours et à la confirmation de la décision attaquée, dont elle rappelle les principaux motifs.

En réplique du 7 février 2019, la recourante confirme sa position.

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

**1. a)** Les dispositions de la LPGA (loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la partie générale du droit des assurances sociales ; RS 830.1) s'appliquent à l'assurance-chômage (art. 1 al. 1 LACI [loi fédérale du 25 juin 1982 sur l'assurance-chômage et l'indemnité en cas d'insolvabilité ; RS 837.0]). Les décisions sur opposition et celles contre lesquelles la voie de l'opposition n'est pas ouverte sont sujettes à recours (art. 56 al. 1 LPGA) auprès du tribunal des assurances compétent, à savoir celui du lieu où l'assuré se soumet au contrôle obligatoire lorsque la cause concerne l'indemnité de chômage (art. 100 al. 3 LACI, 128 al. 1 et 119 al. 1 let. a OACI [ordonnance du 31 août 1983 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité ; RS 837.02]). Le recours doit être déposé dans les trente jours suivant la notification de la décision sujette à recours (art. 60 al. 1 LPGA).

En l'espèce, le recours, déposé en temps utile compte tenu des fêtes judiciaires (art. 38 al. 4 LPGA) et respectant les autres conditions de forme prévues par la loi (art. 61 let. b LPGA), est recevable.

**b)** La LPA-VD (loi cantonale vaudoise du 28 octobre sur la procédure administrative ; BLV 173.36) s'applique aux recours et aux contestations par voie d'action dans le domaine des assurances sociales (art. 2 al. 1 let. c LPA-VD). La Cour des assurances sociales est compétente pour statuer (art. 93 al. 1 let. a LPA-VD). De valeur litigieuse inférieure à 30'000 fr., la 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. a)** En tant qu'autorité de recours contre les décisions prises par des assureurs sociaux, le juge des assurances sociales ne peut, en principe, entrer en matière - et le recourant présenter ses griefs - que sur

les points tranchés par cette décision. De surcroît, dans le cadre de l'objet du litige, le juge ne vérifie pas la validité de la décision attaquée dans son ensemble, mais se borne à examiner les aspects de cette décision que le recourant a critiqués, exception faite lorsque les points non critiqués ont des liens étroits avec la question litigieuse (ATF 131 V 164, 125 V 413 consid. 2c, 110 V 48 consid. 4a).

**b)** Le litige porte sur le point de savoir si la suspension du droit à l'indemnité de chômage de 23 jours dès le 1<sup>er</sup> septembre 2018 prononcée par l'intimée à l'encontre de la recourante est justifiée quant à son principe et, le cas échéant, quant à sa quotité.

**3. a)** 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). 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).

La suspension du droit à l'indemnité est destinée à poser une limite à l'obligation de l'assurance-chômage d'allouer des prestations pour des dommages que l'assuré aurait pu éviter ou réduire. En tant que sanction administrative, elle a pour but de faire répondre l'assuré, d'une manière appropriée, du préjudice causé à l'assurance-chômage par son comportement fautif (ATF 133 V 89 consid. 6.2.2 ; TFA 8C\_316/07 du 6 avril 2008 consid. 2.1.2).

**b)** Selon l'art. 44 al. 1 let. a OACI, 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. 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 244 consid. 1 et les arrêts cités ; TF C\_387/98 du 22 juin 1999). Il suffit que le comportement à l'origine de la résiliation ait pu être évité si l'assuré avait fait preuve de la diligence voulue, en se comportant comme si l'assurance n'existait pas (ATF 112 V 242 consid. 1 ; TFA C 212/04 du 16 février 2005 et C 32/03 du 13 août 2003). Il est nécessaire, en outre, que l'assuré ait délibérément contribué à son renvoi, c'est-à-dire qu'il ait au moins pu s'attendre à recevoir son congé et qu'il se soit ainsi rendu coupable d'un dol éventuel (Boris Rubin, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, Schulthess 2014, p. 306, ch. 24 et 26 ad art. 30 et les références citées ; Bulletin SECO [Secrétariat d'Etat à l'économie] LACI relatif à l'indemnité de chômage (IC) [ci-après : Bulletin LACI], n° D18). Conformément au principe de l'obligation de diminuer le dommage, l'assuré doit s'efforcer de faire tout ce qui est en son pouvoir pour réduire le dommage ou éviter la réalisation du risque assuré (DTA 1981 n° 29).

**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. Pour devoir être pris en compte, les reproches doivent être précis (ATF 112 V 245 consid. 1 et les arrêts cités ; TFA C 190/06 du 20 décembre 2006, consid. 1.2 ; DTA 2001 n° 22 p. 170 consid. 3 ; Gehard Gerhards, Kommentar zum Arbeitslosenversicherungsgesetz, Berne /Stuttgart 1987, vol I, n°. 10 ss ad art. 30 ; Boris Rubin, op. cit, p. 308 ch. 31 ad art. 30). Aucune suspension pour chômage fautif ne sera prononcée lorsque le comportement de l'assuré est excusable (Bulletin LACI n° D20 et 22).

**4. a)** Dans le domaine des assurances sociales, le juge fonde sa décision, sauf dispositions contraires de la loi, sur les faits qui, faute d'être établis de manière irréfutable, apparaissent comme les plus vraisemblables, c'est-à-dire qui présentent un degré de vraisemblance prépondérante. Il ne suffit donc pas qu'un fait puisse être considéré seulement comme une hypothèse possible. Parmi tous les éléments de fait allégués ou envisageables, le juge doit, le cas échéant, retenir ceux qui lui paraissent les plus probables (ATF 130 III 321 consid. 3.2 et 3.3; 126 V 353 consid. 5b; 125 V 193 consid. 2).

**b)** Par ailleurs, la procédure est régie par le principe inquisitoire, selon lequel les faits pertinents de la cause doivent être constatés d'office par le juge. Ce principe n'est toutefois pas absolu et sa portée est restreinte par le devoir des parties de collaborer à l'instruction de l'affaire (ATF 122 V 157 consid. 1a ; 121 V 204 consid. 6c et les références citées). Celui-ci comprend en particulier l'obligation des parties d'apporter, dans la mesure où cela peut être raisonnablement exigé d'elles, les preuves commandées par la nature du litige et des faits invoqués, faute de quoi elles risquent de devoir supporter les conséquences de l'absence de preuves (ATF 125 V 193 consid. 2 ; ATF 130 I 180 consid. 3.2). Il n'existe au demeurant 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).

**5.**           **a)** En l'occurrence, l'intimée a prononcé une suspension de 23 jours à l'encontre de la recourante, estimant que celle-ci avait adopté un comportement inadéquat provoquant la rupture des rapports de travail. Pour sa part, la recourante conteste toute faute.

Se pose donc en premier lieu la question de savoir si l'intéressée a donné à son ancien employeur un motif de licenciement et si elle se trouve sans travail par sa propre faute.

**b)** En l'espèce, le motif de licenciement invoqué par l'employeur est le non-respect de ses instructions. Il reproche en particulier à la recourante d'avoir refusé de travailler en soirée, attitude non "*compatible avec sa fonction*". Ce comportement doit être considéré comme contraire aux obligations découlant de 321d CO, qui prévoit que le travailleur observe selon les règles de la bonne foi les directives de l'employeur et les instructions particulières qui lui ont été données. Par ailleurs, le travail en soirée est usuel dans le domaine de la restauration et le contrat de travail de la recourante ne l'excluait pas. Il n'apparaît pas non plus que ce travail en soirée a été exigé dans des conditions contraires à la CCNT. De surcroît, la recourante ne se prévaut pas d'une indisponibilité quelconque qui aurait pu objectivement fonder son refus. Enfin, le 19 mai 2018, l'employeur avait déjà adressé à l'intéressée un avertissement formel pour avoir posé ses vacances d'été 2018 unilatéralement. Il en ressortait qu'un nouveau manquement entraînerait la résiliation des rapports de travail. La recourante n'a contesté ni la réception, ni le contenu de l'avertissement. Elle a néanmoins persisté dans son attitude en refusant sans motif objectif de travailler en soirée, ce qui a conduit à son licenciement.

**6.** La caisse retient qu'un tel comportement était évitable et constitue une faute au sens de l'assurance-chômage. La recourante conteste cette analyse. Elle admet avoir refusé de venir travailler en soirée, mais précise que c'était après avoir subi "*des heures de harcèlement et des paroles blessantes*", ce que "*n'importe quelle personne aurait refusé*". Elle allègue en outre n'avoir été engagée que pour travailler en journée. Enfin, d'après un certificat médical du 5 juillet 2018, elle présentait, le 29 juin 2018, un syndrome anxio-dépressif lié à un "*contexte professionnel difficile*" (cf. supra, page 3).

En fait, les motifs invoqués par la recourante pour justifier son refus de travailler en soirée relèvent de la question de savoir si son emploi était réputé convenable au sens de l'art. 16 LACI.

**a)** Selon l'art. 16 LACI, l'assuré doit, en règle générale, accepter immédiatement tout travail en vue de diminuer le dommage (al. 1). N'est en particulier pas réputé convenable et, par conséquent, est exclu de l'obligation d'être accepté, tout travail qui n'est pas conforme aux usages professionnels et locaux et, en particulier, ne satisfait pas aux conditions des conventions collectives ou des contrats-type de travail (let. a) ou qui ne convient pas à l'âge, la situation personnelle ou à l'état de santé de l'assuré (al. 2 let. c).

**b)** En premier lieu, comme déjà relevé sous consid. 5b ci-dessus, il n'apparaît pas que l'exigence de travailler en soirée dérogeait au contrat de travail et à la CCNT, contrairement à ce que soutient la recourante, laquelle supporte les conséquences de l'absence de preuves (cf. consid. 4b ci-dessus).

**c)** Les critères de l'âge, de la situation personnelle et de l'état de santé tels que définis par l'art. 16 al. 2 let. c LACI dépendent de la situation de chaque assuré. La notion d'emploi convenable est donc relative. Selon la jurisprudence, il y a lieu d'admettre de façon restrictive les circonstances pouvant justifier l'abandon d'un emploi. Des désaccords

sur le montant du salaire ou un rapport tendu avec des supérieurs ou des collègues de travail ne suffisent pas à justifier l'abandon d'un emploi. Un conflit professionnel, une mauvaise ambiance de travail, une invitation pressante à se conformer aux obligations contractuelles ou aux devoirs de fonction, ou encore une hiérarchie pas toujours à la hauteur des tâches, doivent être tolérés par les employés (RUBIN, loc. cit., n. 37 ad art. 30, pp. 310-311). Dans ces circonstances, on doit, au contraire, attendre de l'assuré qu'il fasse l'effort de garder sa place jusqu'à ce qu'il ait trouvé un nouvel emploi (TF [Tribunal fédéral] 8C\_225/2009 du 30 juillet 2009 consid. 5.1 et les références citées ; cf. Boris Rubin, op. cité, n° 32 et ss ad art. 30 LACI).

Un assuré qui entend se prévaloir d'un motif de santé pour quitter ou refuser un poste de travail doit en principe fournir un certificat médical circonstancié, reposant sur une analyse clinique et technique, indiquant précisément quelles activités sont contre-indiquées. Pour avoir force probante, le certificat médical ne doit en principe pas avoir été établi trop longtemps après la survenance de l'empêchement (Boris Rubin, op. cit., n. 37 ad art. 16 LACI ; ATF 124 V 234 consid. 4b ; TFA C 60/05 du 18 avril 2006 consid. 6). La compatibilité d'un emploi avec l'état de santé s'apprécie dès lors non pas par rapport à ce que pourrait ressentir tout assuré dans une situation identique, mais sur la base de certificats médicaux (cf. Gerhard Gerhards, Kommentar zum Arbeitslosenversicherungsgesetz, Berne/Stuttgart 1987, vol. I, n° 30 et 31 ad art. 16, p. 235).

**d)** En l'espèce, la recourante a formulé en termes très généraux ses griefs quant au comportement de son employeur à son égard de telle sorte que celui-ci ne pourra être apprécié que sur la base des pièces au dossier, singulièrement sur la base de la lettre d'avertissement du 19 mai 2019. Le ton de ce courrier est certes cassant ; il n'est cependant pas dénigrant et les faits à l'origine de l'avertissement sont exposés objectivement. Par ailleurs, l'offre de témoignage d'une ex-collègue ne se rapporte pas à des faits précis. Elle sera donc écartée (appréciation anticipée des preuves ;

ATF 131 I 153 consid. 3 et 125 I 127 consid. 6c/cc ; TF 8C\_660/2015 du 24 février 2016 consid. 4.1). Il n'apparaît donc pas que la tension existant dans les relations entre la recourante et son employeur était intolérable au point de qualifier le travail de non convenable.

**e)** Le certificat médical produit par la recourante est laconique. Son auteur exprime par ailleurs au conditionnel le lien de causalité entre un contexte professionnel difficile et le syndrome anxio-dépressif et n'atteste aucunement d'une impossibilité de poursuivre les rapports de travail pour des raisons médicales. Ce certificat médical ne remplit à l'évidence pas les critères jurisprudentiels permettant de considérer que les rapports de travail mettaient en danger la santé de la recourante.

**f)** Etant rappelé qu'il suffit, pour être en présence d'une perte d'emploi fautive 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, la caisse a retenu à juste titre que l'intéressée était responsable de son chômage et a prononcé une décision de suspension sur la base de l'art. 30 al. 1 let. a LACI.

**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 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 est généralement 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. 2 a). 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).

Le Secrétariat d'Etat à l'économie (ci-après : le SECO) a établi des barèmes relatifs aux sanctions applicables, dont les tribunaux font régulièrement application. Le barème du SECO prévoit, en cas de chômage imputable à une faute de l'assuré, diverses hypothèses (cf. Bulletin LACI IC / D75). Selon l'hypothèse 1.A, l'acceptation par l'assuré d'un licenciement en temps inopportun au sens de l'art. 336c CO ou sans le respect du délai du congé, fait apparaître une faute de gravité légère à grave, le degré de la faute étant influencé par l'ampleur des prétentions de salaires perdues. Si la faute doit être qualifiée de grave en cas de licenciement de l'assuré avec effet immédiat pour de justes motifs

(Bulletin LACI IC D75, hypothèse 1.C), le licenciement du travailleur dans le respect des délais de congé en raison de son comportement, en particulier de la violation de ses obligations contractuelles de travail entraîne une faute allant de légère à grave, étant précisé que les avertissements de l'employeur, leur nombre, leur intervalle et le fait que le dernier avertissement précède ou non de peu la résiliation sont des facteurs à prendre en considération (Bulletin LACI IC D75, hypothèse 1.B).

Ces barèmes constituent des instruments précieux pour les organes d'exécution lors de la fixation de la sanction et contribuent à une application plus égalitaire dans les différents cantons. Cela ne dispense cependant pas les autorités décisionnelles d'apprécier le comportement de l'assuré compte tenu de toutes les circonstances – tant objectives que subjectives – du cas concret, notamment des circonstances personnelles, en particulier celles qui ont trait au comportement de l'intéressé au regard de ses devoirs généraux d'assuré qui fait valoir son droit à des prestations (cf. par ex. TF 8C\_337/2012 du 26 juin 2012 consid. 3.2 ; DTA 2006 n° 20 p. 229 consid. 2).

Pour la détermination de la faute individuelle et de la quotité de la suspension dans le domaine de la faute grave, il faut partir, selon le tribunal fédéral, du milieu de la fourchette de 31 à 60 jours (art. 45, al. 3, let. c OACI), soit 45 jours, et tenir compte des facteurs aggravants, atténuants et du principe de proportionnalité (ATF 123 V 153). Ce principe doit également s'appliquer en cas de faute légère et moyenne (art. 45, al. 3, let. a et b OACI) (Bulletin LACI IC D77).

**b)** Dans le cas présent, la caisse a retenu une faute de gravité moyenne, manifestant ainsi une certaine indulgence dans la mesure où le comportement de la recourante aurait pu justifier de qualifier la faute de grave. En présence d'un licenciement consécutif à deux avertissements, dont le second était au demeurant antérieur seulement d'un mois au comportement à l'origine de la résiliation des rapports de travail, la quotité de la sanction ne saurait être inférieure à 23 jours.

**8.**           **a)** Il résulte de ce qui précède que 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 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 30 novembre 2018 par B.\_\_\_\_\_B.\_\_\_\_\_est confirmée.
- III. Il n'est pas perçu de frais, ni alloué de dépens.

La juge unique :

La greffière :

**Du**

L'arrêt qui précède est notifié à :

- O.\_\_\_\_\_,
- B.\_\_\_\_\_,
- 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 :