

COUR DES ASSURANCES SOCIALES

Arrêt du 29 septembre 2025

Composition : Mme BRÉLAZ BRAILLARD, juge unique
Greffière : Mme Lopez

Cause pendante entre :

W._____, à [...], recourante,

et

O._____, à [...], intimée.

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

E n f a i t :

A. W._____ (ci-après : l'assurée ou la recourante), née en [...], a travaillé dès le 7 mars 2023 pour X._____ en qualité de gérante d'un restaurant en vertu d'un contrat de travail de durée indéterminée daté du 15 mars 2023.

Le 11 mai 2024, elle s'est inscrite comme demandeuse d'emploi auprès de l'Office régional de placement de [...], sollicitant le versement de prestations de l'assurance-chômage à compter de cette date.

Le 24 mai 2024, elle a complété une demande d'indemnité de chômage à l'attention d'O._____ (ci-après : la Caisse ou l'intimée), en mentionnant qu'elle avait résilié le contrat de travail la liant à X._____ le 26 mars 2024 pour le 30 avril 2024 en raison des motifs suivants : « stress du travail, horaires incompatibles ».

Interpellée par la Caisse sur les circonstances de la résiliation du contrat de travail, l'assurée a complété le 10 juin 2024 un questionnaire, dans lequel elle a répondu par la négative à la question de savoir si elle avait donné son congé pour des raisons de santé. Sous la rubrique relative aux raisons l'ayant amené à résilier le contrat de travail, elle a indiqué « je ne me sentais pas à l'aise de ne pouvoir exploiter au maximum mes compétences ». Comme autres facteurs ayant influencé sa décision de résilier le contrat de travail, elle a mentionné ce qui suit : « situation familiale, climat de travail (au vu qu'il y a trois patrons, les consignes changeaient tout le temps) ».

Par courriel du 29 juillet 2024, l'assurée a répondu à des questions complémentaires de la Caisse, en confirmant que les deux principales raisons l'ayant conduit à démissionner étaient les conditions de travail détériorées et sa situation familiale. Concernant sa situation personnelle, il ressort de ses explications que c'était son mari qui s'occupait de leur enfant en bas âge le soir lorsqu'elle travaillait, que la

charge de travail à la maison liée à l'enfant avait augmenté et qu'elle devait aider son mari qui avait trouvé un nouvel emploi avec un temps d'essai de trois mois. S'agissant de l'ambiance de travail auprès de son ancien employeur, elle a indiqué qu'elle était détériorée, malgré les démarches entreprises par l'un des dirigeants pour tenter de trouver une solution. S'agissant des problèmes rencontrés sur son lieu de travail, elle a mentionné une employée toxique, un manque de reconnaissance de son investissement durant les dernières semaines d'activité et des critiques concernant son travail, sa personnalité et ses origines.

Par décision du 29 août 2024, la Caisse a suspendu l'assurée dans son droit aux indemnités de chômage pour une durée de 31 jours à compter du 1^{er} mai 2024, au motif qu'elle avait résilié son contrat de travail sans s'être préalablement assurée d'obtenir un autre emploi.

L'assurée s'est opposée à cette décision dans une lettre non datée qu'elle a adressée le 2 septembre 2024 à la Caisse. En substance, elle a fait valoir que cette dernière s'était focalisée sur les aspects de sa vie privée, alors que sa situation personnelle n'avait pas été le seul motif de sa démission et que sa décision avait été prise principalement en raison de sa situation sur le lieu de travail qui s'était dégradée depuis novembre 2023 avec l'engagement de la compagne d'un de ses patrons de l'époque. Elle a précisé que cette personne avait imposé un nouveau rythme et une ambiance de travail toxiques, émettant des critiques à l'égard des collaborateurs, dont certaines à caractère sexiste (soit sur la tenue vestimentaire, sur le physique, la coiffure, le maquillage, entre autres), et faisant subir un harcèlement moral et psychologique continu par des remarques humiliantes sur le lieu de travail. L'assurée a ajouté que plusieurs disputes verbales s'étaient produites avec cette collaboratrice et qu'elle avait subi une agression physique de sa part lorsque la collègue en question lui avait arraché son téléphone des mains pour le jeter au sol. L'assurée a encore indiqué qu'avant cet incident, qui avait conduit à sa décision de résilier le contrat de travail, plusieurs tentatives de conciliation avaient eu lieu en présence des patrons et des autres collaborateurs, sans succès. Elle a encore précisé qu'aller au travail

était devenu un cauchemar car elle craignait de croiser la collaboratrice en question et qu'elle avait peur pour son intégrité physique. La situation sur son lieu de travail s'était dégradée jusqu'à atteindre un point inacceptable, de sorte qu'elle s'était sentie dans l'obligation de déposer sa démission.

Par courriels du 17 octobre 2024, l'assurée a adressé à la Caisse des échanges de messages qu'elle a eus en novembre 2023, en janvier 2024 et en mars 2024 avec un responsable de l'entreprise qui l'employait, en précisant que ces échanges prouvaient l'altercation survenue avec la collègue conflictuelle qui l'avait conduit à démissionner. Elle a aussi allégué que la situation n'avait pas changé et qu'elle avait continué à subir une violence psychologique et morale quotidiennement, ajoutant que ses responsables étaient d'accord avec la façon dont la collègue conflictuelle traitait les collègues. L'assurée a également signalé que dans l'hypothèse où les preuves apportées par elle ne devaient pas suffire, elle disposait d'un enregistrement audio dans lequel la collègue concernée la violentait verbalement et la discriminait en raison de son apparence physique étrangère.

Le 27 novembre 2024, l'assurée a rappelé à la Caisse qu'elle pouvait transmettre des enregistrements audios en cas de besoin d'informations complémentaires.

Par décision sur opposition du 17 décembre 2024, la Caisse a rejeté l'opposition de l'assurée et confirmé sa décision du 29 août 2024.

B. Par acte du 9 janvier 2025 (date du sceau postal), W._____ a recouru auprès de la Cour des assurances sociales du Tribunal cantonal contre la décision sur opposition précitée, en concluant implicitement à son annulation. En substance, elle a soutenu qu'elle avait dû démissionner au vu du climat de travail qui prévalait depuis l'engagement de la personne problématique qui mettait en danger sa sécurité, l'assurée rappelant avoir été victime d'agression, de harcèlement moral et psychologique, de manque de respect et d'humiliations. Elle a ajouté

qu'elle avait demandé, à plusieurs reprises, à ses responsables de prendre des mesures pour améliorer ses conditions de travail, pour la préserver des dangers menaçant sa santé et du surmenage, sans obtenir de résultat ni coopération de leur part, en violation de la loi sur le travail. Dans ces circonstances, son ancien poste n'était pas convenable, d'autant moins qu'il ne tenait pas raisonnablement compte de ses aptitudes, la recourante précisant à cet égard que ses patrons ne voulaient pas qu'elle exploite ses compétences. Elle a aussi soutenu qu'il était contraire aux conventions de l'Organisation internationale du Travail d'être obligée de continuer à travailler dans un environnement où sa santé était menacée pour ne pas subir une suspension des indemnités de chômage. Elle a en outre reproché à l'intimée d'avoir refusé à deux reprises des enregistrements qui mettaient en évidence la violence et le harcèlement psychologique qu'elle subissait au quotidien.

Dans sa réponse du 11 février 2025, l'intimée a conclu au 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 ; art. 100 al. 3 LACI ; art. 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 point de savoir si l'intimée était fondée à suspendre le droit de la recourante à l'indemnité de chômage pour une durée de 31 jours en raison d'une situation de chômage fautif.

3. a) Selon l'art. 30 al. 1 let. a LACI, le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu lorsqu'il est établi que celui-ci est sans travail par sa propre faute. Tel est notamment le cas de l'employé 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).

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. 6.1.1 ; ATF 126 V 130 consid. 1 ; TF 8C_40/2016 du 21 avril 2016 consid. 2.3).

b) Pour qu'un assuré puisse être sanctionné en vertu de l'art. 44 al. 1 let. b OACI, trois conditions cumulatives doivent être remplies. Premièrement, l'assuré doit avoir lui-même donné son congé. Deuxièmement, il ne doit pas avoir eu au moment de résilier son contrat de travail d'assurance préalable d'un nouvel emploi. Troisièmement, il faut qu'aucune circonstance ne se soit opposée à la poursuite des rapports de travail (critère de l'exigibilité). La notion d'inexigibilité au sens de

l'art. 44 al. 1 let. b OACI doit être interprétée conformément à la Convention OIT (Organisation internationale du Travail) n° 168 qui permet de sanctionner celui qui a quitté volontairement son emploi « sans motif légitime » (ATF 124 V 234 consid. 3b ; sur l'ensemble de la question, Boris Rubin, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, Genève/Zurich/Bâle 2014, n° 33 ss ad art. 30 LACI).

c) Il y a lieu d'admettre de façon restrictive les circonstances pouvant justifier l'abandon d'un emploi (ATF 124 V 234 consid. 4b et les références). 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. Dans ces circonstances, on doit, au contraire, attendre de la personne assurée qu'elle fasse l'effort de garder sa place jusqu'à ce qu'elle ait trouvé un autre emploi. En revanche, on ne saurait en règle générale exiger d'elle qu'elle conserve son emploi, lorsque les manquements de l'employeur à ses obligations contractuelles atteignent un degré de gravité justifiant une résiliation immédiate (TF 8C_510/2017 du 22 février 2018 consid. 3.1 et les références), au sens de l'art. 337 CO (code des obligations du 30 mars 1911 ; RS 220).

Généralement, des relations tendues avec les collègues et les supérieurs, une mauvaise atmosphère de travail ou des problèmes de santé non attestés médicalement ne suffisent pas à faire admettre que la continuation des rapports de travail n'était pas exigible (ATF 124 V 234 consid. 4b/bb ; TF 8C_584/2020 du 17 décembre 2020 consid. 4). Il en va de même des conditions de travail difficiles (chantiers, centres d'appels, etc.), d'une invitation pressante à se conformer aux obligations contractuelles ou aux devoirs de fonction, ou encore d'une hiérarchie pas toujours à la hauteur des tâches, qui doivent être tolérés par les employés (Rubin, op. cit., n° 37 ad art. 30 LACI).

d) L'exigibilité de la continuation des rapports de travail est examinée encore plus sévèrement que le caractère convenable d'un emploi au sens de l'art. 16 LACI (ATF 124 V 234 consid. 4b/bb ; TF 8C_1021/2012 du 10 mai 2013 consid. 2.2). Les conditions fixées par l'art.

16 LACI n'en constituent pas moins des éléments d'appréciation importants du critère d'exigibilité, notamment s'agissant de la situation personnelle protégée par l'alinéa 2 lettre c de cette disposition, soit l'âge, la situation personnelle, la santé (Rubin, op. cit., n° 37 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 (Rubin, op. cit., n° 37 ad art. 16 LACI). Il lui appartient d'établir, au moyen d'un certificat médical clair ou d'autres moyens de preuve appropriés, que la continuation des rapports de travail était de nature à mettre sa santé en danger (ATF 124 V 234 consid. 4b/bb ; TF 8C_513/2018 du 7 novembre 2018 consid. 2.2 ; TF 8C_107/2018 du 7 août 2018 consid. 5 et les références). Pour avoir force probante, le certificat médical ne doit en principe pas avoir été établi trop longtemps après la survenance de l'empêchement (Rubin, op. cit., n° 37 ad art. 16 LACI). La compatibilité d'un emploi avec l'état de santé s'apprécie non pas par rapport à ce que pourrait ressentir un assuré mais sur la base de certificats médicaux (TFA C 151/03 du 3 octobre 2003 consid. 2.3.2 et la référence citée).

4. 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 ; la vraisemblance prépondérante suppose que, d'un point de vue objectif, des motifs importants plaident pour l'exactitude d'une allégation, sans que d'autres possibilités ne revêtent une importance significative ou n'entrent raisonnablement en considération (ATF 144 V 427 consid. 3.2 ; 139 V 176 consid. 5.3 et les références ; TF 8C_782/2023 du 6 juin 2024 consid. 4.2.1).

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 125 V 193 consid. 2 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 139 V 176 consid. 5.2 et les références citées).

5. En l'espèce, la recourante a résilié de sa propre initiative les rapports de travail qui la liaient à X. _____ sans s'être assurée d'avoir un autre emploi, ce qui l'a contrainte à faire appel à l'assurance-chômage. Il convient dès lors d'examiner si elle peut se prévaloir de motifs qui rendaient la continuation des rapports de travail au sein de cet employeur inexigible.

Dans la demande de prestations de chômage du 24 mai 2024, la recourante a signalé qu'elle avait résilié son contrat de travail en raison du stress au travail et des horaires, sans plus amples précisions. Après interpellation de l'intimée, elle a précisé, le 10 juin 2024, qu'elle avait mis fin au contrat de travail en raison de sa situation familiale et du climat de travail, précisant à cet égard que les consignes sur le lieu de travail changeaient constamment du fait qu'il y avait trois patrons. Ces premières explications fournies par la recourante ne font apparaître aucune circonstance qui rendrait inexigible la poursuite des rapports de travail.

A la suite d'une nouvelle interpellation de l'intimée, la recourante a signalé, le 29 juillet 2024, que l'ambiance de travail s'était dégradée à la suite de l'engagement d'une nouvelle collègue qui émettait des critiques concernant son travail, sa personnalité et ses origines. Au stade de l'opposition, elle a ajouté que cette collaboratrice avait imposé une ambiance de travail toxique, émettant des critiques à l'égard des collaborateurs et faisant subir un harcèlement moral et psychologique continu par des remarques humiliantes sur le lieu de travail. Elle a aussi évoqué une altercation avec la collègue en question au cours de laquelle cette dernière lui avait saisi son téléphone portable et l'avait jeté au sol.

Les pièces produites par la recourante corroborent effectivement qu'elle a rencontré des difficultés avec la collègue précitée, mais ne permettent pas de déduire que la situation professionnelle dans laquelle elle se trouvait avait atteint un degré de gravité telle qu'elle justifiait une rupture immédiate des relations de travail. Le mail qu'elle a adressé en novembre 2023 à l'un des responsables de l'entreprise mentionne qu'il y avait « deux trois choses » que la recourante ne trouvait pas « correctes » concernant la collègue en question, sans plus de précisions concernant les manquements de ladite collègue. L'échange de messages qu'elle a eu le 23 janvier 2024 avec son responsable confirme une altercation ce jour-là entre la recourante et la collègue concernée au cours de laquelle cette dernière lui a saisi le téléphone pour le lancer sur la table. Il ressort toutefois de cet échange de messages que les responsables du restaurant ont immédiatement réagi en convoquant les protagonistes et les autres employés « pour comprendre la situation et régler le litige » et en dispensant la recourante de travailler le reste de la journée conformément à sa demande. Ce seul événement ne permet pas de retenir que la poursuite de l'activité au sein de X._____ était inexigible, étant observé que la recourante n'a produit aucun échange ultérieur avec ses responsables dans lesquels elle se serait plainte de ses conditions de travail ou du comportement de la collègue précitée. A noter également que la recourante a occupé son poste de travail jusqu'à la fin de ses rapports de travail, sans présenter d'incapacité de travail, ce qui plaide en faveur de l'exigibilité de la continuation des rapports de travail pendant le temps nécessaire à retrouver un nouvel emploi. Précisons encore que le message échangé le 28 mars 2024 avec un des responsables du restaurant, soit après la démission de la recourante, ne suffit pas non plus à rendre vraisemblable qu'une poursuite des rapports de travail était inexigible, la recourante expliquant dans son message sa démission par des facteurs liés à sa « famille », à sa « charge mentale » et à sa « santé psychologique » sans plus de précision et sans formuler de griefs au sujet de ses conditions de travail.

Pour le surplus, les autres arguments avancés par la recourante ne permettent pas d'apprécier la situation différemment. En particulier, on peine à comprendre ses allégations très vagues selon lesquelles son emploi auprès de X. _____ ne tenait pas compte de ses aptitudes et que ses patrons ne voulaient pas qu'elle exploite ses compétences, d'autant moins qu'elle a aussi allégué dans son acte de recours avoir travaillé jusqu'à la fin des rapports de travail pour ne pas nuire à l'entreprise, en précisant qu'une semaine avant la fin de son activité, son employeur n'avait toujours pas trouvé de nouveau gérant, ni de personne capable d'effectuer son travail.

Il convient de relever que la recourante a eu la possibilité de transmettre à l'intimée tous les éléments probants de nature à établir ses propos. Du reste, le questionnaire qu'elle a complété le 10 juin 2024 l'invitait expressément à produire une copie de « tous les documents et autres preuves pouvant prouver ses propos ». Dans ces circonstances, la recourante ne saurait reprocher à l'intimée d'avoir « refusé à deux reprises » des enregistrements audios qu'elle proposait de produire mais qu'elle a sciemment décidé de ne pas remettre à l'intimée.

En définitive, il y a lieu de retenir que la poursuite de l'activité de la recourante auprès de son ancien employeur était raisonnablement exigible, de sorte que les conditions relatives au chômage fautif sont réalisées et qu'une sanction au sens de l'art. 30 al. 1 let. a LACI est justifiée en l'espèce.

6. a) Si la sanction de suspension prononcée à l'encontre de la recourante est – dans son principe – justifiée, il reste encore à en examiner la quotité, laquelle a été fixée à 31 jours par l'intimée.

b) En vertu de l'art. 30 al. 3 LACI, la durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute et ne peut excéder soixante jours par motif de suspension. Aux termes de l'art. 45 al. 3 OACI, la durée de la suspension dans l'exercice du droit à l'indemnité est de 1 à 15 jours en

cas de faute légère (let. a), de 16 à 30 jours en cas de faute de gravité moyenne (let. b) et de 31 à 60 jours en cas de faute grave (let. c).

Selon l'art. 45 al. 4 OACI, il y a faute grave lorsque, sans motif valable, l'assuré abandonne un emploi réputé convenable sans être assuré d'obtenir un nouvel emploi (let. a) ou qu'il refuse un emploi réputé convenable (let. b). Un motif valable peut être lié à la situation subjective de la personne concernée ou à des circonstances objectives (ATF 130 V 125 consid. 3.5 ; TF 8C_313/2021 du 3 août 2021 consid. 4.2).

La quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage dans un cas concret constitue une question relevant du pouvoir d'appréciation. Le pouvoir d'examen du Tribunal cantonal s'étend à la violation du droit, y compris l'excès ou l'abus du pouvoir d'appréciation, ainsi qu'à l'opportunité de la décision attaquée. Le juge des assurances sociales ne peut toutefois, sans motif pertinent, substituer sa propre appréciation à celle de l'administration. Il doit s'appuyer sur des circonstances de nature à faire apparaître sa propre appréciation comme la mieux appropriée (ATF 137 V 71 consid. 5.1 et 5.2 ; TF 8C_712/2020 du 21 juillet 2021 consid. 4.3 et 4.4).

c) L'abandon d'emploi est constitutif d'une faute grave en vertu de l'art. 45 al. 4 let. a OACI. La durée de la suspension de 31 jours, qui correspond à la durée minimale prévue par l'art. 45 al. 3 let. c OACI pour sanctionner une faute grave, ne paraît pas disproportionnée au vu des circonstances du cas d'espèce et peut dès lors être confirmée.

7. En définitive, le recours, mal fondé, doit être rejeté et la décision sur opposition entreprise confirmée.

Il n'y a pas lieu de percevoir de frais judiciaires (art. 61 let. f bis LPGA), ni d'allouer de dépens à la recourante, qui n'obtient pas 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 17 décembre 2024 par O._____ est confirmée.
- III. Il n'est pas perçu de frais judiciaires, ni alloué de dépens.

La juge unique :

La greffière :

Du

L'arrêt qui précède est notifié à :

- W._____,
- O._____,
- 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 :

