

COUR DES ASSURANCES SOCIALES

Arrêt du 22 mai 2012

Présidence de M. NEU, juge unique
Greffier : Mme Matile

Cause pendante entre :

U._____, à Yverdon-les-Bains, recourant,

et

Y._____, Caisse de chômage, à Yverdon-les-Bains, intimée.

Art. 30 al. 1 let. a LACI; 44 al. 1 let. a OACI

E n f a i t :

A. Dès le 23 avril 2007, U._____ (ci-après: l'assuré) a été engagé en qualité de chauffeur-livreur par la société C._____ à Lupfig. Le 20 janvier 2011, se référant à l'entretien du même jour avec le responsable "distribution" de l'entreprise et le responsable du dépôt de [...], l'employeur a résilié par écrit le contrat de travail d'U._____, avec effet au 31 mars 2011.

B. a) Le 4 avril 2011, l'assuré a sollicité l'octroi d'indemnités de l'assurance-chômage avec effet au 1^{er} avril 2011.

b) Interpellé par Y._____ Caisse de chômage (ci-après: la Caisse) sur les motifs du licenciement, l'employeur a indiqué, par courrier du 26 avril 2011, que l'exécution du travail par l'assuré ne correspondait pas aux demandes, que les réclamations de leurs meilleurs clients sur le comportement de Monsieur U._____ faisaient qu'ils ne pouvaient plus l'envoyer chez eux et que, malgré plusieurs conversations, il n'y avait eu aucune amélioration.

c) Invité par la Caisse à transmettre sa propre version des faits, U._____ a, dans une correspondance du 8 avril 2011, précisé ce qui suit : "dans le courant du mois de décembre, j'ai eu des problèmes avec leur plus gros client, des altercations au sujet de qui devait mettre ou devait pas mettre les cartons dans le congélateur. Suite à cela, ce dernier m'a menacé de me faire virer comme il l'avait déjà fait avec un autre chauffeur".

d) Par décision du 9 mai 2011, la Caisse a décidé la suspension de l'assuré dans l'exercice de son droit à l'indemnité pour une durée de 31 jours indemnisables, suite à une perte fautive d'emploi.

C. U._____ a fait opposition contre la décision précitée.

A la suite d'un nouvel examen du dossier, la Caisse a considéré que les motifs invoqués dans l'opposition ne permettaient pas de porter une appréciation différente du cas, relevant toutefois qu'il n'y avait pas lieu de tenir compte, dans le cas particulier, des reproches formulés par l'employeur quant aux absences de l'assuré mais uniquement de ceux liés aux réclamations des clients et au comportement de l'intéressé envers ces derniers et ses supérieurs.

Par décision sur opposition du 4 août 2011, la Caisse a ainsi retenu l'existence d'une faute moyenne et décidé de limiter à 16 jours indemnisables la suspension du droit aux prestations l'assuré.

D. Par acte du 12 août 2011, U._____ a recouru contre la décision sur opposition précitée, reprenant et contestant les divers griefs formulés à son encontre. L'assuré a conclu implicitement à l'annulation de la décision entreprise en ce sens qu'aucune suspension de son droit aux prestations n'est prononcée à son encontre.

Dans sa réponse du 3 octobre 2011, la Caisse a conclu au rejet du recours et à la confirmation de la décision sur opposition du 4 août 2011.

Le recourant a déposé des déterminations complémentaires le 19 octobre 2011. Ayant pris connaissance de ce courrier, la Caisse a précisé n'avoir rien à ajouter.

E. Une audience d'instruction a été tenue le 9 janvier 2012, au cours de laquelle Q._____, responsable des ressources humaines chez C._____ et M._____, chef des transports, ont été entendus comme témoins. Ils se sont exprimés en ces termes :

"Nous avons engagé M. U._____ en qualité de chauffeur-livreur sur une durée de 4 années. Actuellement, nous avons 50 chauffeurs pour toute la Suisse, 12 en Romandie. Un chauffeur livre 25 à 30 clients par jour. L'activité principale de chauffeur est moindre dans l'activité de transport mais plus dans l'activité de livraison. Il est exigé d'avoir de bons contacts avec la clientèle. Malheureusement, nous avons eu des difficultés sur ce plan avec M. U._____. Il y a eu des réclamations de la part de nos clients, non seulement quant aux

contacts mais aussi quant à des erreurs quant au nombre ou au lieu de livraison. Il est exact également que M. U. _____ corrigeait les erreurs que nous signalait les clients et auxquelles nous le rendions nous-même attentif. Nous étions au courant des problèmes de couple que connaissait M. U. _____ ainsi que des problèmes de santé qu'il connaissait durant la période d'avril à novembre 2010. Les réclamations régulières qui nous parvenaient des clients et à chaque occasion, nous avons discuté avec M. U. _____. M. U. _____ n'exprimait que son point de vue et nous lui avons expliqué qu'il fallait avant tout que ce soit la clientèle qui soit satisfaite, peu important le sentiment que M. U. _____ pouvait avoir de son propre comportement. Certains clients ont demandé de ne plus être livrés par M. U. _____. Nous avons attribué à M. U. _____ une autre tournée mais les problèmes ont subsisté. Lorsqu'il a été congédié, M. U. _____ a clairement déclaré, pris dans l'émotion, qu'il n'entendait plus travailler pour l'entreprise. Nous sommes dès lors surpris d'apprendre qu'aujourd'hui, il déclare qu'il reprendrait le travail chez nous; nous ne sommes pas disposés à le reprendre en raison de ce problème de contacts avec la clientèle, compétence dont nous considérons qu'elle fait défaut à M. U. _____. Pour nous, le problème ne concerne pas seulement un client mais plusieurs clients s'étaient plaints et certains avaient demandé de ne plus être livrés par M. U. _____ (lors de la dernière année, quatre clients principaux mais treize clients au total se sont plaints, montant largement supérieur afférent aux autres livreurs). L'entreprise attache une très grande importance à la satisfaction de sa clientèle, critère dont il est tenu compte dans le cadre de l'allocation de bonus semestriel; le bonus de M. U. _____ a dû précisément être réduit. Il y a eu de nombreux entretiens avec M. U. _____ pour trouver la cause des difficultés avec la clientèle mais nous n'avons pas réussi à faire changer la situation. En résumé, nous dirions que, de par sa nature, M. U. _____ n'est pas fait pour cette activité de livraison, avec contact avec la clientèle. Aucun reproche ne peut lui être adressé dans son activité de chauffeur. Le problème tient exclusivement au contact avec une clientèle exigeante, qui nourrit de grandes attentes quant au bon contact avec le livreur. S'agissant du début des plaintes, elles étaient déjà présentes en 2008 lors de l'entrée en fonction de M. M. _____. Après chaque entretien, nous nous sommes aperçus que M. U. _____ avait beaucoup de réponses ou d'explications au sujet du problème évoqué, mais qu'en définitive, il ne remettait pas en question son propre rapport à la clientèle."

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 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 sont sujettes à recours (art. 56 al. 1 LPGA) auprès du tribunal des assurances compétent (art. 58 LPGA). 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 a été interjeté dans le délai imparti par la loi et satisfait en outre aux autres conditions formelles de recevabilité (art. 61 let. b LPGA), de sorte qu'il y a lieu d'entrer en matière sur le fond.

b) La valeur litigieuse étant inférieure à 30'000 fr., la présente cause relève de la compétence d'un membre du Tribunal cantonal, statuant en tant que juge unique (art. 94 al. 1 let. a LPA-VD ([loi cantonale vaudoise du 28 octobre 2008 sur la procédure administrative, RSV 173.36])).

2. En l'occurrence, est litigieux le caractère fautif – au sens de l'assurance-chômage – de la perte d'emploi subie par le recourant.

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. Est notamment réputé sans travail par sa propre faute l'assuré qui, par son comportement, en particulier par 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 [ordonnance fédérale du 31 août 1983 sur l'assurance-chômage et l'indemnité en cas d'insolvabilité, RS 837.02]). Autrement dit, deux conditions doivent être réalisées pour qu'une sanction puisse être valablement prononcée au sens de l'art. 44 al. 1 let. a OACI: il faut, d'une part, qu'existe un comportement précis du travailleur, et, d'autre part, que ce comportement ait donné à l'employeur un motif de résiliation du contrat de travail (cf. Boris Rubin, Assurance-chômage, 2^{ème} éd., Zurich/Bâle/Genève 2006, n° 5.8.11.4.1 p. 432).

b) Une faute au sens de la législation sur l'assurance-chômage ne suppose pas nécessairement, comme en droit pénal et en droit civil, qu'on puisse reprocher à l'assuré un comportement répréhensible. Elle peut être réalisée sitôt que la survenance du chômage n'est pas à mettre au compte de facteurs objectifs, mais réside dans un comportement que l'assuré pouvait éviter au vu des circonstances et des relations personnelles en cause (TFA C 207/05 du 31 octobre 2006, consid. 4.2 et les références); même hors des cas de violation des obligations

contractuelles, l'assuré encourt une sanction lorsqu'il aurait pu éviter un comportement donné en faisant preuve de la diligence voulue (cf. Rubin, op. cit., n° 5.8.11.4.2 p. 432 et les références). Ainsi, la suspension dans l'exercice du droit à l'indemnité ne suppose pas une résiliation immédiate des rapports de travail pour de justes motifs au sens de l'art. 337 CO (Code des obligations suisse du 30 mars 1911; RS 220); il suffit que le comportement général de l'assuré (y compris les particularités de son caractère au sens large du terme) ait donné lieu à son congédiement, indépendamment de la mise en cause de ses qualités professionnelles (cf. TFA 112 V 242 consid. 1 et les références; cf. Circulaire du Secrétariat d'Etat à l'économie relative à l'indemnité de chômage, état au 1^{er} janvier 2007 [IC 2007], D17 et D21). En définitive, en cas de licenciement par l'employeur, commet une faute celui qui, contrairement à ce qu'aurait fait tout travailleur raisonnable dans la même situation et les mêmes circonstances, a, par son comportement, donné lieu à la résiliation prévisible du contrat de travail (Charles Munoz, La fin du contrat individuel de travail et le droit aux indemnités de l'assurance-chômage, thèse Lausanne 1992, p. 168).

Cela étant, la faute de l'assuré doit être clairement établie. Les seules affirmations de l'employeur ne suffisent pas à établir une faute contestée par l'assuré et non confirmée par d'autres preuves ou indices de nature à convaincre l'administration ou le juge (cf. TF 8C_660/2009 du 18 mars 2010 consid. 3 et réf. cit.; cf. IC 2007 D20), tel un avertissement écrit de l'employeur.

Enfin, le fait qu'un employé renonce à contester de manière formelle la teneur des procès-verbaux ou de correspondances mettant en cause la qualité de son travail ne suffit pas pour conclure à un aveu de culpabilité de sa part. Encore faut-il que les actes ou les omissions qui lui sont reprochés puissent être qualifiés de fautifs. Ainsi, conformément à la jurisprudence rappelée ci-dessus, il faut s'assurer que les reproches formulés par l'employeur ne relèvent pas d'une incapacité du travailleur à remplir ses tâches, laquelle n'est pas imputable à faute, mais tiennent au contraire à un manque de volonté ou d'intérêt, à la volonté délibérée

d'enfreindre certaines directives ou à un comportement inadéquat que l'intéressé était à même d'éviter, respectivement de corriger (TA-VD arrêts PS.2006.0101 du 15 septembre 2006, PS.2006.0269 du 12 septembre 2007).

3. En l'espèce, l'intimée fonde la sanction litigieuse sur le fait que l'assuré a fait l'objet d'avertissements répétés de la part de son employeur au sujet de la qualité de son travail, plusieurs entretiens ayant eu lieu entre l'assuré et C._____ pour lui fixer des objectifs tendants à améliorer son comportement.

En l'occurrence, il ressort clairement des explications fournies à l'audience par les témoins Q._____ et M._____ que les qualités professionnelles de chauffeur (conduite) et de livreur (déchargement) de l'assuré ne sont pas remises en cause, seul le contact particulièrement soigné exigé envers la clientèle n'étant pas à la hauteur des exigences requises par l'employeur. En définitive, ce dernier ne retient pas de manque d'intérêt ou de bonne volonté de l'assuré, qui a cherché à fournir explications et propositions lors des conversations tenues à la suite des réclamations formulées par les clients. L'employeur ne retient pas non plus, de la part d'U._____, la volonté délibérée d'enfreindre des directives, ni un comportement inadéquat que l'intéressé était à même de corriger, mais bien plutôt clairement une incapacité de l'employé à remplir sa tâche parfaitement, compte tenu du manque de qualités relationnelles, respectivement de prédispositions naturelles au contact de la clientèle, tâche qui échappe à ses compétences.

Dans ces circonstances, si les discussions avec l'employeur ainsi que les avertissements formulés par celui-ci ont fondé un constat d'insuffisance eu égard aux exigences particulières attendues des chauffeurs-livreurs propres à l'entreprise, on ne saurait imputer un comportement fautif à l'intéressé, face auquel s'imposait simplement le constat de l'impossibilité de s'améliorer ou de progresser dans le cadre d'un travail qui, sous l'angle précis de l'exigence d'un contact

particulièrement soigné avec la clientèle, ne correspondait en définitive pas à ses compétences.

Cela étant, le recourant n'a pas donné à son employeur un motif de résiliation des rapports de travail au sens de l'art. 44 al.1 let. a LACI, de sorte que la décision litigieuse, mal fondée, doit être annulée et le recours admis en conséquence, sans frais ni dépens (art. 60 let. a et g LPGA).

**Par ces motifs,
le juge unique
prononce :**

- I. Le recours est admis.
- II. La décision sur opposition rendue le 4 août 2011 par Y. _____
Caisse de chômage est annulée.
- III. Il n'est pas perçu de frais de justice, ni alloué de dépens.

Le juge unique :

La greffière :

Du

L'arrêt qui précède est notifié à :

- M. U. _____,
- Y. _____ Caisse de chômage,
- 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 :