

**COUR DES ASSURANCES SOCIALES**

---

---

Arrêt du 12 mai 2011

---

Présidence de M. NEU, juge unique  
Greffière : Mme Mestre Carvalho

\*\*\*\*\*

Cause pendante entre :

L. \_\_\_\_\_, à Villeneuve, recourante,

et

**CAISSE CANTONALE DE CHÔMAGE**, à Lausanne, intimée.

---

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

**E n f a i t :**

**A.** Par contrat de travail conclu le 21 mars 2007, L.\_\_\_\_\_ (ci-après : l'assurée) a été engagée par l'entreprise U.\_\_\_\_\_ SA, à [...], en tant qu'assistante du responsable du département Flottes, à compter du 1<sup>er</sup> avril 2007.

Le 16 mars 2009, l'employeur susmentionné a adressé le courrier suivant à l'assurée :

"Madame,

Suite à votre entretien avec [V.\_\_\_\_\_, responsable du département Flottes], nous vous confirmons les points qui ont été relevés et pour lesquels nous attendons de votre part une nette amélioration :

- Comportement et attitude envers vos collègues
- Relation et contacts avec notre clientèle, en particulier les relations téléphoniques (ton commercial et non autoritaire)
- Plus de rigueur dans le suivi des dossiers (précision, exactitude)

[...]"

Par lettre du 14 janvier 2010 (réceptionnée le 27 janvier suivant) se référant à un entretien du même jour avec le responsable du département Flottes V.\_\_\_\_\_, l'entreprise U.\_\_\_\_\_ SA a signifié à l'intéressée la résiliation de son contrat de travail pour le 30 avril 2010 - date à laquelle l'employeur précité a délivré à l'intéressée un certificat de travail.

**B.** Le 22 avril 2010, l'assurée a sollicité l'octroi d'indemnités de l'assurance-chômage avec effet au 1<sup>er</sup> mai 2010. Un délai-cadre d'indemnisation lui a été ouvert dès le 3 mai 2010 par la Caisse cantonale de chômage, agence [...] (ci-après : la Caisse).

**C.** Interpellée par la Caisse sur les motifs du licenciement, l'entreprise U.\_\_\_\_\_ SA a indiqué ce qui suit, par correspondance du 28 mai 2010 :

"Par la présente, nous vous informons qu'à plusieurs reprises il a été fait la remarque à Madame L. \_\_\_\_\_ qu'elle devait impérativement s'améliorer sur :

- son comportement envers ses collègues
- sa relation et contacts avec notre clientèle, en particulier les relations téléphoniques
- la rigueur dans le suivi des dossiers (précision, exactitude)

Malgré [c]es remarques ainsi qu'un courrier, nous n'avons pu constater aucune amélioration dans sa manière de travailler.

De plus, nous avons constaté que Madame L. \_\_\_\_\_ trichait régulièrement avec l'enregistrement de ses heures de présence."

A la demande de la Caisse, l'assurée s'est déterminée sur les motifs de licenciement invoqués par U. \_\_\_\_\_ SA, dans un courrier du 10 juin 2010. Elle a exprimé sa surprise de se voir reprocher son attitude envers ses anciens collègues de travail, alors même qu'elle était conviée à participer prochainement à une sortie avec ces derniers. Elle a ajouté qu'elle avait toujours eu de bons rapports avec la clientèle, et s'était occupée avec ordre et professionnalisme des dossiers qui lui avaient été confiés. Elle a souligné qu'elle s'était refusée à contresigner la lettre d'avertissement dont elle avait fait l'objet au début de l'année 2009, dans le but de manifester son désaccord quant au contenu de cet écrit. Elle a observé qu'après cet avertissement, et ce jusqu'à son licenciement en janvier 2010, plus aucune remarque écrite ou orale ne lui avait été adressée concernant son travail ou son efficacité.

**D.** Par décision du 15 juin 2010, retenant que l'assurée avait été licenciée pour «*comportement et attitude inadéquats envers les collègues. Enregistrement inadapté des heures de présence*», la Caisse a suspendu le droit de celle-ci aux indemnités de chômage pour une durée de 16 jours dès le 3 mai 2010 en raison d'une perte fautive d'emploi.

**E.** Le 28 juin 2010, l'intéressée a formé opposition contre cette décision, développant en substance les motifs énoncés dans son écrit du 10 juin 2010. En particulier, elle a exposé que, le 14 janvier 2010, elle avait été convoquée par son supérieur hiérarchique, lequel lui avait

signifié son licenciement en invoquant de «*petits désaccords sur la manière d'envisager le travail (par exemple : l'utilisation d'une telle machine de pointage et non d'une autre)*», et que, de son côté, elle avait contesté ces griefs, tout en rappelant son refus de contresigner l'avertissement du 16 mars 2009. S'agissant des motifs de licenciement mentionnés par l'entreprise U. \_\_\_\_\_ SA, elle a souligné qu'elle avait entretenu de bons rapports avec ses anciens collègues de travail et demeurait en relation avec certains d'entre eux, que ses contacts avec la clientèle n'avaient – à sa connaissance – jamais fait l'objet de plaintes, qu'elle avait géré ses dossiers avec soin jusqu'au terme de son engagement, et qu'elle avait toujours enregistré ses heures de travail de manière correcte. Elle a précisé, pour preuve de son professionnalisme et de sa bonne volonté vis-à-vis de son ancien employeur, qu'elle avait accepté, à la requête de celui-ci, de convertir le solde de ses vacances en jours de travail indemnisés. Elle a allégué que dans la mesure où elle n'avait fourni aucun motif de résiliation valable à son ancien employeur, ni violé ses obligations contractuelles, la décision de suspension du 15 juin 2010 était dénuée de fondement.

**F.** Par décision sur opposition du 10 septembre 2010, la Caisse a rejeté l'opposition de l'assurée et confirmé la décision du 15 juin 2010. Elle a retenu, pour l'essentiel, que la lettre d'avertissement du 16 mars 2009 constituait la preuve du comportement fautif à l'origine du licenciement de l'intéressée, cet avertissement n'ayant pas été valablement contesté, puisque l'assurée s'était limitée à en réfuter oralement le bien-fondé et à refuser d'y apposer sa signature – ce qui ne pouvait valoir opposition – sans formuler d'objections écrites. Aussi la Caisse a-t-elle estimé que l'intéressée s'était retrouvée sans travail par sa propre faute, comportement qu'il y avait lieu de sanctionner par une suspension de 16 jours du droit à l'indemnité de chômage, la faute devant être qualifiée de gravité moyenne.

**G.** L. \_\_\_\_\_ a recouru le 27 septembre 2010 auprès de la Cour des assurances sociales du Tribunal cantonal à l'encontre de la décision précitée, concluant à son annulation. Elle reprend en substance

l'argumentation développée dans ses précédents écrits des 10 et 28 juin 2010.

**H.** Appelée à se prononcer sur le recours, la Caisse en a proposé le rejet par réponse du 15 novembre 2010.

La recourante s'est abstenue de prendre position sur les déterminations de l'intimée.

**I.** Une audience d'instruction a été tenue le 15 février 2011, au cours de laquelle H. \_\_\_\_\_ a été entendue comme témoin, en sa qualité de responsable du département administratif de l'entreprise U. \_\_\_\_\_ SA. Elle s'est exprimée comme suit :

"S'agissant de l'avertissement donné le 16 mars 2009, le comportement problématique avec les collègues de travail consistait en ce que Mme L. \_\_\_\_\_, travaillant en collaboration avec plusieurs départements, était perçue comme trop autoritaire et exigeante (rapidité dans les consignes et priorité dans l'exécution vis-à-vis d'elle); s'agissant de la clientèle, le problème tenait au ton utilisé dans ses réponses à l'égard de certains interlocuteurs qui s'en seraient plaints; quant à un certain manque de rigueur dans le traitement des dossiers, je ne sais pas trop, dans la mesure où c'est son supérieur direct, M. [V. \_\_\_\_\_], qui était censé apprécier son travail. Je précise qu'aucun dossier n'a été constitué afin de conserver la preuve d'éléments factuels concrets.

S'agissant des problèmes de timbrage, je précise que celui-ci s'effectue en principe par le collaborateur sur son poste de travail (PC), en début de journée, pour la pause de midi et en fin de journée; le système est assez souple et confiant; s'agissant de Mme L. \_\_\_\_\_, j'ai constaté qu'un matin, elle avait timbré non pas sur son poste de travail mais sur celui de la téléphoniste, ce qui signifiait qu'elle était censée avoir commencé son travail alors qu'elle bavardait encore avec celle-ci; à une autre reprise, M. [V. \_\_\_\_\_] a constaté que Mme L. \_\_\_\_\_ était encore à la pause de midi alors qu'elle avait timbré sa reprise de travail; le cas de figure du pointage en matinée a été constaté à deux ou trois reprises; une remarque a été faite à l'intéressée qui a fait mine de prendre note.

S'agissant de notre employée, une limite a été atteinte dès lors que le "grignotage" des heures de travail et le mécontentement de certains clients ont marqué une rupture de confiance. En-dehors de tout ceci, Mme L. \_\_\_\_\_ est une personne sympathique, joviale, travailleuse. Au regard du certificat de travail délivré, il est clair que nous n'avons voulu en aucun cas nuire à notre employée. Le seul comportement "oppositionnel" de Mme L. \_\_\_\_\_ a tenu au fait qu'elle n'entendait pas, pour un meilleur fonctionnement du service, arriver plus tard le matin pour partir plus tard le soir, ce qui a crispé son supérieur hiérarchique M. [V. \_\_\_\_\_]. A la question de l'intimée de savoir quelles ont été les qualifications de fin d'année de Mme L. \_\_\_\_\_, le témoin précise qu'elles ont été le reflet du

comportement observé au cours de l'année; s'agissant de l'entretien pour 2009, il s'est plus agi de parler de ce qu'il y avait à améliorer que d'établir des qualifications en tant que telles.

A la question de savoir si j'exclurais de réengager Mme L. \_\_\_\_\_, la réponse est vraisemblablement pas, mais c'est quelqu'un qu'il faut cadrer, qui a du caractère.

Le témoin précise que le poste de Mme L. \_\_\_\_\_ a été repourvu par une employée de commerce aux compétences équivalentes, si ce n'est que plus jeune. Monsieur [V. \_\_\_\_\_] lui a demandé, plutôt que de prendre le solde de vacances auquel elle avait droit, de travailler jusqu'au terme du délai de congé, ce que l'intéressée a accepté, recevant en contrepartie une indemnité financière pour les vacances.

La cause du licenciement n'a pas été économique."

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

**1. a)** 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 (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'occurrence, 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 la recourante.

**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<sup>ème</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2007 [IC 2007], D17 et D21).

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. A cet égard, le fait qu'un employé renonce à contester de manière formelle la teneur de 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. Il convient ainsi de s'assurer que les reproches formulés par l'employeur tiennent 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 (cf. Tribunal administratif du canton de Vaud [TA], arrêt PS.2006.0269 du 12 septembre 2007 consid. 2 et réf. cit.). En d'autres termes, il n'y a chômage fautif que si la résiliation est consécutive à un dol ou à un dol éventuel de la part de l'assuré. Il y a dol lorsque l'intéressé adopte intentionnellement un comportement en vue d'être licencié; il y a dol éventuel lorsqu'il sait que son comportement peut avoir pour conséquence son licenciement, et qu'il accepte de courir ce risque (IC 2007, D18).

**3.** En l'espèce, l'intimée fonde la sanction litigieuse sur les motifs de licenciement invoqués par l'employeur en date du 28 mai 2010, en relation avec l'avertissement écrit du 16 mars 2009, lequel n'a pas été formellement contesté (ie. par écrit) par la recourante. Cette dernière, pour sa part, nie que l'on puisse lui imputer un comportement fautif à l'origine de sa perte d'emploi.

**a)** A l'étude du dossier, il apparaît que quatre motifs de licenciement ont été indiqués par l'employeur pour expliquer la résiliation du contrat de travail de l'assurée (cf. let. C supra), motifs que H.\_\_\_\_\_, en tant que responsable du département administratif de l'entreprise

U.\_\_\_\_\_ SA, a été invitée à préciser lors de l'audience du 15 février 2011 (cf. let. I supra).

**aa)** Tout d'abord, la recourante s'est vue reprocher un comportement problématique à l'égard de ses anciens collègues de travail. Il appert toutefois, suite à l'audience susmentionnée, que ces tensions étaient dues au caractère parfois autoritaire de l'assurée dans l'accomplissement de ses tâches, attitude qu'il lui arrivait d'adopter dans un souci de bien faire et non en raison d'une inaptitude à s'intégrer sur le plan relationnel. L'employeur s'est, du reste, abstenu de nommer les collaborateurs précis avec lesquels l'assurée aurait entretenu de mauvais rapports. Enfin, l'intéressée conserve encore aujourd'hui des contacts avec certains de ses anciens collègues, dont elle a proposé l'audition afin de démentir ce grief (cf. opposition du 28 juin 2010 p. 2 et mémoire de recours du 27 septembre 2010 p. 2). Dès lors, l'on ne saurait déceler ici un indice de comportement fautif au sens de l'assurance-chômage.

**bb)** Par ailleurs, l'intéressée aurait utilisé un ton autoritaire avec certains clients, en particulier au cours d'entretiens téléphoniques. Ce reproche doit toutefois être relativisé, dès lors que l'entreprise U.\_\_\_\_\_ SA ne s'est référée à aucun exemple concret, pas plus qu'elle n'a constitué de dossier à charge afin d'étayer l'existence d'un comportement inadéquat de l'intéressée envers la clientèle (cf. let. I supra). Plus particulièrement, on ne peut exclure que certains clients se soient parfois montrés trop impatients ou désobligeants au point de susciter une réaction un peu vive - et, certes, peu judicieuse dans le monde de la vente - de la part de l'assurée. En tout état de cause, aucun élément concret ne permet douter - au degré de la vraisemblance prépondérante - des dires de l'assurée selon lesquels les relations et les contacts avec la clientèle étaient *«une partie de [s]on travail qu[']elle appréciait beaucoup et à [s]a connaissance, aucun client ne s'est jamais plaint d[']elle directement, ni ne s'est montré désagréable»* (cf. mémoire de recours du 27 septembre 2010 p. 2).

**cc)** Il est également fait grief à l'assurée d'avoir manqué de rigueur dans la tenue de ses dossiers, ce dont elle s'est toujours défendue avec véhémence (cf. écrits des 10 et 28 juin 2010, et mémoire de recours du 27 septembre 2010 p. 2). Au cours de l'audience du 15 février 2011, H.\_\_\_\_\_ a indiqué qu'elle ne pouvait se prononcer sur cette question, l'évaluation du travail de la recourante ayant été du ressort exclusif de son supérieur hiérarchique V.\_\_\_\_\_. En outre, là aussi, aucun dossier n'a été constitué par l'employeur afin de conserver la preuve concrète d'éventuels manquements (cf. let. I supra). Dès lors, force est d'admettre que la faute de l'assurée n'est pas clairement établie, ou à tout le moins que l'on ne peut, en l'état, imputer à l'intéressée un manque de rigueur délibéré et récurrent dans la gestion de ses dossiers, ni la transgression de règles de conduite ou de directives de son employeur.

**dd)** Enfin, il est reproché à la recourante de ne pas avoir correctement enregistré ses heures de travail. Appelée à préciser ce grief, H.\_\_\_\_\_ a expliqué que le système d'enregistrement des heures de présence mis en place par l'employeur U.\_\_\_\_\_ SA était souple, et qu'il revenait en fait à chaque collaborateur d'inscrire personnellement dans le système informatique de l'entreprise - matin, midi et soir - les périodes de début et de fin d'activité ("timbrage"). S'agissant plus particulièrement de l'assurée, le témoin a évoqué deux épisodes concrets au cours desquels il avait été constaté que la recourante avait inscrit une reprise de travail alors qu'elle se trouvait toujours en pause; H.\_\_\_\_\_ a indiqué, pour le surplus, que *«le cas de figure du pointage en matinée a[vait] été constaté à deux ou trois reprises»* (cf. let. I supra). Sans vouloir remettre en cause la politique organisationnelle de l'entreprise U.\_\_\_\_\_ SA, force est toutefois de constater que les manquements reprochés à l'assurée sur ce plan (à l'issue d'une collaboration de près de trois ans) ne revêtent pas un caractère systématique. En outre, si H.\_\_\_\_\_ a déclaré à cet égard qu'une *«remarque a[vait] été faite à l'intéressée qui a[vait] fait mine de prendre note»* (cf. ibid.), il reste que l'assurée a toujours nié avoir eu connaissance de nouvelles critiques après l'avertissement du 16 mars 2009, cela jusqu'au licenciement signifié le 14 janvier 2010 (cf. écrits des 10 et 28 juin 2010, et mémoire de recours du 27 septembre 2010 p. 1); en

tout état de cause, une simple «*remarque*» - dont on ignore, en l'occurrence, la teneur exacte tout comme la portée s'agissant d'autres employés - ne saurait être comparée, du point de vue l'assurance-chômage, à une mise en garde formelle de l'employeur exhortant son employé(e) à mettre un terme à un comportement inadéquat.

**b)** Cela étant, il appert des explications de la recourante (cf. mémoire de recours du 27 septembre 2010 p. 1) comme du témoignage de H.\_\_\_\_\_, qu'aucun avertissement formel autre que celui du 16 mars 2009 n'a été adressé à l'assurée. A cet égard, l'intéressée a exposé à maintes occasions qu'elle s'était opposée par oral à cet avertissement et avait refusé de le contresigner pour manifester son désaccord (cf. écrits des 10 et 28 juin 2010, et mémoire de recours du 27 septembre 2010 p. 1). A contrario, aucune contestation écrite n'est intervenue. Or, contrairement à la thèse de l'intimée (cf. décision sur opposition du 10 septembre 2010 p. 2), le simple fait de ne pas contester par écrit un avertissement formel de l'employeur n'est pas assimilable à une faute de l'employé concerné; il faut encore que les actes ou omissions reprochés à cet employé puissent être qualifiés de fautifs (cf. consid. 2b supra).

En l'occurrence, aucun indice sérieux ou élément objectif (consigné, par exemple, dans un dossier de l'employeur) ne rendent compte d'un comportement fautif de la recourante, au sens de l'assurance-chômage (cf. consid. 3a ss supra). A l'examen des pièces produites par les parties, il apparaît plutôt que le facteur ayant provoqué la fin des rapports de travail s'est trouvé être le caractère trempé et énergique de l'assurée, respectivement son refus «*[d']arriver plus tard le matin pour partir plus tard le soir, ce qui a crispé son supérieur hiérarchique*» (cf. let. I supra). C'est ici le lieu de relever que les compétences et qualifications de l'intéressée n'ont à aucun moment été remises en question par l'entreprise U.\_\_\_\_\_ SA, celle-ci lui ayant délivré, le 30 avril 2010 (cf. let A supra), un certificat de travail somme toute élogieux, relevant notamment que «*son attitude a été particulièrement appréciée pour sa disponibilité à l'effort, son efficacité et son autonomie. De nature serviable et agréable, Madame L.\_\_\_\_\_ a*

*toujours entretenu de bonnes relations avec ses supérieurs*». A cela s'ajoute que lors de l'audience tenue le 15 février 2011, H.\_\_\_\_\_ a indiqué qu'elle n'exclurait pas de réengager la recourante, quand bien même cette dernière devait être cadrée car elle «*a[vait] du caractère*»; on notera, sur ce point, que le poste de l'assurée a entre-temps été repourvu par une collaboratrice aux compétences équivalentes, bien que plus jeune (cf. *ibid.*). On ne saurait oublier, par ailleurs, que la recourante a accepté, sur requête de son employeur, de convertir son solde de vacances en jours de travail indemnisés - attitude qui témoigne d'une collaboratrice consciencieuse et non pas d'une employée manquant de rigueur. Enfin, il appert que le parcours professionnel de l'assurée s'est jusqu'ici avéré irréprochable, ainsi qu'en attestent les quelque 12 attestations d'employeurs figurant au dossier.

**c)** En définitive, compte tenu des circonstances exposées ci-avant, aucun comportement fautif prêtant le flanc à un licenciement au sens de l'assurance-chômage ne saurait être imputé à l'assurée.

**4.** Il résulte de ce qui précède que, mal fondée, la sanction litigieuse doit être annulée et le recours admis en conséquence.

Il ne se justifie pas de percevoir d'émolument judiciaire, la procédure étant gratuite (cf. art. 61 let. a LPGA), ni d'allouer d'indemnité à titre de dépens, la recourante ayant agi sans le concours d'un mandataire (cf. art. 61 let. g LPGA et art. 55 LPA-VD).

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

**I.** Le recours est admis.

**II.** La décision sur opposition rendue le 10 septembre 2010 par la Caisse cantonale 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 :

- L. \_\_\_\_\_,
- Caisse cantonale 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 :