

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/3894/2023

ATAS/316/2024

COUR DE JUSTICE
Chambre des assurances sociales

Arrêt du 7 mai 2024

Chambre 10

En la cause

A _____
représenté par Me Fabrice COLUCCIA, avocat

recourant

contre

CAISSE CANTONALE GENEVOISE DE CHÔMAGE

intimée

Siégeant : Joanna JODRY, Présidente; Saskia BERENS TOGNI et Christine TARRIT-DESHUSSES, Juges assesseurs

EN FAIT

A. a. Monsieur A_____ (ci-après : l'assuré), né le _____ 1988, a travaillé dès le 15 février 2021 pour B_____ SA (ci-après : l'employeur).

b. Par courrier du 25 mai 2023, l'employeur a résilié le contrat de travail de l'assuré pour le 31 juillet 2023, sans indiquer de motif.

c. Le 31 mai 2023, l'assuré s'est inscrit auprès de l'office régional de placement (ci-après : ORP) de l'office cantonal de l'emploi (ci-après : OCE).

d. Dans l'attestation de l'employeur remplie le 14 août 2023, celui-ci a indiqué que l'assuré avait été absent pour cause de maladie du 30 janvier au 30 avril 2023. S'agissant du motif de la résiliation, il a noté « voir lettre ».

e. Le 15 août 2023, l'assuré a déposé une demande d'indemnités de chômage auprès de la caisse cantonale genevoise de chômage (ci-après : CCGC) et sollicité l'indemnité journalière dès le 1^{er} août 2023. Le dernier jour de travail effectué était le 25 mai 2023, date à laquelle l'employeur avait résilié son contrat. Concernant le motif de la résiliation, l'intéressé a inscrit « voir lettre ».

f. Le 28 août 2023, l'employeur a complété le questionnaire en cas de licenciement de la CCGC. Il a répondu par la négative aux questions de savoir si l'assuré avait été licencié en raison d'une « Insuffisance de compétences ou profil ne correspondant pas au poste » ou en raison de son « État de santé », et par l'affirmative à celles de savoir si la résiliation était motivée par un « Comportement inadéquat (arrivées tardives, absences injustifiées, etc.) », en précisant « Réclamation client » et « Problème avec la hiérarchie », s'il y avait eu des « avertissements oraux et/ou écrits » et « Erreurs commises dans le cadre de sa fonction », avec l'annotation « Réclamation client », sans toutefois répondre sur le caractère involontaire ou pas de telles erreurs. Enfin, il a répondu par « non » s'agissant de l'existence de « conflit sur le lieu de travail ou incompatibilité ».

Divers échanges de courriels étaient joints, soit :

- un courriel du 18 août 2022 envoyé par Madame C_____, collaboratrice de l'employeur, à Madame D_____, responsable du service interne de l'employeur, au sujet de l'assuré ; la rédactrice a notamment écrit « je lis régulièrement les courriels de votre employé et hier vraiment après deux cas – je l'ai un peu astiqué car c'est vraiment n'importe quoi. Je vous laisse le soin de juger... Franchement, je ne pense pas que la maîtrise des langues soit nécessaire pour consulter le DWH. Il nous envoie tout et n'importe quoi – on sait pas quand une sommation ou une poursuite va être engagée etc. Je vous serais reconnaissante de bien vouloir le former et surveiller un peu l'envoi de

ses courriels. Si cela ne s'améliore pas, nous ne traiterons simplement plus ses courriels » ;

étaient annexés à ce message un courriel de l'assuré adressé le jour même à C_____ ainsi libellé : « Bonjour, Je ne parle pas allemand », ainsi qu'un courriel du 17 août 2022 de C_____ à l'assuré, mentionnant : « Bonjour Monsieur, Pour ce cas également, je ne sais pas ce que vous voulez exactement. Avant d'envoyer tout et n'importe quoi comme demande de stops, je vous prierais de consulter la liste du DWH et ne nous envoyer des demandes de stops que si le numéro de contrat figure sur la liste. Vous annulez le contrat pour disparition du risque mais dans le même temps, le client paie la prime initiale alors qu'il reste un solde de CHF 42.-. Et vous nous demandez d'annuler la procédure de poursuite – j'avoue ne pas suivre votre raisonnement » ;

- un courriel du 30 novembre 2022 de Monsieur E_____, agent général de l'employeur, à D_____, mentionnant « Pour traitement. Quelle drôle de réponse » de l'assuré ;

étaient joints des échanges de messages, desquels il ressort qu'un client avait écrit à l'assuré le 29 novembre 2022, s'étonnant d'avoir reçu une facture de primes pour l'année 2023 concernant une assurance valablement résiliée en 2021 ; l'assuré lui avait répondu le lendemain, en confirmant la résiliation du contrat au 1^{er} janvier 2023, ajoutant que les primes de janvier étaient envoyées automatiquement huit semaines avant l'échéance et que la demande et la facture s'étaient dès lors croisées ; il a en outre prié le client « de ne plus entrer directement en contact » avec lui, car il ne gérait pas son dossier, et d'envoyer ses demandes à l'adresse électronique de E_____ ;

- un courriel adressé à l'assuré par D_____ le 8 décembre 2022, faisant suite à leur discussion du jour même ; elle avait tenté de lui faire une remarque « constructive », mais n'avait malheureusement pas réussi à discuter avec lui ; elle lui reprochait la manière dont il avait répondu à un client et se disait désolée qu'il trouvait normal ce genre de retour au client, ce qui ne correspondait pas aux valeurs de l'agence ; par ailleurs, le ton qu'il avait utilisé à son égard était déplacé ; elle espérait que c'était la dernière fois qu'ils avaient ce genre de discussion.

g. Le 29 août 2023, l'assuré a également répondu au questionnaire de la CCGC en cas de licenciement. Il a indiqué que son congé n'avait pas été motivé par une insuffisance de compétences ou de profil, ni par son état de santé, ni par un comportement inadéquat ou des erreurs commises dans le cadre de sa fonction, ni par un conflit sur le lieu de travail ou une incompatibilité. Il ne contestait pas les motifs invoqués par son employeur et n'avait pas déposé de demande en justice à son encontre.

B. a. Par décision du 12 septembre 2023, la CCGC a infligé une suspension de l'indemnité de 31 jours, au motif que la décision de licenciement avait été prise suite à plusieurs avertissements oraux et écrits concernant son comportement inadéquat, notamment par des problèmes avec la hiérarchie, ainsi que par des réclamations adressées à la société par des clients. Selon ses déclarations mentionnées sur le questionnaire en cas de licenciement et sa demande d'indemnités, l'assuré ne contestait pas les motifs invoqués par l'employeur. Par ailleurs, aucune demande en justice n'avait été déposée auprès du Tribunal des prud'hommes. Partant, par son comportement, l'assuré avait donné à son employeur un motif de résiliation de son contrat de travail. Il était donc responsable de sa situation de chômage, ce qui justifiait une sanction par une pénalité pour faute grave.

b. Le 15 septembre 2023, l'assuré a formé opposition contre cette décision. Il n'avait pas été informé des raisons ayant motivé la résiliation des rapports de travail, qu'il n'avait apprises que par la décision du 12 septembre 2023. Il pensait que son licenciement était dû à son arrêt maladie, raison pour laquelle il n'avait pas contesté les motifs invoqués par son employeur dans le questionnaire y relatif. Son employeur ne lui avait jamais adressé de blâme, ni d'avertissement au cours des six derniers mois. Malgré ses démarches répétées pour obtenir un certificat de travail intermédiaire et solliciter une augmentation de salaire, sa hiérarchie lui avait répondu en réduisant son salaire de CHF 50.-, justifiant cette baisse par un ajustement des cotisations, sans pour autant lui fournir le certificat de travail sollicité. Il avait été le premier contact du client et faisait passer les messages. Aucune réclamation de client n'avait directement concerné son travail. Au contraire, il avait toujours eu des retours positifs des clients sur son accueil et la gestion de leurs requêtes. Ses collègues étaient également très satisfaits du soutien qu'il leur apportait lors de périodes de gros volume de travail. Son assiduité, ainsi que la qualité de son travail et de son accueil, avaient toujours été reconnues et appréciées. Ses arrêts maladie résultaient d'un *burn out*, suite à un manque de possibilité de communiquer avec sa hiérarchie et le suicide de sa mère. Sa psychologue était régulièrement mise au courant des propos rabaisant et discriminatoires dont il était la cible. Après la perte de son dernier parent le 25 février 2021, le directeur l'avait profondément choqué en lui disant « ton cerveau est malade, va te faire soigner. Tu dois prendre des médicaments pour réparer ta tête, tout comme moi je dois prendre des médicaments pour ma glycémie ». Il n'avait pas entrepris de démarches auprès du Tribunal des prud'hommes, car il souhaitait passer à autre chose et avancer. L'absence d'indemnités de chômage aggravait considérablement sa situation financière, déjà précaire.

c. Par courriel du 4 octobre 2023, un contrôleur interne de la CCGC a sollicité des explications complémentaires auprès de l'employeur. Il a relevé que le document « Attestation de l'employeur » du 14 août 2023 et la lettre de licenciement du

25 mai 2023 ne mentionnaient pas clairement le motif du licenciement. Il a demandé à l'employeur à quel moment précisément il avait informé l'assuré des raisons de cette décision. Il a ensuite rappelé les courriels à sa disposition et demandé si l'intéressé avait formellement fait l'objet d'avertissements, écrits ou oraux, concernant les faits reprochés, et quel élément était à l'origine du congé, considérant qu'entre le dernier e-mail du 8 décembre 2022 et la lettre de licenciement du 25 mai 2023, plusieurs mois s'étaient écoulés.

d. Le 12 octobre 2023, l'assistante de l'agent général de l'employeur a répondu à la CCGC que l'assuré avait été informé des motifs de licenciement « lors de l'entretien », qu'il avait fait l'objet d'un avertissement oral le « 15 juillet 2021 » et que l'élément à l'origine du licenciement était « Manque de respect à la hiérarchie/M. A_____ absent 30.01.2023 au 20.04.2023 ».

e. Le 13 octobre 2023, invitée à préciser ce dernier point, l'assistante a indiqué que « le déclencheur du licenciement était le manque de respect à la hiérarchie (plusieurs fois) et non l'absence de l'assuré ».

f. Par décision sur opposition du 27 octobre 2023, la CCGC a confirmé sa décision du 12 septembre 2023. Il ressortait des déclarations de l'employeur que l'assuré avait été licencié suite à plusieurs avertissements oraux et écrits concernant un comportement inadéquat dans le cadre de sa fonction, étant relevé qu'il n'avait pas contesté son licenciement, ni les motifs de celui-ci. Il était responsable de sa situation de chômage, compte tenu des raisons qui avaient poussé son employeur à mettre fin à son contrat de travail. En effet, celui-ci avait confirmé que l'élément déclencheur était le manque de respect à la hiérarchie à plusieurs reprises, et non l'incapacité de travail. L'employeur avait également fourni des copies d'échanges de courriels relatifs à la qualité de son travail et à une plainte d'un client. À la lecture de ces documents, les reproches formulés étaient fondés et correspondaient aux éléments de preuves qui lui avaient été fournis.

- C.** **a.** Par acte du 23 novembre 2023, l'assuré a interjeté recours contre la décision précitée auprès de la chambre des assurances sociales de la Cour de justice, concluant, sous suite de frais et dépens, à l'annulation de la décision litigieuse et à ce que l'intimée soit condamnée à lui verser les indemnités journalières dès le 1^{er} août 2023. Subsidiairement, il a conclu à ce qu'une faute légère soit retenue et à la réduction de la durée de la suspension des indemnités journalières. Plus subsidiairement encore, il a sollicité le renvoi du dossier à l'intimée pour nouvel examen de son droit aux indemnités dès le 1^{er} août 2023.

Durant l'année 2022, il avait dû supporter des propos discriminatoires de la part de son employeur avec lequel la communication était compliquée. De plus, sa situation personnelle et familiale avait été fortement affectée durant cette période, avec le décès de deux membres de sa famille, dont sa mère. Malgré le comportement de son employeur, qui avait notamment réduit son salaire et refusé

de lui remettre un certificat de travail intermédiaire, il avait tout fait pour tenter de le satisfaire. Il avait été victime d'un *burn out* et en incapacité de travail du 30 janvier au 30 avril 2023. En l'absence de toute précision de l'employeur quant au motif de la résiliation, que ce soit dans le courrier de licenciement ou dans l'attestation de l'employeur, il avait pensé que son congé était motivé par son *burn out*. Il n'avait pas souhaité le contester en raison de son état de santé. Ce n'était que dans le questionnaire de l'intimée du 28 août 2023, alors que le délai pour contester le congé était échu, que l'employeur avait fait état de prétendues réclamations de clients et d'un comportement inadéquat dans le cadre de sa fonction. Il n'avait reçu aucune plainte des clients, hormis celui qui n'avait pas apprécié son courriel du 30 novembre 2022. Il n'avait fait l'objet d'aucun avertissement, ni oral, ni écrit. Les courriels produits par l'employeur ne faisaient pas état de manquements de sa part, étant relevé qu'il n'y avait rien de déplacé à demander à un client de s'adresser aux personnes qui pourraient traiter son dossier. Les quelques courriels transmis par l'employeur ne permettaient pas de conclure à une faute de sa part. Il contestait les allégations de l'employeur concernant les problèmes avec la hiérarchie, et l'employeur avait admis que le licenciement était motivé par son absence. Les reproches quant à une réponse à un client, qui dataient de plus de six mois avant le licenciement, ne pouvaient pas être considérés comme un fondement de la résiliation du contrat de travail.

À titre subsidiaire, il a relevé avoir été victime de *mobbing* de la part de l'employeur, avec des discriminations et des dénigrements, avoir été en incapacité de travail en raison d'un *burn out* et avoir dû surmonter des difficultés personnelles et familiales. Au vu de son état de santé fragile, mais également de l'absence de motif à l'appui du congé, il ne pouvait lui être reproché de n'avoir pas contesté ce dernier.

Ainsi, son comportement, tant dans l'absence de contestation du congé que dans le motif de licenciement, était excusable. Par conséquent, aucune suspension pour chômage fautif ne pouvait être prononcée. Tout au plus, une faute légère pourrait être retenue, de sorte que la suspension des indemnités devrait être réduite.

Le recourant a notamment produit des certificats d'arrêt de travail établi par le docteur E_____, spécialiste FMH en psychiatrie, faisant état d'une incapacité de travail de 100% du 30 janvier au 5 mars et de 50% du 6 mars au 30 avril 2023.

b. Le 21 décembre 2023, l'intimée a conclu au rejet du recours. L'employeur avait confirmé que le licenciement était motivé par le comportement du recourant, et non pas par son absence. Le délai entre les faits reprochés et la notification du licenciement s'expliquait par l'arrêt maladie du 30 janvier au 30 avril 2023. Partant, tant la qualification que la quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage étaient justifiées.

c. Le 19 janvier 2024, le recourant a persisté dans ses conclusions. Il n'avait pas souhaité interpeler davantage l'employeur suite à son licenciement, car la poursuite des relations avec celui-ci aurait été préjudiciable à sa santé.

Il a annexé une attestation établie le 11 janvier 2024 par le Dr E_____ et Madame F_____, psychologue. Il en ressort qu'il était suivi en psychothérapie depuis 2020 et par le Dr E_____ depuis janvier 2023. Suite au décès de sa mère en février 2022, le patient avait développé l'angoisse de ne pas pouvoir faire face aux exigences de son travail au vu de son état psychologique dégradé suite à cet événement. Son travail représentant un grand accomplissement pour lui, il avait décidé de s'y appliquer au-delà de ses limites émotionnelles et psychologiques. La dévaluation salariale et l'absence de réponses de sa hiérarchie à ses sollicitations afin de dialoguer sur les aspects de rémunération, de santé mentale, et de ses relances quant à sa demande de certificat de travail intermédiaire, avaient eu un impact négatif sur son évolution. En septembre 2022, le diagnostic d'un épisode dépressif moyen avait été posé. Puis en janvier 2023, l'assuré avait commencé une médication antidépressive en parallèle de la psychothérapie. Malgré ses réticences, le patient avait accepté un arrêt de travail afin de pouvoir y revenir dans de meilleures conditions. Il avait tout mis en œuvre pour se soigner. Après trois mois d'arrêt, il avait recommencé à 50% en avril 2023, puis à 100% en mai 2023. Il était alors dans une dynamique positive, motivé et déterminé à mener à bien son travail. À la fin du mois de mai 2023, il avait été licencié. Sous le choc de l'annonce, il s'était emporté contre les personnes présentes lors de son licenciement. Le patient était dans une situation financière tendue qui générait des angoisses très importantes, impactant encore son état psychologique.

d. Par écriture du 22 février 2024, l'intimée a conclu à l'admission partielle du recours. Le comportement du recourant avait donné un motif de licenciement à son employeur. Le rapport médical ne mentionnait pas que la poursuite des rapports aurait été préjudiciable pour la santé de l'intéressé. Cela étant, au vu de l'état de fait détaillé exposé dans ledit rapport, qui décrivait les circonstances ayant précédé le licenciement, elle était disposée à modifier tant la qualification que la quotité de la suspension en la ramenant à 18 jours, compte tenu d'une faute de gravité moyenne.

e. Le 14 mars 2024, le recourant a pris acte de l'acceptation par l'intimée de la réduction de la qualification et la quotité de la suspension, mais maintenu ses conclusions.

f. Par courrier du 23 avril 2024, le recourant a informé la chambre de céans qu'un avocat représentait désormais ses intérêts. Il a invité l'intimée à procéder au versement des indemnités journalières qui découlaient de la réduction de la sanction.

g. Le 30 avril 2024, la chambre de céans a procédé à une audience de comparution personnelle des parties et d'enquêtes.

h. Elle a entendu E_____, lequel a notamment confirmé que la lettre à laquelle il était fait référence dans l'attestation de l'employeur du 14 août 2023 était le courrier de licenciement du 25 mai 2023, lequel ne mentionnait cependant aucun motif de résiliation. Le recourant avait fait l'objet d'un seul avertissement oral, prononcé au mois de juillet 2021 suite à une altercation avec le Bureau des automobiles, qui avait justifié l'envoi d'un courrier d'excuse. Par la suite, d'autres reproches avaient été formulés à son encontre, notamment en raison du courriel qu'il avait envoyé à un client le 30 novembre 2022 et suite à d'autres échanges avec des membres du contentieux. Le message du 8 décembre 2022 de D_____, responsable hiérarchique directe du recourant, se rapportait effectivement au courriel du recourant du 30 novembre 2022. Il n'y avait plus eu d'autres reproches formulés à l'encontre de l'intéressé jusqu'au mois de mai 2023.

La décision de le licencier avait été prise en raison « d'éclats » avec D_____ et de critiques envers lui-même, après que l'intéressé avait reçu sa fiche de salaire du mois de mai 2023, étant rappelé qu'il avait déjà été prévenu qu'un nouvel écart ne serait pas toléré. Les critiques du recourant résultaient du fait qu'il pensait être pénalisé en raison de son incapacité de travail. Au lieu de poser des questions dans le cadre d'une discussion normale, le recourant avait émis des reproches à l'encontre de la direction.

Dans le courriel du 12 octobre 2023, son assistante avait répondu à l'intimée que le recourant avait été informé des raisons de son licenciement « lors de l'entretien ». Il s'agissait de l'entretien du 25 mai 2023 au cours duquel il avait prévu de remettre le courrier de licenciement en mains propres. Toutefois, ce rendez-vous ne s'étant pas bien passé, il lui avait demandé de prendre ses affaires et lui avait envoyé le courrier par la Poste.

i. La chambre de céans a également entendu le Dr E_____.

Le patient l'avait consulté une dizaine de fois depuis le 13 janvier 2023, mais il était suivi très régulièrement par F_____ depuis 2020. Il avait posé les diagnostics d'épisode dépressif moyen et de troubles du déficit de l'attention. L'épisode dépressif moyen avait évolué positivement, tout en fluctuant en lien avec les événements vécus.

Les plaintes du recourant, s'agissant de son travail, concernaient une absence de reconnaissance de la part de son employeur, un manque de perspective d'évolution alors qu'il avait été engagé sur un poste en-dessous de ses compétences, l'absence de formation possible, la non-remise d'un certificat de travail intermédiaire et une réduction salariale.

L'arrêt de travail avait été motivé par l'intensité et la durée de l'épisode dépressif, qui avaient conduit à l'épuisement du patient, déjà fragilisé suite au décès de sa mère. L'incapacité de travail avait été de 100% du 30 janvier au 5 mars 2023 et de 50% du 6 mars au 30 avril 2023. Il y avait effectivement une erreur de plus dans le rapport du 11 janvier 2024.

Le témoin pensait qu'au moment de sa convocation pour l'entretien du 25 mai 2023, le patient pouvait s'attendre à être licencié au vu du contexte général. Il ne lui avait pas détaillé d'éventuels griefs que pouvait avoir son employeur, mais il lui avait fait part de reproches formulés suite à un problème avec un client. Le patient lui avait rapporté s'être emporté vis-à-vis de l'employeur compte tenu de son vécu d'injustice. Il revenait d'une incapacité de travail et était déterminé à mener à bien son activité professionnelle, ce qui lui tenait à cœur. S'il avait connu les motifs invoqués à l'appui de son congé, à savoir un comportement fautif, il l'aurait contesté.

Le recourant a déclaré qu'il avait été engagé en 2021 et s'était comporté comme un employé modèle, en faisant plus que ce qui lui était demandé et en venant en avance. Son employeur était content. Après quelques mois, en juillet 2021, il avait effectivement donné une réponse inadéquate au Bureau des automobiles en déclarant « je ne suis pas fonctionnaire, je n'ai pas de temps à perdre ». Il s'était immédiatement rendu compte de son erreur et avait spontanément proposé à la direction d'écrire une lettre d'excuse à son nom, ce qu'il avait fait. Il reconnaissait qu'un avertissement oral lui avait été signifié en lien avec cet évènement. Lors de l'entretien de fin d'année, son employeur avait insisté sur ce seul incident, sans reconnaître ses compétences. À la fin du mois de mai 2023, suite à une nouvelle baisse de son salaire résultant d'un ajustement des taux, alors qu'il n'avait pas été prévenu par l'employeur quand bien même il avait demandé à sa responsable de discuter de sa situation salariale, il avait réagi en lui disant « je crois que tu te fous de ma gueule ». C'était cet incident qui avait conduit à son licenciement. Il n'avait reçu l'attestation de l'employeur du 11 août 2023 et le questionnaire en cas de licenciement du 28 août 2023 qu'avec la décision du 12 septembre 2023. Ainsi, malgré son obligation, l'employeur ne lui avait jamais retourné ces formulaires. S'il l'avait fait, il aurait pu contester son licenciement.

Le représentant de l'intimée a persisté dans ses conclusions, rappelant que le recourant avait été averti à plusieurs reprises, même si seul un avertissement formel avait été donné.

j. Sur ce, la cause a été gardée à juger.

EN DROIT

1.

1.1 Conformément à l'art. 134 al. 1 let. a ch. 8 de la loi sur l'organisation judiciaire, du 26 septembre 2010 (LOJ - E 2 05), la chambre des assurances sociales de la Cour de justice connaît, en instance unique, des contestations prévues à l'art. 56 de la loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales, du 6 octobre 2000 (LPGA - RS 830.1) relatives à la loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité, du 25 juin 1982 (loi sur l'assurance-chômage, LACI - RS 837.0).

Sa compétence pour juger du cas d'espèce est ainsi établie.

1.2 Interjeté en temps utile, le recours est recevable (art. 60 LPGA).

- 2.** Le litige porte sur le bien-fondé de la suspension du droit du recourant à l'indemnité de chômage pour une période initiale de 31 jours, réduite à 18 jours sur proposition de l'intimée, pour chômage fautif.
- 3.** Selon l'art. 30 LACI, il convient de sanctionner par une suspension du droit à l'indemnité de chômage celui qui est sans travail par sa propre faute (al. 1 let. a). La durée de la suspension du droit à l'indemnité de chômage est proportionnelle à la gravité de la faute et ne peut excéder, par motif de suspension, 60 jours (al. 3, 3^{ème} phrase).

L'art. 44 al. 1 let. a de l'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité du 31 août 1983 (OACI - RS 837.02) dispose qu'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.

Aux termes de l'art. 45 al. 2 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) ; 16 à 30 jours en cas de faute de gravité moyenne (let. b) ; 31 à 60 jours en cas de faute grave (let. c).

3.1 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; arrêt du Tribunal fédéral 8C_316/2007 du 6 avril 2008 consid. 2.1.2).

Il n'est pas nécessaire que l'assuré ait violé ses obligations contractuelles de travail pour qu'une suspension de son droit à l'indemnité de chômage puisse lui être infligée (arrêt du Tribunal fédéral C 254/06 du 26 novembre 2007 consid. 4.2). 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).

Pour qu'une sanction se justifie, il faut que le comportement de l'assuré ait causé son chômage. Un tel lien fait défaut si la résiliation est fondée essentiellement sur un autre motif que le comportement du travailleur. Il est par ailleurs indifférent que le contrat de travail ait été résilié de façon immédiate et pour de justes motifs ou à l'échéance du congé légal ou contractuel. 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, comme si l'assurance n'existait pas. Le comportement reproché doit toutefois être clairement établi (ATF 112 V 242 consid. 1 ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_370/2014 11 juin 2015 consid. 2.2 ; Thomas NUSSBAUMER, in Schweizerisches Bundesverwaltungsrecht [SBVR], Arbeitslosenversicherung, vol. XIV, 3^e éd. 2016, p. 2515 n. 837). En outre, il est nécessaire, en application de l'art. 20 let. b de la Convention n° 168 du 21 juin 1988 concernant la promotion de l'emploi et la protection contre le chômage (RS 0.822.726.8), 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 (arrêt du Tribunal fédéral 8C_268/2015 du 6 août 2015 consid. 4.2 et les références). Le dol simple entraîne a fortiori une sanction (Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, n. 24 ad art. 30 LACI).

3.2 La durée de la suspension du droit à l'indemnité de chômage est fixée compte tenu non seulement de la faute, mais également du principe de proportionnalité (arrêt du Tribunal fédéral C 254/06 du 26 novembre 2007).

La quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage dans un cas concret constitue une question relevant du pouvoir d'appréciation (arrêt du Tribunal fédéral 8C_194/2013 du 26 septembre 2013 consid. 5.2). Le pouvoir d'examen de la chambre de céans n'est pas limité à la violation du droit mais s'étend également à l'opportunité de la décision administrative (« Angemessenheitskontrolle »). En ce qui concerne l'opportunité de la décision en cause, l'examen du tribunal porte sur le point de savoir si une autre solution que celle que l'autorité, dans un cas concret, a adoptée dans le cadre de son pouvoir d'appréciation et en respectant les principes généraux du droit, n'aurait pas été plus judicieuse quant à son résultat. 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. 5.2 ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_758/2017 du 19 octobre 2018 consid. 4.3 ; Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, n. 110 ad art. 30).

3.3 La Directive LACI IC du Secrétariat d'État à l'économie (ci-après : SECO) relative au marché du travail et à l'indemnité de chômage prévoit notamment qu'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'assuré adopte

intentionnellement un comportement en vue d'être licencié. Il y a dol éventuel lorsque l'assuré sait que son comportement peut avoir pour conséquence son licenciement et qu'il accepte de courir ce risque (Directive LACI IC, D18).

Aucune suspension pour chômage fautif ne sera prononcée lorsque le comportement de l'assuré est excusable. Le surmenage, l'état de santé et un mauvais rendement au travail doivent être pris en compte lors de la suspension. Le harcèlement sexuel au travail ou le *mobbing* peuvent diminuer la faute, voire la supprimer (Directive LACI IC, D22 et les références : arrêts du Tribunal fédéral des assurances C 289/03 du 24 mars 2005 et C 155/00 du 20 avril 2001).

La durée de la suspension est fixée en tenant compte de toutes les circonstances du cas particulier, telles que le mobile, les circonstances personnelles (l'âge, l'état civil, l'état de santé, une dépendance éventuelle, l'environnement social, le niveau de formation, les connaissances linguistiques, etc.), des circonstances particulières (le comportement de l'employeur ou des collègues de travail, le climat de travail, etc.), de fausses hypothèses quant à l'état de fait (par exemple quant à la certitude d'obtenir un nouvel emploi (Directive LACI IC, D64).

En tant qu'autorité de surveillance, le SECO a adopté un barème indicatif à l'intention des organes d'exécution. Un tel barème constitue un instrument précieux pour les organes d'exécution lors de la fixation de la sanction et contribue à une application plus égalitaire des sanctions 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 d'espèce et de fixer la sanction en fonction de la faute (arrêt du Tribunal fédéral 8C_425/2014 du 12 août 2014 consid. 5.1).

Selon l'échelle de suspensions à l'intention des caisses de chômage établie par le SECO, la faute est qualifiée de légère à grave en cas de 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. Les avertissements de l'employeur peuvent entraîner un durcissement de la sanction ; leur nombre, leur intervalle, leur motif et le fait que le dernier avertissement précède ou non de peu la résiliation, sont des facteurs à prendre en compte (Directive LACI IC, D75, 1.B).

3.4 Une suspension du droit à l'indemnité ne peut être infligée à l'assuré que si le comportement qui lui est reproché est clairement établi. Lorsqu'un différend oppose l'assuré à son employeur, les seules affirmations de celui-ci ne suffisent pas à établir une faute contestée par l'assuré et non confirmée par d'autres preuves ou indices aptes à convaincre l'administration ou le juge (ATF 112 V 245 consid. 1; arrêts du Tribunal fédéral 8C_497/2011 du 4 avril 2012 consid. 4 ; 8C_660/2009 du 18 mars 2010 consid. 3 ; C 190/06 du 20 décembre 2006 consid. 1.2).

Une preuve absolue n'est pas requise en matière d'assurances sociales. L'administration et le juge fondent leur décision, sauf dispositions contraires de la loi, sur les faits qui, faute le cas échéant 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 et les références).

En matière de chômage fautif, les versions du travailleur et de l'employeur doivent être systématiquement confrontées car la faute intentionnelle ou le dol éventuel (l'assuré tient pour possible la réalisation du dommage et l'accepte au cas où il se produirait) doivent être clairement établis (Bulletin LACI IC D18). En cas de divergence, des investigations complémentaires sont nécessaires (Directive LACI IC, D76).

4. En l'espèce, il est rappelé que l'intimée a retenu, dans sa décision litigieuse, que l'intéressé avait été licencié suite à plusieurs avertissements, oraux et écrits, et qu'il n'avait pas contesté le licenciement, ni les motifs de ce dernier. L'employeur avait confirmé que la résiliation était motivée par un manque de respect répété à la hiérarchie et fourni des copies de courriels relatifs à la qualité du travail et à une plainte d'un client, documents attestant des reproches formulés. Ce comportement justifiait le prononcé d'une suspension de l'indemnité de 31 jours pour faute grave. Dans sa duplique, elle a toutefois conclu à l'admission partielle du recours et ramené la suspension à 18 jours, compte tenu d'une faute moyenne, au vu des éléments rapportés par le Dr E_____.

Le recourant a soutenu avoir tout fait pour satisfaire les exigences de son employeur, alors même qu'il avait fait l'objet de *mobbing* et de comportements discriminatoires de sa part. Les courriels transmis par l'employeur ne permettaient pas de retenir qu'il aurait commis une faute. Enfin, il ne s'était pas opposé au congé, qu'il pensait motivé par son *burn out*, car il n'avait appris les raisons données par l'employeur qu'à réception de la décision du 12 septembre 2023, les questionnaires de l'employeur des 11 et 28 août 2023 ne lui ayant pas été remis préalablement. Le délai pour contester le licenciement était alors échu.

4.1 Se pose en premier lieu la question de savoir si le recourant a donné à l'employeur un motif de licenciement et s'il est sans travail par sa propre faute.

Il ressort de faits de la cause que le recourant, engagé le 15 février 2021, a fait l'objet d'un avertissement formel, prononcé oralement le 15 juillet 2021, en raison de la tenue de propos inadéquats, lesquels l'avaient d'ailleurs conduit à rédiger une lettre d'excuse.

Par courriel du 8 décembre 2022, sa responsable hiérarchique lui a reproché d'avoir répondu à un client d'une manière qui ne correspondait pas aux valeurs de

l'entreprise, et d'avoir adopté avec elle un ton « déplacé » lorsqu'ils en avaient parlé le jour même. Elle a terminé son message en déclarant qu'elle espérait que c'était la dernière fois qu'ils avaient ce genre de discussion.

Le recourant a ensuite été en arrêt de travail à 100% du 30 janvier au 5 mars 2023 et à 50% du 6 mars au 30 avril 2023.

Deux mois et demi après cette reprise à temps partiel, soit à la fin du mois de mai 2023, le recourant s'est emporté et a manqué de respect à l'égard de sa supérieure hiérarchique, à réception de sa fiche de salaire du mois de mai 2023.

Il est donc établi que l'intéressé a contribué à son renvoi et qu'il pouvait s'attendre à recevoir son congé.

La date à laquelle le recourant a pris connaissance des formulaires remplis par l'employeur, en particulier celui du 28 août 2023 dans lequel il est mentionné que le licenciement a été donné en raison d'un comportement inadéquat alors que l'employé avait déjà été averti, est sans conséquence. En effet, non seulement l'employeur était libre de résilier le contrat de travail du recourant pour l'échéance du délai de congé légal, mais l'intéressé a en outre admis la tenue de propos inadmissibles à l'endroit de sa responsable, de sorte qu'on perçoit mal pour quel motif il aurait pu contester son licenciement. Qui plus est, le délai pour se prévaloir d'un congé abusif était d'ores et déjà échu le 28 août 2023.

4.2 Il convient à présent d'examiner si le comportement du recourant est excusable, étant rappelé qu'il soutient que ces événements s'inscrivent dans le cadre d'une situation de *mobbing*.

La chambre de céans constate que le recourant n'a livré aucun document venant étayer ses allégations et qu'il n'en a pas fait mention lors du témoignage de l'agent général. En outre, le Dr E_____ a déclaré que les plaintes de son patient, s'agissant de son travail, concernaient une absence de reconnaissance de la part de son employeur, un manque de perspective d'évolution alors qu'il avait été engagé sur un poste en-dessous de ses compétences, l'absence de formation possible, la non-remise d'un certificat de travail intermédiaire et une réduction salariale. Il ressort des enquêtes et des pièces produites que cette dernière résultait des déductions sociales et du paiement de l'indemnité perte de gain, le revenu brut de base n'ayant pas été modifié.

Dans ces circonstances, il ne peut être tenu pour établi, au degré de la vraisemblance prépondérante requis, que le recourant aurait été victime de *mobbing* de la part de l'employeur.

Partant, la faute commise par le recourant n'apparaît pas excusable. L'intimée était fondée à retenir qu'il était responsable de son chômage en raison de l'attitude adoptée vis-à-vis de son employeur, de sorte que la suspension de son droit à l'indemnité de chômage est justifiée.

4.3 Reste à examiner la gravité de la faute du recourant et partant, la durée de la suspension.

L'intimée conclut désormais à une suspension de 18 jours en raison d'une faute moyenne. Elle a retenu des circonstances atténuantes après avoir pris connaissance du rapport du Dr E_____ du 11 janvier 2024. Ce document atteste en effet que suite au décès de sa mère en février 2022, le patient avait développé l'angoisse de ne pas pouvoir faire face aux exigences de son travail en raison de son état de santé psychique dégradé. Son travail représentant un grand accomplissement pour lui, il avait décidé de s'y appliquer au-delà de ses limites émotionnelles et psychologiques. Malgré ses réticences, le patient avait accepté un arrêt de travail afin de pouvoir y revenir dans de meilleures conditions. Il avait tout mis en œuvre pour se soigner. Il était alors dans une dynamique positive, motivé et déterminé à mener à bien son travail. Le patient était dans une situation financière tendue qui générait des angoisses très importantes, impactant encore son état psychologique.

La durée de la suspension, laquelle se situe dans la fourchette inférieure de celle prévue en cas de faute moyenne, n'apparaît pas disproportionnée à la faute commise, étant rappelé que le recourant avait déjà reçu un avertissement formel et un rappel à l'ordre explicite en décembre 2022. Elle tient en outre adéquatement compte de circonstances atténuantes.

Il y a lieu de confirmer tant le caractère de gravité moyenne de la faute commise par le recourant, que la durée de la suspension de son droit à l'indemnité de chômage, comme retenu par l'intimée dans sa dernière écriture.

- 5.** Partant, le recours sera partiellement admis, la décision litigieuse réformée, la suspension étant réduite à 18 jours.

Le recourant obtenant partiellement gain de cause, une indemnité de CHF 1'000.- lui sera accordée à titre de participation à ses frais et dépens (art. 61 let. g LPGA ; art. 6 du règlement sur les frais, émoluments et indemnités en matière administrative du 30 juillet 1986 [RFPA – E 5 10.03]).

Pour le surplus, la procédure est gratuite.

**PAR CES MOTIFS,
LA CHAMBRE DES ASSURANCES SOCIALES :**

Statuant

À la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. L'admet partiellement.
3. Réforme la décision de l'intimée du 27 octobre 2023 et réduit la suspension du droit à l'indemnité du recourant à 18 jours.
4. Alloue au recourant une indemnité de CHF 1'000.- à charge de l'intimée.
5. Dit que la procédure est gratuite.
6. Informe les parties de ce qu'elles peuvent former recours contre le présent arrêt dans un délai de 30 jours dès sa notification auprès du Tribunal fédéral (Schweizerhofquai 6, 6004 LUCERNE), par la voie du recours en matière de droit public, conformément aux art. 82 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral, du 17 juin 2005 (LTF - RS 173.110) ; le mémoire de recours doit indiquer les conclusions, motifs et moyens de preuve et porter la signature du recourant ou de son mandataire ; il doit être adressé au Tribunal fédéral par voie postale ou par voie électronique aux conditions de l'art. 42 LTF. Le présent arrêt et les pièces en possession du recourant, invoquées comme moyens de preuve, doivent être joints à l'envoi.

La greffière

La présidente

Nathalie KOMAISKI

Joanna JODRY

Une copie conforme du présent arrêt est notifiée aux parties ainsi qu'au Secrétariat d'État à l'économie par le greffe le