



POUVOIR JUDICIAIRE

A/1689/2019

ATAS/1199/2020

COUR DE JUSTICE
Chambre des assurances sociales

Arrêt du 10 décembre 2020

5^{ème} Chambre

En la cause

Madame A_____, domiciliée à GRAND-LANCY, représentée par
SYNA-Syndicat interprofessionnel

recourante

contre

SYNA CAISSE DE CHÔMAGE, Administration Suisse Romande,
sise route du Petit-Moncor 1a, VILLARS-GLÂNE

intimée

**Siégeant : Philippe KNUPFER, Président; Andres PEREZ et Pierre-Bernard
PETITAT, Juges assesseurs**

EN FAIT

1. Madame A_____ (ci-après : l'assurée ou la recourante) a été employée par la société B_____ AG en qualité de collaboratrice de vente du 1^{er} octobre 2008 jusqu'au 30 septembre 2018.
2. En date du 28 septembre 2018, elle a résilié son contrat de travail avec effet au 30 septembre 2018, produisant un certificat médical du 24 septembre 2018, rédigé par le docteur C_____, psychiatre, attestant d'un syndrome d'épuisement professionnel, de plusieurs somatisations de son angoisse et de symptômes dépressifs.
3. Selon le médecin, il n'y avait aucun antécédent psychiatrique et son état actuel devait être mis en lien avec des comportements répétés de mobbing qu'elle subissait depuis plusieurs mois. Elle était en arrêt de travail à 100%, pour raison de maladie depuis juillet et une tentative de reprise du travail s'était soldée par une aggravation des symptômes, raison pour laquelle le médecin soutenait « médicalement et psychiatriquement » sa démission, une reprise dans le même environnement professionnel amenant, à coup sûr, une nouvelle dégradation de son état.
4. Plusieurs arrêts de travail pour cause de maladie étaient documentés par des certificats signés par le Dr C_____, soit : à 100% du 23.07.2018 au 29.07.2018, puis à 50% du 30.07.2018 au 26.08.2018, à 100% du 27.08.2018 au 09.09.2018, à 100% du 10.09.2019 au 30.09.2018.
5. En date du 1^{er} octobre 2018, l'assurée s'est inscrite au chômage et a demandé le versement d'indemnités journalières auprès de SYNA CAISSE DE CHÔMAGE (ci-après : la caisse ou l'intimée).
6. En date du 14 novembre 2018, la caisse a rendu une décision par laquelle elle suspendait le droit aux indemnités journalières pour une période de 31 jours, considérant que l'assurée avait commis une faute grave en résiliant ses rapports de travail sans respecter le délai de résiliation, ce qui avait causé un dommage. Selon la caisse, le fait qu'un travail ne soit plus considéré comme convenable, n'autorisait pas l'employée à résilier abruptement les rapports de travail sans tenir compte des délais de résiliation ordinaire. Ce faisant, l'assurée renonçait à son droit au salaire, au détriment de la caisse de chômage.
7. En date du 7 décembre 2018, l'assurée s'est opposée à cette décision et a conclu à son annulation. Elle a fait valoir que la résiliation du contrat de travail était justifiée par une atteinte à la santé, soit de justes motifs, conformément à l'art. 337 al. 1 CO.
8. Par courrier du 11 décembre 2018, la caisse a accusé réception de l'opposition et a demandé des informations supplémentaires. La caisse voulait notamment savoir qui était responsable du mobbing, pour quelles raisons le mobbing n'avait pas été clairement évoqué dans la prise de position du 9 novembre 2018, comment les faits s'étaient caractérisés et depuis quand, exemples à l'appui, et enfin il était demandé

si l'assurée s'était plainte, auprès des ressources humaines, de son employeur et pouvait ainsi produire des documents le confirmant.

9. Par courrier du 14 janvier 2019, l'assurée a répondu à la caisse. Elle a indiqué avoir fait l'objet d'actes hostiles et de harcèlement psychologique à plusieurs reprises et de la part de plusieurs personnes. Elle a notamment cité Monsieur D_____ un nouvel assistant qui depuis le mois de septembre 2017 jusqu'au mois d'août 2018 lui avait fait des critiques directes de manière continuelle, la faisant passer pour une incapable devant les clients. Selon l'assurée, l'ambiance était devenue détestable. Elle avait essayé de s'adresser à son directeur, Monsieur E_____, mais ce dernier l'avait éconduite, la renvoyant à s'adresser en priorité à M. D_____. Elle n'avait pas mentionné sa souffrance au travail, dans sa prise de position du 9 novembre 2018, car elle craignait les représailles de son ancien employeur en cas d'obtention, dans l'intervalle, d'un nouvel emploi. Compte tenu de la situation de mobbing qui avait duré onze mois et qui avait gravement porté atteinte à sa santé, la résiliation avec effet immédiat du contrat de travail se justifiait.
10. En date du 5 avril 2019, la caisse a confirmé sa décision sur opposition avec la même motivation. Il était reproché à l'assurée de ne pas avoir respecté le préavis de trois mois et d'avoir ainsi causé un dommage à l'assurance-chômage. Selon la caisse, les certificats médicaux produits et les raisons médicales qui étaient alléguées, ne permettaient pas de traiter le cas d'une manière différente.
11. Par écriture du 3 mai 2019, l'assurée a interjeté recours contre la décision du 5 avril 2019. Elle concluait à l'annulation de ladite décision en reprenant les motivations déjà alléguées auprès de la caisse. Elle reprochait à cette dernière d'avoir outrepassé son pouvoir d'appréciation et d'avoir fait preuve d'arbitraire sans prendre en considération les faits pertinents. Il était notamment reproché à la caisse d'avoir « appliqué de manière systématique et disproportionnée le barème du SECO contrairement à la jurisprudence du Tribunal fédéral ». De plus, le délai de 31 jours de suspension était « totalement disproportionné » au vu des preuves apportées pendant la procédure.
12. Dans sa réponse du 28 juin 2019, la caisse a récapitulé les faits qu'elle considérait comme déterminants. Elle rappelait le contenu de l'attestation médicale du 24 septembre 2018 mentionnant les troubles psychiques de la santé qui avaient été observés par le médecin traitant, ainsi que les dates des arrêts de travail pour cause de maladie. Il était rappelé que la recourante avait indiqué dans sa demande d'indemnité de chômage du 29 octobre 2018 qu'elle avait subi des actes de mobbing pendant plusieurs mois. La caisse s'était fondée sur l'échelle de suspension figurant dans le barème SECO sous référence D75 1G et sur *l'audit letter* du SECO 2013/01 et 2017/2 pour prononcer sa sanction. La caisse admettait qu'un employé puisse résilier lui-même son rapport de travail, s'il pouvait certifier par une attestation médicale qu'il ne pouvait plus rester à son poste de travail pour des raisons de santé. Ce faisant, il devait respecter les délais de congés, car sinon en résiliant de manière anticipée, l'assuré renonçait à des prétentions de salaire ou à

des prétentions d'indemnités journalières pour perte de gain maladie, ce qui entraînait un dommage pour l'assurance-chômage et entraînait l'application d'une sanction. La caisse maintenait donc le dispositif et les motivations de la décision querellée.

13. Par courrier du 15 juillet 2019, l'assurée a répliqué, relevant que la caisse n'apportait pas d'élément nouveau dans sa réponse, et qu'elle ne faisait que reprendre les mêmes arguments déjà mentionnés dans la décision querellée. La recourante maintenait ses prétentions et ses conclusions.
14. Par duplique du 22 juillet 2019, la caisse a renoncé à présenter des observations supplémentaires et a maintenu ses conclusions, soit le rejet du recours et la confirmation de la décision du 5 avril 2019.
15. En date du 6 janvier 2020, la recourante a demandé à être entendue en comparution personnelle et a demandé la citation de deux témoins, anciennes collègues de travail, qui pouvaient attester du climat malsain dont elle se plaignait. Deux pièces étaient jointes aux observations, soit un certificat de travail délivré par l'employeur en date du 30 septembre 2018, faisant état de l'excellent savoir professionnel de la recourante, de sa cordialité et de son attention dans ses contacts avec les clients, du fait qu'elle avait travaillé de façon autonome et responsable, qu'elle était consciencieuse et avait atteint d'excellents résultats, et qu'enfin ses prestations avaient bien répondu aux attentes de l'employeur. La deuxième pièce, qui était jointe aux observations, était une capture d'écran d'un message WhatsApp, du 25 août 2018 adressé à la recourante et dont l'auteur était « F_____ », qui disait en substance qu'une certaine G_____ lui avait dit que si la recourante venait vers elle pour lui demander si elle avait bien fait passer l'information, il fallait qu'elle aille tout de suite la prévenir. Selon F_____, elle ne voulait pas se mêler de cette affaire et encore moins faire ce que G_____ lui avait demandé et concluait en disant qu'elle voulait que la recourante sache que F_____ ne trouvait pas normal que G_____ réagisse ainsi.
16. Entendue lors de l'audience du 1^{er} octobre 2020, la recourante a déclaré ce qui suit :
Elle était venue en Suisse à l'âge de 23 ans ; auparavant, elle avait étudié au Portugal jusqu'à 18 ans, mais n'avait jamais fait d'études de droit. Elle avait travaillé pendant dix ans chez B_____ et rempli plusieurs fonctions, dont la dernière était celle de vendeuse au rayon jouets durant cinq ans.
Il y avait eu plusieurs changements de hiérarchie, mais elle n'avait réalisé qu'elle faisait l'objet d'un mobbing qu'en 2018. Lorsque le chef de service, Monsieur H_____, était parti, elle avait pensé que le mobbing allait s'arrêter mais cela avait continué avec son assistant, M. D_____, qui était devenu chef à la place de M. H_____. Une de ses collègues, Mme I_____, participait au mobbing en faisant courir des rumeurs, en surveillant les horaires des pauses, en s'alliant avec certaines collègues pour en critiquer d'autres. Au début, l'ambiance était plutôt bonne, mais c'était ensuite devenu plus ferme et on leur recommandait de ne pas parler les unes

avec les autres. Ses suggestions de présentation de son rayon étaient systématiquement refusées, ce n'était pas le bon moment ou ce n'était pas une bonne idée. Ses collègues avaient plus de liberté et d'initiative et elle avait l'impression de faire l'objet d'un traitement injuste.

Ses troubles de la santé avaient commencé en 2017, elle avait des migraines, puis un psoriasis, puis des angoisses, ce qui avait conduit son médecin à lui conseiller de consulter un psychiatre. Elle avait commencé à lui expliquer certains incidents qui lui arrivaient chez B_____ et c'est lui qui l'avait aidée à comprendre qu'il s'agissait de mobbing. Le psychiatre ne lui avait prescrit ni antidépresseur, ni benzodiazépine, mais l'avait aidée à prendre conscience du mobbing qu'elle subissait chez B_____. Les RH ne pouvaient pas l'aider, car les responsables changeaient trop souvent et ses collègues voulaient rester en dehors de cela, car elles avaient peur de perdre leur emploi. Elle avait essayé d'en parler au sous-directeur de B_____, mais celui-ci l'avait renvoyée à une discussion avec son chef, alors que c'était ce dernier qui exerçait le mobbing. À la question de savoir pourquoi elle était partie du jour au lendemain, la recourante avait répondu qu'elle n'en pouvait plus. Il lui avait fallu presque deux ans pour qu'elle puisse à nouveau entrer dans le magasin B_____. Elle ne voulait pas prolonger le délai de résiliation de trois mois pour raison de maladie même si elle y avait droit, car elle ne voulait plus rien connaître de cette entreprise ; elle voulait faire une coupure nette, car elle n'était pas bien. Elle admettait qu'il était possible qu'elle ait fait une erreur en quittant si vite son employeur. Elle ne se souvenait plus si son médecin lui avait proposé de se mettre en arrêt maladie, elle était dans un tel état que la seule issue qu'elle voyait c'était de terminer tout de suite.

En fin de déposition, la représentante de l'intimée était intervenue pour préciser qu'il s'agissait d'une faute grave, mais que la sanction avait été réduite au minimum pour tenir compte de la situation de la recourante.

17. Entendue en qualité de témoin, Madame J_____ était une ancienne collègue de travail qui avait quitté B_____ depuis huit ans, en 2012. Elle pouvait confirmer que la recourante, avec qui elle gardait des contacts, lui avait dit qu'elle était partie de chez B_____, car elle faisait un burnout qui était dû à l'ambiance avec ses collègues, qu'elle se sentait mal et qu'il y avait une mauvaise ambiance dans le rayon jouets chez B_____. De son côté, le témoin avait travaillé pendant dix ans chez B_____, notamment au rayon jouets et n'avait jamais eu de problème.

Du temps où elle travaillait encore dans ce rayon, elle avait pu constater que deux ou trois de ses collègues traitaient la recourante comme un bouc émissaire. Dès qu'il y avait une erreur dans une commande ou quelque part, on l'accusait. Ces collègues étaient Mme I_____, K_____ et L_____. Elle avait l'impression que Mme I_____ avait besoin d'avoir quelqu'un sur qui se défouler et c'était la recourante. À sa connaissance, il n'y a jamais eu d'acte d'harcèlement sexuel.

18. Entendue en qualité de témoin, Madame M_____, était restée huit ans chez B_____. Dès 2013, elle avait pu constater que l'ambiance se dégradait. Il y avait plus de stress et plus de travail. Depuis 2009, elle avait travaillé au rayon jouets et côtoyé la recourante dans le cadre de son travail. Elle confirmait que leur ancienne cheffe était plus douce et plus humaine que M. H_____ et que l'arrivée de ce dernier avait changé l'ambiance.

Elle avait pu constater des actes hostiles à l'égard de la recourante, notamment du dénigrement de la part de ses collègues, principalement M. H_____ qui faisait des sous-entendus en apparence humoristiques, mais qui n'avaient pour but que de souligner les manquements de la recourante. Elle n'avait pas été témoin de harcèlement sexuel ou de gestes déplacés. Parmi les collègues désagréables avec la recourante, il y avait Mme I_____, Mme L_____, ainsi qu'une K_____ dont elle avait oublié le nom. Elle avait démissionné en janvier 2017 pour des raisons d'ambiance et notamment du mobbing qu'elle subissait également de la part de M. H_____. Elle n'avait pas pu constater un comportement particulier de M. D_____ avec lequel elle n'avait travaillé que pendant deux mois, mais elle avait surtout constaté les actes hostiles de M. H_____ et de Mme L_____.

Elle se souvenait qu'on lui avait parlé d'une technique de manipulation du personnel dite de « l'élastique ». Il s'agissait de soumettre une personne à un stress et de lui demander de plus en plus de choses jusqu'à ce que l'élastique casse, puis de retendre à nouveau l'élastique après que la personne ait récupéré. En ce qui concernait la recourante, elle avait pu constater que cette technique avait été pratiquée sur elle par ses supérieurs hiérarchiques.

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

EN DROIT

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.

2. Le délai de recours est de trente jours (art. 56 LPGA; art. 62 al. 1 de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 [LPA - E 5 10]).

Interjeté dans la forme et le délai prévus par la loi, le recours est recevable (art. 56 ss LPGA et 62 ss LPA).

3. Le litige porte sur le point de savoir si c'est à bon droit que l'intimée a prononcé une suspension du droit à l'indemnité de chômage de 31 jours en raison de la résiliation des rapports de travail par la recourante.
4. L'art. 30 al. 1 let. a LACI prévoit que le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu lorsqu'il est établi que celui-ci est sans travail par sa propre faute.

L'art. 44 al. 1 let. b de l'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité (OACI - RS 837.02) dispose qu'est notamment réputé sans travail par sa propre faute l'assuré 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.

Aux termes de l'art. 45 al. 3 OACI, la suspension dure 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). Aux termes de l'art. 45 al. 4 let. a 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.

5. La suspension du droit à l'indemnité est destinée à poser une limite à l'obligation de l'assurance-chômage d'allouer des prestations 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 16 avril 2008 consid. 2.1). 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 8C_675/2014 du 12 décembre 2014 consid. 5.3).

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_577/2011 du 31 août 2012 consid. 3.2.2). Le juge ne s'écarte de l'appréciation de l'administration que s'il existe de solides raisons (ATF 123 V 150 consid. 2).

L'art. 61 al. 1 let. a LPA dispose que le recours peut être formé pour violation du droit y compris l'excès et l'abus du pouvoir d'appréciation. Il y a abus du pouvoir d'appréciation lorsque l'autorité, tout en restant dans les limites du pouvoir d'appréciation qui est le sien, se fonde sur des considérations qui manquent de pertinence et sont étrangères au but visé par les dispositions légales applicables, ou viole des principes généraux du droit tels que l'interdiction de l'arbitraire et de l'inégalité de traitement, le principe de la bonne foi et le principe de la proportionnalité. Commet un excès positif de son pouvoir d'appréciation, l'autorité qui exerce son appréciation alors que la loi l'exclut, ou qui, au lieu de choisir entre les deux solutions possibles, en adopte une troisième. Il y a également excès du pouvoir d'appréciation dans le cas où l'excès de pouvoir est négatif, soit lorsque l'autorité considère qu'elle est liée, alors que la loi l'autorise à statuer selon son

appréciation, ou qu'elle renonce d'emblée en tout ou partie à exercer son pouvoir d'appréciation (arrêt du Tribunal fédéral 8C_33/2012 du 26 juin 2012 consid. 2).

6. Dans le cadre de l'art. 44 al. 1 let. b OACI, l'emploi quitté est présumé convenable, de sorte que la continuation des rapports de travail est présumée exigible. Si cette présomption est certes susceptible d'être renversée par l'assuré, c'est de façon stricte qu'il convient de trancher la question de savoir si l'on pouvait exiger de l'assuré qu'il conserve son emploi. Toutes les circonstances doivent être prises en considération (Boris RUBIN, Assurance-chômage et service public de l'emploi, 2019, pp. 104-105).

En revanche, on ne saurait exiger d'un travailleur qu'il garde son emploi s'il peut se prévaloir d'un motif de résiliation immédiate au sens de l'art. 337 du Code des obligations (CO – RS 220) (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 185/04 du 12 avril 2005 consid. 3.2). Aux termes de cette disposition, l'employeur et le travailleur peuvent résilier immédiatement le contrat en tout temps pour de justes motifs ; la partie qui résilie immédiatement le contrat doit motiver sa décision par écrit si l'autre partie le demande (al. 1) ; sont notamment considérées comme de justes motifs toutes les circonstances qui, selon les règles de la bonne foi, ne permettent pas d'exiger de celui qui a donné le congé la continuation des rapports de travail (al. 2). En règle générale, seul un manquement particulièrement grave peut justifier une telle mesure. Si le manquement est moins grave, il ne peut entraîner une résiliation immédiate que s'il a été répété malgré un avertissement (arrêt du Tribunal fédéral 8C_10/2019 du 13 février 2020 consid. 4.2).

Une activité problématique peut constituer un juste motif de résiliation immédiate au sens de l'art. 337 CO et, en règle générale, délier le travailleur de son devoir de maintenir les rapports de travail jusqu'à ce qu'il soit assuré d'obtenir un autre emploi. L'absence de sanction suppose toutefois que la résiliation intervienne en dernier ressort, après que l'intéressé eut pris toutes les mesures exigibles afin que l'employeur satisfasse désormais pleinement à ses obligations contractuelles (arrêt du Tribunal fédéral 8C_285/2013 du 11 février 2014 consid. 6.2.2).

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 l'assuré qu'il fasse l'effort de garder sa place jusqu'à ce qu'il ait trouvé un autre emploi (arrêt du Tribunal fédéral 8C_225/2009 du 30 juillet 2009 consid. 5.1 et les références). De même, en cas de modification sensible du contrat par l'employeur, l'assuré doit accepter les nouvelles conditions de travail dans l'attente de retrouver un autre emploi qui corresponde mieux à ses ambitions (arrêt du Tribunal fédéral 8C_510/2017 du 22 février 2018 consid. 3.1).

Si les conditions de travail difficiles ne sont pas suffisantes pour justifier une résiliation et ainsi empêcher une sanction, elles peuvent toutefois être prises en compte dans la fixation de la durée de la suspension (arrêt du Tribunal fédéral

8C_107/2018 du 7 août 2018 consid. 3). Ainsi, lorsque l'existence d'une faute de l'assuré doit être admise, mais que celui-ci peut faire valoir des circonstances atténuantes (par exemple une situation comparable à du mobbing ou des provocations continuelles de la part de l'employeur), la durée de la suspension sera réduite en fonction de la gravité de la faute concomitante commise par l'employeur (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 74/06 du 6 mars 2007 consid. 3).

7. S'agissant du mobbing, ou harcèlement psychologique, il se définit comme un enchaînement de propos ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail. La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement, auquel un témoin a pu assister, peut éventuellement être considéré comme supportable alors que l'ensemble des agissements constitue une déstabilisation de la personnalité, poussée jusqu'à l'élimination professionnelle de la personne visée. Il n'y a toutefois pas harcèlement psychologique du seul fait qu'un conflit existe dans les relations professionnelles, ni d'une mauvaise ambiance de travail, ni du fait qu'un membre du personnel serait invité - même de façon pressante, répétée, au besoin sous la menace de sanctions disciplinaires ou d'une procédure de licenciement - à se conformer à ses obligations résultant du rapport de travail, ou encore du fait qu'un supérieur hiérarchique n'aurait pas satisfait pleinement et toujours aux devoirs qui lui incombent à l'égard de ses collaboratrices et collaborateurs. Il résulte des particularités du mobbing que ce dernier est généralement difficile à prouver, si bien qu'il faut savoir admettre son existence sur la base d'un faisceau d'indices convergents, mais aussi garder à l'esprit qu'il peut n'être qu'imaginaire, voire même être allégué abusivement pour tenter de se protéger contre des remarques et mesures pourtant justifiées (arrêts du Tribunal fédéral 8C_107/2018 du 7 août 2018 consid. 5 et 4A_245/2009 du 6 avril 2010 consid. 4.2 et les références).
8. Selon les directives, si l'assuré invoque des problèmes de santé, il doit les prouver par un certificat médical (ch. D26 du Bulletin LACI IC).

Lorsque l'assuré démontre par un certificat médical clair – ou tout autre moyen de preuve approprié – que la continuation des rapports de travail lui est impossible, il faut admettre une inexigibilité pour des raisons de santé (arrêt du Tribunal fédéral 8C_66/2017 du 9 juin 2017 consid. 2).

S'agissant du contenu des certificats médicaux démontrant l'inexigibilité de la poursuite des rapports de travail, le Tribunal fédéral a considéré qu'un certificat indiquant que l'assuré avait dû résilier son contrat de travail en raison d'une pression psychologique à son poste était trop lacunaire pour se prononcer sur ce point (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 228/02 du 12 octobre 2004 consid. 3.3). L'indication d'un médecin, selon laquelle les problèmes de santé de l'assuré les dernières années pourraient être en lien avec sa situation professionnelle, a également été jugée trop vague (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 122/00 du 30 mars 2001 consid. 2b/bb).

On peut également rappeler les principes suivants, développés en droit du travail et applicables *mutatis mutandis* à la présente procédure. La remise d'un certificat médical rétroactif n'est pas d'emblée caduque, mais n'est pas sans poser de problèmes. Un médecin ne peut en effet juger qu'avec une certitude limitée si la prétendue incapacité de travail existait déjà avant l'examen. Un tel certificat doit au moins contenir la date du début de l'incapacité de travail, sa date d'établissement, ainsi que la date du premier traitement. La durée de la rétroactivité du constat ne devrait pas être trop longue (arrêt du Tribunal administratif fédéral n° A-6410/2014 du 1^{er} septembre 2015 consid. 4.3.4.2). Sur un plan scientifique, il est généralement possible au médecin de déterminer, surtout s'il s'agit de son propre patient, que trois ou quatre jours avant, voire plus selon les circonstances et la pathologie constatée, le travailleur était dans l'incapacité de fournir sa prestation. Le caractère rétroactif doit cependant inciter le juge à la prudence. S'agissant de maladies d'origine psychique, la précision avec laquelle il est possible de déterminer le moment exact où débute l'incapacité de travail décroît rapidement avec l'écoulement du temps, surtout lorsque seules les déclarations du patient fondent le diagnostic du médecin (Olivier SUBILIA / Jean-Louis DUC, Droit du travail, Lausanne 2010, p. 591).

9. Le juge des assurances sociales fonde sa décision, sauf dispositions contraires de la loi, sur les faits qui, faute d'être établis de manière irréfutable, apparaissent comme les plus vraisemblables, c'est-à-dire qui présentent un degré de vraisemblance prépondérante. Il ne suffit donc pas qu'un fait puisse être considéré seulement comme une hypothèse possible. Parmi tous les éléments de fait allégués ou envisageables, le juge doit, le cas échéant, retenir ceux qui lui paraissent les plus probables (ATF 126 V 353 consid. 5b ; ATF 125 V 193 consid. 2).
10. En l'espèce, après avoir plusieurs fois interrompu son travail pour raison de santé, dès le mois de juillet 2018, la recourante a résilié avec effet immédiat ses rapports de travail pour le 30 septembre 2018, alors qu'elle était en incapacité de travail pour cause de maladie jusqu'à cette date.

L'audition de la recourante et des témoins a montré que la recourante subissait objectivement des actes qui, sur la base d'un faisceau d'indices convergents, peuvent être qualifiés de *mobbing*, notamment les remarques désobligeantes répétées de plusieurs collègues de travail qui l'avaient prise comme « bouc émissaire » selon le témoin J_____ et les déclarations du témoin M_____ sur l'utilisation par la hiérarchie de la technique dite « de l'élastique » et la constatation des actes hostiles à l'égard de la recourante, le dénigrement de la part de ses collègues et les sous-entendus en apparence humoristiques de son chef de service qui n'avaient pour but que de souligner les manquements de la recourante.

Or, la longue durée des rapports de travail (dix ans), ainsi que la qualité du certificat de travail qui a été délivré à la recourante montrent, par ailleurs, qu'il s'agissait d'une très bonne employée, dont il n'y avait pas de raison de se plaindre.

Ainsi, la chambre de céans considère que la recourante subissait des actes de mobbing, bien que ces derniers, selon l'appréciation de la chambre de céans, ne puissent être objectivement qualifiés de très graves.

Il n'en reste pas moins que le mobbing est également une affaire de ressenti, son effet sur la santé pouvant varier d'une personne à l'autre.

S'agissant des troubles de la santé allégués par la recourante à l'appui de sa résiliation, l'attestation rédigée par le Dr C_____, médecin-traitant de la recourante, est claire ; celui-ci atteste d'un syndrome d'épuisement professionnel, de plusieurs somatisations de son angoisse et de symptômes dépressifs qui sont dus à des comportements répétés de mobbing subis depuis plusieurs mois. Il n'y a pas d'antécédent psychiatrique et les conséquences négatives sur la santé d'une reprise de travail sont exposés.

Étant encore précisé que cette attestation représente l'aboutissement de plusieurs arrêts de travail, pendant l'été 2018, déclenchés par les mêmes causes selon le médecin-traitant. En effet, la chambre de céans considère comme établi que la recourante était depuis plusieurs mois en traitement auprès du psychiatre, à qui elle s'était ouverte des actes de mobbing qu'elle subissait, ce dernier ayant déjà interrompu le travail de la recourante pour raison de santé, à plusieurs reprises entre juillet et septembre 2018.

Dans un arrêt du 9 juin 2017 (8C_66/2017 consid. 2), le Tribunal fédéral s'est prononcé sur la valeur qui pouvait être accordée à un certificat médical, lorsque l'assuré résiliait avec effet immédiat les rapports de travail « *Beizupflichten ist der Vorinstanz auch darin, dass ein schlechtes Arbeitsklima und Meinungsverschiedenheiten mit Vorgesetzten oder Arbeitskollegen grundsätzlich keine Unzumutbarkeit der Fortführung des Arbeitsverhältnisses zu begründen vermögen. Belegt die versicherte Person allerdings durch ein eindeutiges ärztliches Zeugnis (oder allenfalls durch andere geeignete Beweismittel), dass ihr die Weiterarbeit aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr zumutbar ist, ist grundsätzlich von einer Unzumutbarkeit aus gesundheitlichen Gründen auszugehen (BGE 124 V 234 E. 4b/bb S. 238)* ». Ainsi, même si la mauvaise ambiance de travail et les divergences d'opinion avec des supérieurs ou des collègues ne peuvent en principe pas rendre déraisonnable la poursuite de la relation de travail, il faut généralement partir du principe qu'il n'est pas raisonnable de continuer à travailler lorsqu'un certificat médical clair l'atteste pour des raisons de santé.

La chambre de céans considère qu'il est établi au degré de la vraisemblance prépondérante que la recourante subissait des actes de mobbing sur son lieu de travail et que ceux-ci avaient des conséquences négatives sérieuses sur sa santé. La résiliation avec effet immédiat du 28 septembre 2018 est donc justifiée et ne saurait représenter une faute au sens de l'art. 44 al. 1 let. b OACI, dès lors qu'au vu de l'ensemble des circonstances et des troubles de la santé établis par un certificat

médical détaillé, il ne pouvait être exigé de la recourante qu'elle conservât son emploi.

11. Compte tenu de ce qui précède, le recours sera admis et la décision annulée.
12. La recourante obtenant gain de cause, une indemnité de CHF 800.- lui est accordée à titre de participation à ses frais et dépens, à charge de l'intimé (art. 61 let. g LPGA ; art. 89H al. 3 LPA ; art. 6 du règlement sur les frais, émoluments et indemnités en procédure administrative du 30 juillet 1986 - RFPA ; RS E 5 10.03).
13. Pour le surplus, la procédure est gratuite (art. 61 let. a LPGA).

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

Statuant

À la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. L'admet.
3. Annule la décision du 5 avril 2019.
4. Condamne l'intimé à verser à la recourante une indemnité de CHF 800.- à titre de participation à ses frais et dépens.
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

Le président

Diana ZIERI

Philippe KNUPFER

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