

GE_GERICHTE ATAS/380/2018 vom 2. Mai 2018

GE Cour de justice, 2018-05-02, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ge_gerichte_ATAS_380_2018

FR: GE_GERICHTE ATAS/380/2018 du 2 mai 2018

IT: GE_GERICHTE ATAS/380/2018 del 2 maggio 2018

Erwägungen

E. 9

Le 13 juillet 2017, la caisse a renvoyé sa décision sur opposition à l'assurée par courrier normal, en lui indiquant que le courrier recommandé lui était revenu en retour, sans émettre de réserve sur la possibilité de recourir. Ce second envoi étant également revenu en retour, la caisse a renvoyé une nouvelle fois l'assurée sa décision le 25 juillet 2017, en lui indiquant que celle-ci lui était revenue par deux fois puisqu'il l'avait envoyée à une adresse apparemment ancienne, sans émettre non plus de réserve sur la possibilité de recourir.

E. 10

Par recours interjeté le 15 septembre 2017, la recourante a indiqué avoir reçu la décision sur opposition, adressée par courrier A, le 26 juillet 2017. Son employeur ne lui avait pas donné de cahier des charges et elle en découvrait l'existence. Si celui-ci mentionnait qu'il fallait éteindre les lumières et fermer les portes à la fermeture du centre si on était seul au centre, il ne précisait pas que ce cahier des charges correspondait à celui du centre E_____ de F_____. Le 27 janvier 2017, elle n'était pas seule à travailler sur le site de F_____. Elle n'aurait pas dû signer l'avertissement qui lui avait été signifié le 27 décembre 2016 pour des faits qui avaient eu lieu le 25 décembre. Elle n'avait d'ailleurs pas travaillé ce jour-là. Les faits qui lui étaient reprochés pour justifier la décision n'étaient pas exacts. Le 27 janvier à 23h30, avant de quitter le site, sa collègue et elle avaient sorti le matériel de nettoyage à l'extérieur pour le stocker à l'endroit prévu à cet effet. La porte s'était refermée derrière elles automatiquement. Elles n'avaient plus pu rentrer à l'intérieur. Sa collègue avait téléphoné à G_____ pour trouver une solution. Il leur avait dit que ce n'était pas grave, qu'elles pouvaient rentrer à la maison et qu'elles devraient revenir le lendemain à l'ouverture du centre pour récupérer leurs affaires personnelles, ce qu'elles avaient fait. Le lundi 30 janvier suivant, G_____ était venu au centre Espace santé H_____ où la recourante devait commencer le

A/3798/2017 - 4/12 - travail et l'avait informée de son licenciement avec effet au 7 février 2017. Elle avait découvert que l'entreprise I_____ avait commencé à travailler à leur place. Elle concluait à l'annulation de la suspension de son droit à l'indemnité de chômage.

E. 11

Par réponse du 5 octobre 2017, la caisse a conclu au rejet du recours.

E. 12

Entendue par la chambre de céans le 8 mars 2018, la recourante a indiqué qu'elle s'était retrouvée enfermée à l'extérieur du centre, raison pour laquelle elle n'avait pas pu éteindre la lumière et mettre l'alarme. Sa collègue avait appelé l'assistant de son employeur, G_____, pour l'en informer. Celui-ci avait répondu que ce n'était pas grave et qu'elles

pouvaient rentrer à la maison. Elle savait qu'elle devait éteindre la lumière et mettre l'alarme, ce qu'elle faisait chaque soir. C'était G_____ qui lui avait montré comment fermer le centre et qui lui avait donné le code pour mettre l'alarme. Au début de son contrat, pendant plus de trois semaines, elle avait travaillé seule cinq heures par soir, de 18h30 à 23h30. Son employeur lui avait demandé de commencer plus tard le ménage, car les clients étaient dérangés. Elle avait alors commencé à travailler avec une collègue dès 21h00 et ce, jusqu'au dernier jour de travail. La recourante a encore indiqué que c'était toujours elle qui avait éteint les lumières et mis l'alarme et non sa collègue J_____. Le travail qui lui avait été demandé était trop dur pour elle. Elle avait fait ce qu'elle devait mais trop rapidement. Elle pensait avoir bien fait son travail mais admettait qu'il y avait des traces sur les miroirs comme cela lui avait été reproché dans la lettre d'avertissement du 27 décembre 2016. S'agissant du savon, elle n'avait pas beaucoup de temps, raison pour laquelle elle n'avait pas été chercher le bidon de recharge qui était lourd. Elle habitait à K_____ près du centre où elle avait travaillé. Un ou deux jours après son licenciement, elle avait vu devant le centre une voiture de I_____ et elle avait pensé que cette entreprise avait repris le travail et que son employeur ne l'avait plus. La recourante a produit un décompte horaire dont il ressort qu'elle a travaillé tous les jours du 12 décembre au 23 décembre 2016 et du 26 au 30 décembre 2016.

E. 13

Lors d'une audience du 18 avril 2018 : a. M. D_____ a déclaré à la chambre de céans que la recourante avait fait beaucoup d'erreurs quand elle travaillait pour son entreprise. Elle avait, en particulier, oublié deux fois de fermer le centre où elle travaillait et de mettre l'alarme. Le client n'avait pas accepté cela et avait résilié en conséquence le contrat avec son entreprise. M. D_____ pensait que c'était une excuse pour le faire. La porte du centre était fermée à clé, mais il n'y avait pas d'alarme, la lumière était restée allumée et des fenêtres ouvertes, ce qui permettait d'entrer dans le centre. Il pensait toutefois que le client avait surréagi. Il y avait également eu d'autres manquements de la part de la recourante. Elle avait notamment laissé des portes ouvertes, oublié de vider des poubelles et de mettre des rideaux en place. Son cahier des charges était dans un casier. Elle le savait. En général, ses employés ne tenaient pas compte du cahier des charges écrit, car ce qu'ils avaient à faire leur était dit

A/3798/2017 - 5/12 - oralement. La recourante avait travaillé seule. Parfois, lui ou G_____ passait au centre pour voir comment cela se passait. Parfois, il mettait une personne de plus pour faire les à-fonds. S'agissant de l'avertissement du 27 décembre 2016, il ne pouvait pas dire qui avait effectivement fait le contrôle du 25 décembre. Il pouvait s'agir de G_____, de lui-même ou de réclamations faites directement par le centre. Avant la lettre d'avertissement, la recourante avait reçu plusieurs avertissements oraux, raison pour laquelle un avertissement écrit lui avait été adressé. La recourante connaissait le travail puisqu'elle avait été employée précédemment par I_____ qui l'avait licenciée. Il l'avait lui-même engagée parce qu'elle habitait à côté. Au début, cela s'était très bien passé, mais au bout de trois semaines, les oublis avaient commencé. Dans les centres de physiothérapie, l'hygiène était très importante. Le centre était un client qu'il avait depuis 2010 et il l'avait perdu à cause de la recourante. Il avait lui-même une certaine responsabilité parce qu'il aurait dû réagir plus vite. Le client avait résilié le contrat en raison d'une accumulation d'erreurs de la recourante et du fait qu'il n'avait pas réagi en conséquence. Il se souvenait qu'une fois, la recourante s'était fait enfermer à l'extérieur car elle avait oublié de prendre

les clés en allant amener les poubelles à l'extérieur. C'était la goutte qui avait fait déborder le vase pour le client qui avait trouvé, le lendemain, le centre sans alarme et les lumières allumées. b. Monsieur G_____ a indiqué à la chambre de céans qu'il avait un rôle d'apprenti responsable dans l'entreprise. Il avait expliqué à la recourante comment elle devait travailler et avait contrôlé son travail. Pendant le premier mois, il avait travaillé avec elle, puis ensuite, elle avait travaillé seule. Elle travaillait bien s'agissant du nettoyage mais moins bien au niveau de son organisation. Elle avait par exemple oublié plusieurs fois de vider la poubelle du responsable du centre. Elle avait également laissé des chaises pas bien rangées. Il avait dû souvent lui faire des remarques. Il devait admettre que le client était très exigeant. Lorsqu'elle avait oublié la clé à l'intérieur, cela avait été la goutte d'eau et le client avait résilié le contrat de l'entreprise. Il avait été proposé ensuite à la recourante de venir travailler sur Genève, mais elle avait refusé. Lorsque la recourante s'était retrouvée enfermée à l'extérieur, elle était avec J_____ qui venait de commencer à travailler avec elle. Ils avaient décidé de diviser le travail en deux parce que c'était trop pour la recourante. C'était J_____ qui l'avait appelé ce soir-là, car la recourante était trop nerveuse pour s'exprimer clairement. Elle avait peur des conséquences. Il pensait qu'elle se sentait sous pression. Il avait toujours pensé qu'elle pourrait arriver à faire son travail considérant que pour certaines personnes cela prenait plus de temps pour s'organiser. Quand elle avait travaillé avec J_____, il n'y avait plus de place pour une erreur. Or, il y en avait eu une puisqu'elles s'étaient retrouvées enfermées à l'extérieur.

E. 14

La recourante a déclaré à la chambre de céans le 18 avril 2018 qu'elle n'avait pas été licenciée par I_____ en raison d'une faute mais parce que cette entreprise avait perdu le contrat avec le client. Il était exact que G_____ lui avait proposé

A/3798/2017 - 6/12 - de travailler sur Genève, mais elle n'avait pas pu accepter ce travail car elle n'avait pas de moyen de transport. Le travail commençait à 5h00 du matin et elle ne pouvait prendre les transports publics qu'à partir de 6h00 du matin. Elle avait toujours eu affaire à G_____. Elle mettait en cause la parole de son ancien employeur, relevant que son entreprise avait eu des problèmes avec plusieurs clients. Elle pensait qu'il était important que la chambre de céans ait accès aux motifs de résiliation du contrat de l'entreprise avec le centre où elle avait travaillé.

E. 15

août inclusivement, le délai de recours a commencé à courir dès le 16 août et est parvenu à échéance le 15 septembre. Interjeté le même jour, le recours est recevable. 3. Le litige porte sur la suspension du droit de la recourante à l'indemnité de chômage de 21 jours pour chômage fautif. 4. Selon l'art. 30 al. 1er let. a LACI, il convient de sanctionner par une suspension du droit à l'indemnité de chômage celui qui est sans travail par sa propre faute. Tel est notamment le cas de 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 (art. 44 al. 1 let. a de l'ordonnance du 31 août 1983 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité [OACI]). La suspension du droit à l'indemnité prononcée en raison du chômage dû à une faute de l'assuré ne suppose pas une résiliation des rapports de travail pour justes motifs au sens des art. 337 et 346 al. 2 du Code des obligations (loi fédérale du 30 mars 1911, complétant le Code civil suisse [CO - RS 220]). Il suffit que le comportement général de l'assuré ait

donné lieu au congédiement de celui-ci, même sans qu'il y ait des reproches d'ordre professionnel à lui faire. Tel peut être le cas aussi lorsque l'employé présente un caractère, dans un sens large, qui rend les rapports de travail intenable (ATF 112 V 244 consid. 1 ; arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 362/00 du 12 janvier 2001 consid. 4).

A/3798/2017 - 9/12 - 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 (Circulaire du Secrétariat d'État à l'économie (SECO) relative à l'indemnité de chômage, janvier 2015, D18). 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; arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 362/00 du 12 janvier 2001 consid. 4). Aucune suspension pour chômage fautif ne sera prononcée lorsque le comportement de l'assuré est excusable (Circulaire du SECO, §D22). Il doit y avoir un lien de causalité juridiquement pertinent entre le motif de licenciement, c'est-à-dire le comportement fautif de l'assuré, et le chômage (Circulaire du SECO, D15). 5. a. En l'espèce, dans sa décision du 17 mars 2017, l'OCE a reproché à la recourante de s'être retrouvée par sa propre faute au chômage, en faisant référence à l'avertissement du 27 décembre 2016 et au fait que le licenciement avait été motivé par le non-respect du cahier des charges. b. Dans l'avertissement du 27 décembre 2016, il est mentionné que de nombreuses anomalies avaient été constatées et que le responsable de la recourante avait dû intervenir pour éviter des réclamations de la part du client. Il avait été constaté que les sols de la salle de musculation et du sauna n'avaient pas été faits de même que les miroirs de la salle de gym et que le savon des douches hommes n'avait pas été rempli. Ces manquements avaient été constatés le 25 décembre 2016. La recourante a, dans un premier temps, fait valoir qu'elle ne pouvait pas être responsable de ces manquements puisqu'elle n'avait pas travaillé le 25 décembre 2016. Lors de son audition par la chambre de céans, elle a déclaré avoir travaillé le vendredi 23 décembre, mais pas les 24 et 25 décembre 2016, et qu'il était possible que le centre ait été fermé les 24 et 25 décembre 2016. Elle a produit un décompte des jours travaillés dont il ressort qu'elle a travaillé tous les jours depuis son engagement sauf les 24 et 25 décembre 2016. Lors de son audition du 18 avril 2018, la recourante n'a plus contesté que les faits décrits dans l'avertissement la concernaient. Elle pensait toutefois avoir bien fait son travail tout en admettant qu'il avait pu y avoir des traces sur les miroirs et que s'agissant du savon, elle n'avait pas beaucoup de temps, raison pour laquelle elle n'avait pas été chercher le bidon de recharge qui était lourd. Elle relevait que le travail qui lui avait été demandé était trop dur pour elle et qu'elle avait fait ce qu'elle devait mais trop rapidement.

A/3798/2017 - 10/12 - Son responsable, M. G_____, a déclaré à la chambre de céans avoir travaillé durant le premier mois avec la recourante et avoir constaté qu'elle travaillait bien s'agissant du nettoyage, mais moins bien au niveau de son organisation. Elle avait par exemple oublié plusieurs fois de vider la poubelle du responsable du centre. Elle avait également laissé des chaises pas bien rangées. Il avait dû souvent lui faire des remarques. Il a toutefois admis que le client était très exigeant et que, pour sa part, avait toujours pensé que la recourante pourrait arriver à faire son travail, considérant que pour certaines

personnes cela prenait plus de temps pour s'organiser et qu'il avait été décidé de diviser le travail en deux parce que la charge était trop lourde pour la recourante. Il ressort des déclarations de M. G_____ que la recourante travaillait plutôt bien et que si certains manquements ont pu lui être reprochés, ceux-ci pouvaient s'expliquer par des attentes trop élevées de son employeur, ce qui est démontré par le fait qu'une seconde employée a été affectée au centre où travaillait la recourante. Il en résulte que l'avertissement du 27 décembre 2016 ne permet pas d'établir, au niveau de la vraisemblance prépondérante requis, des manquements assez importants pour qu'il soit être retenu que la recourante a été licenciée par sa faute. c. La décision du 17 mars 2017 reproche encore à la recourante le non-respect de son cahier des charges. À teneur du dossier, il n'est pas établi qu'un cahier des charges a été matériellement remis à la recourante. Bien qu'elle l'ait contesté dans un premier temps, la recourante a admis devant la chambre de céans qu'elle savait devoir fermer le centre, mettre l'alarme et éteindre les lumières. Elle a expliqué que le 27 janvier 2017 à 23h30, avant de quitter le centre, sa collègue et elle avaient sorti le matériel de nettoyage à l'extérieur pour le stocker à l'endroit prévu à cet effet, que la porte s'était refermée automatiquement derrière elles et qu'elles n'avaient plus pu rentrer à l'intérieur. L'employeur et le responsable de la recourante ont confirmé cette version des faits. Au vu du dossier et des déclarations des intervenants, les circonstances exactes dans lesquelles la recourante s'est retrouvée à l'extérieur de son lieu de travail sans pouvoir y rentrer ne sont pas établies. Il ne peut être exclu que cette situation ait été due au comportement de sa collègue. Il est manifeste que la recourante n'a pas volontairement omis de fermer le centre comme elle le devait, mais qu'elle en a été empêchée par un évènement imprévu dont on ne peut lui imputer la responsabilité de façon certaine. Même si on le pouvait, cela ne suffirait pas à retenir un comportement fautif, au sens de la jurisprudence précitée, la recourante n'ayant pas eu l'intention de ne pas effectuer ses tâches. Lorsqu'elle s'est retrouvée devant l'impossibilité de fermer le centre, sa collègue en a immédiatement informé sa hiérarchie. Il en résulte que l'on ne peut reprocher à la recourante de ne pas avoir fermé le centre ce soir-là comme elle devait le faire. La recourante n'a ainsi pas adopté intentionnellement un comportement en vue d'être licenciée, ni accepté que son comportement pouvait avoir pour conséquence son licenciement.

A/3798/2017 - 11/12 - L'on ne saurait se contenter des déclarations de l'employeur de la recourante alors qu'il impute aux manquements de cette dernière la perte de son contrat avec le centre. Il a d'ailleurs lui-même admis que les faits du 27 janvier 2017 avaient pu être un prétexte pour le client de résilier le contrat et que celui-ci avait surréagi. d. Au vu des considérations qui précèdent, l'OCE ne pouvait pas retenir dans sa décision sur opposition du 29 juin 2017 que la recourante avait donné une raison à son employeur de la licencier en n'éteignant pas les lumières et en ne fermant pas à clé le lieu de son travail et qu'elle devait en conséquence être tenue pour partiellement responsable de son licenciement. 6. Bien fondé, le recours sera admis et la décision querellée annulée. 7. Selon l'art. 61 let. g LPGa, le recourant qui obtient gain de cause a droit au remboursement de ses frais et dépens. L'assuré qui agit dans sa propre cause sans l'assistance d'un avocat n'a droit à des dépens que si la complexité et l'importance de son affaire exige un investissement en temps et en argent qui dépasse le cadre de ce qu'un individu doit normalement assumer dans la gestion de ses affaires (cf. ATF 133 III 439 consid. 4 p. 446; 115 Ia 12 consid. 5 p. 21; 110 V 72 consid. 7 p. 81; 135 V 473 consid. 3.3 p. 473; arrêt du Tribunal fédéral 9C_62/2015 du

novembre 2015 consid. 6.2). Il n'y a pas lieu d'allouer des dépens à la recourante qui a agi sans l'assistance d'un avocat dans une cause d'une complexité et d'une importance relatives n'ayant pas exigé un investissement particulier de sa part, au sens de la jurisprudence précitée. 8. Pour le surplus, la procédure est gratuite (art. 61 let. a LPGA et art. 89 H LPA).

A/3798/2017 - 12/12 -

PAR CES MOTIFS, LA CHAMBRE DES ASSURANCES SOCIALES : Statuant À la forme :

Export aus OpenCaseLaw (CC0). Verbindlich ist allein der vom erlassenden Gericht veröffentlichte Originaltext. Quellen-URL siehe oben.