

GE_GERICHTE A/2647/2012 vom 16. Januar 2013

GE Cour de justice, 2013-01-16, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ge_gerichte_A_2647_2012

FR: GE_GERICHTE A/2647/2012 du 16 janvier 2013

IT: GE_GERICHTE A/2647/2012 del 16 gennaio 2013

Erwägungen

E. 5

ème Chambre En la cause Monsieur K _____, domicilié au LIGNON recourant contre CAISSE CANTONALE GENEVOISE DE CHOMAGE, sise rue de Montbrillant; 1203 Genève intimée EN FAIT Monsieur K _____ (ci-après l'assuré ou le recourant), né en 1983, a travaillé en tant qu'employé d'assurance auprès de X _____ SA dès le 1er septembre 2008. Dans un certificat intermédiaire de travail du 29 août 2011, l'employeur de l'assuré a notamment attesté que celui-ci exerçait son travail de manière autonome et responsable et qu'il avait suivi des cours de préparation au brevet fédéral en assurances en 2010. Le 23 septembre 2011, l'employeur a résilié le contrat de travail de l'assuré pour le 31 décembre 2011. Les rapports de travail se sont prolongés jusqu'au 31 mars 2012 en raison d'une incapacité de travail pour maladie de l'assuré. Le 19 avril 2012, la CAISSE CANTONALE GENEVOISE DE CHOMAGE (ci-après la Caisse ou l'intimée) a reçu une demande d'indemnités de chômage de l'assuré. Dans une attestation du 30 avril 2012, l'ancien employeur a indiqué qu'il avait mis un terme aux rapports de travail car le travail de l'assuré ne donnait pas satisfaction. Selon une note d'entretien du 16 mai 2012 établie par la Caisse, l'ancien employeur de l'assuré a indiqué que celui-ci avait fait l'objet d'avertissements oraux et de deux avertissements écrits pour des réclamations tant internes qu'externes sur ses prestations de travail. Aucune faute grave n'avait été commise mais l'assuré n'avait pas amélioré son comportement. Il prenait les choses trop à la légère et n'avait pas tenu compte des avertissements. Par courriel du même jour, l'ancien employeur a fait parvenir à la Caisse deux rapports d'entretien avec l'assuré, datés respectivement du 27 août 2009 et du 19 juillet 2011. Le premier document relate que l'assuré a porté de l'intérêt et de l'attention aux tâches complexes et intéressantes et a bien réalisé une de ses missions mais qu'il a commis des fautes répétitives dans plusieurs tâches moins importantes telles que des erreurs d'adressage, un oubli du visa de contrôle, un non-respect du règlement des signatures, du corporate design et des compliances et un manque d'écoute des conseils de ses collègues expérimentés. En conclusion, l'assuré avait des capacités et un potentiel d'évolution mais devait apporter plus d'attention aux tâches quotidiennes. Lors du deuxième entretien, l'employeur a reproché à l'assuré des manquements dans la saisie hebdomadaire des heures, dans sa tenue vestimentaire, des oublis dans la communication des courriels aux chargés de clientèle, un manque de précision dans le contrôle des documents des clients, un manque d'attention par rapport aux demandes et exigences des clients et un non-respect des délais impartis pour certaines tâches. L'assuré a été rendu attentif aux procédures. L'employeur a souligné qu'il l'avait muté dans une autre équipe afin de repartir sur de bonnes bases et a mis en place plusieurs mesures à prendre immédiatement. L'assuré a quant à lui déclaré ne pas comprendre les revendications de l'employeur, qui l'a averti qu'un point de la situation serait fait à fin octobre 2011 et que la poursuite de la collaboration serait difficile à défaut d'amélioration. Invité par la Caisse à s'expliquer sur les motifs de son

licenciement, l'assuré a indiqué dans son courrier du 24 mai 2012 qu'il n'avait en aucun cas commis une faute grave. Son ancien employeur se déclarait non satisfait de son travail et avait estimé qu'il ne correspondait plus au profil du poste et que ses compétences n'étaient pas en adéquation avec ce que recherchait l'entreprise. A l'issue de cet entretien, la Caisse a relevé dans une note interne du 25 mai 2012 que l'assuré n'avait "aucune circonstance atténuante apparente" et que le cas relevait d'une sanction pour faute grave. L'assuré manifestait en outre du détachement dans sa lettre explicative et ne donnait pas son avis quant aux raisons de son licenciement. Une sanction pour faute grave d'une quotité de 45 jours, soit la moyenne du palier, devait lui être infligée. Par décision du 29 mai 2012, la Caisse a prononcé une suspension du droit à l'indemnité de 45 jours à l'encontre de l'assuré. Elle a retenu que la décision de congédier l'assuré avait été prise après plusieurs avertissements. L'assuré n'avait donné aucun motif pour son licenciement et ne contestait pas les allégations de son ancien employeur dans son courrier du 25 mai 2012. Il n'avait d'ailleurs pas déposé de demande en justice auprès du Tribunal des prud'hommes. Par courrier du 6 juin 2012, l'assuré s'est opposé à la décision de la Caisse. L'assuré a complété son opposition par courrier reçu par la Caisse le 8 juin 2012. Il a fait valoir que ses problèmes au sein de l'entreprise avaient commencé en raison de la détérioration de ses rapports avec un collaborateur très ancien et influent, qui avait proféré des propos racistes à son encontre. Après un entretien avec les ressources humaines, il avait décidé de ne pas porter plainte en espérant que la situation s'apaise et avait demandé à changer d'équipe afin d'éviter tout contact avec ce collaborateur. Ce dernier s'était cependant par la suite plaint de son travail auprès de son supérieur. L'assuré avait alors été convoqué puis averti par son employeur, qui n'avait pas écouté sa version des faits. L'avertissement dressé par l'employeur mentionnait d'ailleurs que l'assuré ne comprenait pas les revendications car il avait prouvé à plusieurs reprises qu'il avait exécuté son travail correctement. Il a souligné que l'avertissement du 19 juillet 2011 était en contradiction avec le contenu du certificat de travail intermédiaire, ce qui affaiblissait sa crédibilité. Il a affirmé être un très bon employé et joint le certificat pour apprentis méritants que lui a décerné la Chambre genevoise des agents généraux d'assurance, attestant qu'il a fait partie des quatre meilleurs apprentis du canton de Genève ayant achevé leur formation en assurances privées en 2008. Par décision du 9 juillet 2012, la Caisse a partiellement admis l'opposition. Elle a exposé que le droit à l'indemnité de chômage peut être suspendu lorsqu'un assuré se retrouve sans travail par sa propre faute et qu'il y a faute lorsque la survenance du chômage n'est pas imputable à des facteurs conjoncturels mais à un comportement que l'assuré pouvait éviter. Elle a rappelé que l'administration dispose d'un large pouvoir d'appréciation en matière de fixation de la durée de suspension. En l'espèce, aucun élément ne permettait d'étayer la thèse selon laquelle le licenciement serait imputable à un problème relationnel avec un collaborateur. Par ailleurs, si l'assuré avait déclaré ne pas comprendre les reproches de son employeur, il n'avait pas réagi aux griefs de ce dernier. Ainsi, il paraissait responsable de son licenciement selon la vraisemblance prépondérante. Toutefois, les faits reprochés à l'assuré par son ancien employeur, pris isolément, ne constituaient pas des fautes graves, de sorte que la sanction était réduite au minimum applicable en cas de faute grave, à savoir 31 jours. Par acte du 31 août 2012, l'assuré interjette recours contre la décision. Il conclut à ce que des indemnités de chômage lui soient octroyées dès le 2 avril 2012. Il affirme que lors de son évaluation du 24 septembre 2009, son employeur lui a demandé de s'améliorer sur des points de détail. Son entretien d'évaluation de mars 2010 a été positif, tout comme celui du 23 février 2011, et il a reçu des boni ces années. Il allègue que les reproches qui lui ont été

faits le 19 juillet 2011 concernaient des erreurs peu fréquentes qui pouvaient être rectifiées sans problèmes et n'avaient pas de répercussions sur la clientèle. Il a cependant fait de son mieux pour améliorer encore son travail. Le recourant fait grief à la Caisse d'avoir notamment fondé sa décision sur le fait qu'il n'a pas contesté les allégations de son ancien employeur, ce qui lui était impossible puisqu'il ne les connaissait pas. Il relate à nouveau les difficultés avec un collaborateur qui a tenu des propos racistes à son endroit et relève qu'il a obtenu un changement d'équipe en juin 2011 afin d'éviter tout contact avec ce collaborateur. Il reproche à la Caisse de ne pas avoir tenu compte de ses explications sur ces difficultés et soutient qu'il n'est pas responsable de son licenciement. Il ajoute qu'il n'a pas entrepris d'action en justice contre son ancien employeur car celui-ci avait respecté le délai de congé et lui avait versé son dû, et il craignait qu'une telle démarche ne lui porte préjudice, le monde des assurances étant très petit. Il joint notamment les documents suivants à l'appui de son recours: rapport d'entretien d'évaluation du 12 mars 2010, dans lequel l'employeur indique que le recourant se sent plus à l'aise et apprend chaque jour, qu'il entretient de bonnes relations, gère les situations difficiles et qu'il a fait de réels progrès depuis l'entretien du 27 août 2009 même s'il reste un potentiel de progression; formulaire "Qualification et développement du collaborateur" du 12 mars 2010, soulignant que les directives sont pour l'essentiel presque toujours suivies et indiquant que plus d'engagement, d'efficacité et de régularité dans le travail sont encore nécessaires; rapport d'évaluation des objectifs pour 2010 établi le 23 février 2011, dont il ressort que tous les objectifs fixés au recourant ont été atteints, à l'exception du nombre d'heures facturables aux clients; rapport d'entretien du 23 février 2011 dont il ressort que le recourant a demandé à changer d'équipe et que celui-ci a fait des efforts dans l'organisation de son travail et le suivi des affaires, est bien intégré, fait un bon travail en matière de rapports d'offres mais qu'il doit faire preuve de plus de diplomatie avec les assureurs et être plus attentif au respect des horaires bloqués; procès-verbal de l'entretien du 19 juillet 2011. Dans sa réponse du 24 septembre 2012, l'intimée conclut au rejet du recours. Elle allègue qu'il ressort des rapports du 12 mars 2010 et du 23 février 2011 que l'employeur a demandé au recourant de faire preuve de plus d'engagement, d'efficacité et de régularité et que ce dernier doit faire un effort diplomatique et respecter les horaires bloqués. L'intimée soutient que quand bien même ces documents ne sont pas entièrement défavorables au recourant, celui-ci a fait l'objet de plusieurs avertissements qui démontrent qu'il prenait les choses trop à la légère. Le dossier ne contenant aucune pièce relative au comportement du collaborateur qui aurait intrigué pour obtenir le licenciement du recourant, l'intimée soutient que sa décision est fondée, conformément au principe de la vraisemblance prépondérante. Le 26 septembre 2012, la Cour de céans a transmis copie de cette écriture au recourant. Sur ce, la cause a été gardée à juger. EN DROIT Conformément à l'art. 134 al. 1 let. a ch. 8 de la loi sur l'organisation judiciaire du 26 septembre 2010 (LOJ; RSG E 2 05) en vigueur dès le 1^{er} janvier 2011, 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. Interjeté dans les forme et délai prévus par la loi, le présent recours est recevable (art. 56 à 60 LPGA). 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. 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. a 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: 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. 3 OACI, la suspension dure de un à quinze 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). 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; ATF non publié 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 (Thomas NUSSBAUMER, Arbeitslosenversicherung, in Schweizerisches Bundes-verwaltungsrecht [SBVR], Soziale Sicherheit, 2^{ème} éd. 2007, n. 855 p. 2435). Le motif de suspension visé à l'art. 44 al. 1 let. a OACI, soit le fait de donner à son employeur un motif de résiliation du contrat, entraîne souvent une suspension pour faute grave (Boris RUBIN, Assurance-chômage, Droit fédéral, Survol des mesures cantonales, procédure, 2^{ème} éd., Zurich 2006, p. 461). La suspension du droit à l'indemnité prononcée en raison du chômage dû à une faute de l'assuré, en application de l'art. 44 let. a OACI, ne suppose pas une résiliation des rapports de travail pour de justes motifs au sens des art. 337 et 346 al. 2 du Code des obligations (CO ; RS 220). Il suffit que le comportement général de l'assuré ait donné lieu à son licenciement, 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 (ATFA non publié C 190/06 du 20 décembre 2006, consid. 1.2 et les références citées). La quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage dans un cas concret constitue une question relevant du pouvoir d'appréciation (ATF non publié 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). Les points de procédure non réglés par la LPGA sont régis par la loi fédérale sur la procédure administrative (PA; RS 172.021), comme cela ressort de l'art. 55 al. 1 LPGA. L'art. 49 let. a PA dispose que le recourant peut invoquer la violation du droit fédéral, y compris l'excès ou 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 (ATF non publié 8C_33/2012 du 26 juin 2012, consid. 2). Parmi l'abondante casuistique relative aux sanctions prononcées dans les cas visés par l'art. 44 al. 1 let. a OACI, on peut citer les exemples suivants: 31 jours pour un chauffeur d'une entreprise de

livraison qui a une violente altercation avec un employé de la poste dans le cadre de son travail et qui est licencié avec effet immédiat (ATFA non publié C 281/02 du 24 septembre 2003); 31 jours pour un assuré ayant à plusieurs reprises falsifié le pointage de ses heures de travail, ce qui a conduit à son licenciement immédiat (ATFA non publié C 154/03 du 16 février 2004); 31 jours pour un employé de restauration s'étant présenté à de nombreuses reprises en retard à son travail malgré trois avertissements (ATFA non publié C 207/05 du 31 octobre 2006); 20 jours pour un magasinier ayant unilatéralement modifié ses horaires de travail, rompant ainsi le lien de confiance avec son employeur (ATFA non publié C 127/00 du 20 décembre 2000); 25 jours dans le cas d'un chômeur placé dans une commune, ne s'impliquant pas dans son travail et dont l'attitude avec ses supérieurs laisse à désirer (ATFA non publié C 307/02 du 27 janvier 2004); 25 jours pour une employée de chenil ayant fait acquérir un chiot pour son compte par un tiers au mépris des instructions de son employeur (ATFA non publié C 58/06 du 31 mai 2006); 25 jours pour un employé qui manque de motivation, ne réalise pas les objectifs qui lui sont fixés et s'arroge des pauses non autorisées malgré plusieurs discussions avec son employeur sur la nécessité de s'améliorer (ATFA non publié C 281/06 du 9 octobre 2007); sanction réduite par le Tribunal fédéral de 32 à 16 jours pour un employé qui ne respecte pas suffisamment les directives de son employeur en matière de suivi administratif du travail (ATFA non publié C 277/06 du 3 avril 2007); suspension réduite à 16 jours pour un employé qui malgré un avertissement déploie une activité privée pendant son temps de travail au moyen de l'infrastructure de l'employeur (ATF non publié 8C_497/2011 du 4 avril 2012). Comme cela ressort de la jurisprudence citée, le licenciement imputable à une faute de l'assuré n'entraîne pas systématiquement une suspension pour faute grave. En effet, ni la loi ni l'ordonnance n'attachent de telles sanctions au congé qui résulte d'un comportement fautif d'un employé. Ainsi, en se cantonnant au barème des suspensions pour faute grave sans autre examen des critères permettant de qualifier la faute du recourant, l'intimée a commis un excès négatif de son pouvoir d'appréciation. La Cour de céans est ainsi fondée à réexaminer la durée de la sanction prononcée. Dans ce cadre, il convient de souligner en préambule que la suspension du droit à l'indemnité prononcée en raison du chômage dû à une faute de l'assuré, en application de l'art. 44 al. 1 let. a OACI, suppose que le comportement reproché à celui-ci soit clairement établi (ATFA non publié C 206/00 du 17 novembre 2003, consid. 3a). Par ailleurs, lorsqu'un différend oppose l'assuré à son employeur, les seules affirmations de ce dernier 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 242 consid. 1). En l'occurrence, si le recourant minimise la portée des erreurs qui lui sont reprochées par son employeur en soutenant qu'il s'agit de détails sans incidence sur la marche de l'entreprise, il ne nie pas les avoir commises. L'avertissement que l'employeur a donné au recourant en juillet 2011 était assorti de plusieurs mesures concrètes à prendre afin de parer aux manquements qui lui étaient signalés. On peut donc considérer qu'il est établi que ce sont bien les défauts dans l'exécution du travail que le recourant n'a pas corrigés qui sont à l'origine de son licenciement et non le conflit allégué avec un autre collaborateur - et ce même s'il ressort effectivement des documents produits que le recourant a sollicité un changement d'équipe, comme il l'affirme dans son opposition. S'agissant de la gravité de ces manquements et de la qualification de la faute du recourant, la Cour de céans retiendra que les précédents entretiens d'évaluation sont dans l'ensemble favorables au recourant, puisqu'ils soulignent notamment des progrès en août 2009, une bonne compliance aux directives en mars 2010 et des objectifs presque intégralement atteints en février 2011. On

ne trouve au demeurant pas trace au dossier d'autres avertissements que celui qui a été signifié en juillet 2011. On peut ainsi en déduire que l'employeur était jusqu'à l'entretien ayant eu lieu à cette date globalement satisfait du travail du recourant. Le licenciement ayant été signifié en septembre de la même année, les critiques adressées au recourant portent ainsi sur une assez brève période. De plus, si au vu de ces reproches, on doit admettre que le recourant a fait preuve d'une certaine légèreté dans l'accomplissement de son travail, il s'agit plutôt de négligences que d'erreurs graves. L'employeur l'admet d'ailleurs dans ses explications du 16 mai 2012. Ces éléments concourent à démontrer que si l'on peut effectivement reprocher au recourant de ne pas avoir réagi aux remarques de son employeur et de ne pas avoir amélioré ses performances sur les points qui posaient problème, il ne s'agit aucunement d'une faute grave mais tout au plus d'une faute moyenne. Compte tenu de l'ensemble des circonstances et de la jurisprudence, il se justifie de réduire la durée de la sanction de 31 à 20 jours. Eu égard à ce qui précède, le recours est partiellement admis. Pour le surplus, la procédure est gratuite (art. 61 let. a LPGa). **PAR CES MOTIFS, LA CHAMBRE DES ASSURANCES SOCIALES** : Statuant A la forme : Déclare le recours recevable. Au fond : L'admet partiellement. Réforme la décision de l'intimée du 9 juillet 2012 en ce sens que la sanction prononcée à l'encontre du recourant est ramenée à 20 jours. Dit que la procédure est gratuite. 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 Laure GONDRAND La présidente Maya CRAMER Une copie conforme du présent arrêt est notifiée aux parties ainsi qu'au Secrétariat d'Etat à l'économie par le greffe le

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