



POUVOIR JUDICIAIRE

A/1134/2019

ATAS/598/2020

COUR DE JUSTICE
Chambre des assurances sociales

Arrêt du 20 juillet 2020

10^{ème} Chambre

En la cause

Madame A_____, domiciliée à GENÈVE, comparant avec _____
élection de domicile en l'étude de Maître Thierry STICHER _____
recourante

contre

OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI, Service juridique, sis rue _____
des Gares 16, GENÈVE _____
intimé

Siégeant : Mario-Dominique TORELLO, Président; Saskia BERENS TOGNI et Pierre-Bernard PETITAT, Juges assesseurs

EN FAIT

1. Madame A _____ (ci-après : l'assurée ou la recourante), née le _____ 1968, s'est inscrite au chômage auprès de l'office régional de placement (ORP), et un délai-cadre d'indemnisation lui a été ouvert, du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2018.
2. Par décision du 24 août 2018, l'ORP a confirmé la participation de l'assurée au cours intitulé « gestionnaire des salaires » du 29 octobre au 12 décembre 2018, auprès de l'institut B _____ (ci-après : B _____ ou l'institut).

L'horaire de formation se déroulait en demi-journée, en deux modules successifs totalisant 6 semaines :

1^{er} module : gestion des salaires du 29 octobre au 20 novembre, le matin;

2^{ème} module : atelier salaire du 22 novembre au 10 décembre, le matin.

Plusieurs personnes participaient à ce cours.

3. Le 15 novembre 2018, B _____ a transmis à l'ORP le compte rendu d'une séance qui avait eu lieu le jour-même en présence de l'assurée, au sujet de son comportement. À cette occasion, il lui avait été vivement recommandé de changer sa manière de communiquer avec les formateurs et de faire preuve de tact, afin de ne pas les discréditer vis-à-vis du groupe.
4. Le lendemain, 16 novembre 2018, une altercation est survenue entre l'assurée et la formatrice (Madame C _____), au cours de laquelle cette dernière s'est énervée, s'est mise à crier et a finalement quitté la salle. Les circonstances de cet incident seront détaillées dans la mesure utile dans les considérants qui suivront.
5. Le 19 novembre 2018, l'institut a confirmé à l'assurée que, suite à l'altercation du vendredi précédent, il avait pris la décision de mettre un terme à la mesure de marché du travail (ci-après : MMT), afin de préserver un environnement d'apprentissage sain et positif au sein du groupe. L'assurée a répondu qu'elle déplorait cette décision, que, comme elle en avait fait part à la formatrice, elle fonctionnait différemment des autres élèves; le fait de prendre des notes en faisait partie.
6. Le dossier a été transmis au service juridique de l'office cantonal de l'emploi (ci-après : l'OCE ou l'intimé). Ce dernier en a informé l'assurée, par courrier du 26 novembre 2018 : l'ORP avait été informé qu'à la demande de l'institut, la mesure MMT avait été interrompue en raison de son attitude. Elle pouvait s'expliquer à ce sujet d'ici au 6 décembre 2018. À défaut l'OCE se prononcerait sur la base des éléments en sa possession.
7. L'assurée s'est déterminée le 5 décembre 2018. En substance elle a expliqué qu'à la lecture du courriel de la responsable pédagogique de l'institut, du 19 novembre 2018, concernant l'arrêt de la mesure, elle avait été fortement déconcertée, et lui en avait fait part, par courriel du même jour. En effet, elle avait eu (avec elle) une discussion le jeudi 16 (recte : 15) novembre 2018, lors de laquelle elle s'était

expliquée sur son attitude, ressentie parfois comme surprenante, et elles étaient convenues de repartir sur de bonnes bases pour la suite. Elle avait à cette occasion réitéré sa volonté et sa motivation à continuer la mesure en cours, sachant que le module suivant lui tenait à cœur, dans le but d'acquérir une expérience dans la gestion des salaires sur le logiciel informatique Crésus. Or, le vendredi 17 (recte : 16), la formatrice lui avait fait une remarque car elle écrivait trop pendant le cours de révision (examen fixé au 19 novembre 2018) et que cela retardait tout le cours. L'assurée ne s'était pas sentie respectée dans ses besoins spécifiques (elle relevait incidemment avoir été diagnostiquée « haut potentiel »; à 50 ans, elle fonctionnait différemment - elle était capable d'écrire et d'écouter simultanément, par exemple). Elle avait alors dit à la formatrice qu'elle avait besoin de prendre des notes, qu'elle ne retardait aucunement la classe, que l'enseignante pouvait continuer son cours, sans s'occuper d'elle ! À ces mots, la formatrice était « sortie de ses gonds, avait commencé à hurler et avait brusquement quitté la salle de classe dans la foulée. Elle avait trouvé sa réaction inadaptée à la situation et totalement disproportionnée. La formatrice était ensuite revenue en classe, s'excusant de s'être emportée/énervée. L'assurée en avait conclu que l'incident était clos. Ce n'était que le lundi suivant, dans la matinée, que l'enseignante avait fait part de l'événement du vendredi précédent à sa directrice. Elle était très motivée à suivre l'atelier de gestion des salaires car cette formation venait compléter celle d'assistante en gestion du personnel HRSE, qu'elle avait réussie en mars 2018. Elle avait d'ailleurs obtenu la note de 5.5 à son examen du 1^{er} module à l'institut. Elle avait déjà suivi d'autres cours où sa prise de notes et ses questions/remarques « précises et pointues » n'avaient pas déstabilisé les enseignants. Elle se demandait si cela était dû au fait que Mme C_____ était en cours de formation. Lors de l'entretien du 20 novembre, à la suite de la décision d'interruption de la MMT, la directrice de l'institut lui avait fait savoir que B_____ ne pouvait pas répondre à ses besoins spécifiques, raison pour laquelle ils avaient décidé d'arrêter la mesure. Il avait été conclu qu'elle se formerait en tant qu'« autodidacte ». Elle tenait encore à préciser qu'elle était notamment « formatrice certifiée FSEA1 ». Elle relevait enfin que cela faisait plusieurs années qu'elle était inscrite à l'ORP, qu'elle avait respecté « à la lettre » toutes ses instructions et n'avait jamais fait l'objet d'une sanction. À moins d'un mois de sa fin de droit présumée, cette situation « d'abandon de mesure » la mettait dans l'embarras. Elle se sentait pénalisée par le fait qu'elle ne pouvait actuellement plus suivre cette formation, très utile au succès de ses recherches d'emploi dans le secteur des ressources humaines, et par là-même à sa future réinsertion professionnelle. Elle s'en remettait à l'indulgence de l'OCE.

8. Par décision du 14 janvier 2019, le service juridique a prononcé la suspension de l'exercice du droit à l'indemnité de l'assurée d'une durée de 17 jours dès le 20 novembre 2018. Outre le rappel des faits retenus ci-dessus, et l'exposé des dispositions légales, réglementaires et des directives pertinentes, l'OCE a retenu que l'assurée avait été enjointe à suivre un cours de gestionnaire des salaires du 29 octobre au 12 décembre 2018; il s'était toutefois avéré qu'après trois semaines de

cours, l'institut avait demandé l'interruption de la mesure en raison du comportement de l'assurée envers les formateurs et du fait qu'en lien avec ce comportement, l'institut ne pouvait satisfaire et se plier au mode de fonctionnement de l'assurée, au risque de retarder et perturber le cours et le reste du groupe. S'agissant des explications de l'assurée, celles-ci ne justifiaient en rien les reproches qui lui étaient faits, à savoir un comportement inadéquat au niveau du langage envers les formateurs. Ainsi, l'interruption du cours était uniquement imputable au comportement de l'assurée, qui n'avait de toute évidence pas démontré sa volonté de consolider sa position sur le marché de l'emploi. En agissant de la sorte, elle avait commis une faute qui se devait d'être sanctionnée. En application du ch. D79 du barème du Secrétariat d'État à l'économie (ci-après : SECO) bulletin LACI IC 2018, une sanction de 17 jours de suspension de l'exercice du droit à l'indemnité de l'assurée devait dès lors être prononcée.

9. Par courrier recommandé du 12 février 2019, l'assurée, représentée par son assurance de protection juridique, a interjeté opposition à l'encontre de la décision susmentionnée. Elle concluait à son annulation. En fait d'altercation (16 novembre 2018), la formatrice avait ce jour-là reproché à l'assurée de prendre des notes pendant le cours, et cette dernière lui avait simplement répondu qu'elle en avait besoin et qu'elle ne comprenait pas pourquoi ce serait de nature à retarder le cours. Or, ladite formatrice, après s'être emportée et avoir quitté le cours, était revenue en s'excusant. Ce n'était que le lundi suivant que la formatrice s'était plainte de cet événement à sa directrice. La formatrice n'avait probablement pas tenu compte des informations échangées lors d'un entretien du 15 novembre 2018 auquel cette dernière n'avait d'ailleurs pas assisté. Il est au contraire usuel, sinon recommandé de prendre des notes, lorsqu'on suit une formation se concluant par un examen. Elle posait en outre beaucoup de questions; ce qui démontrait qu'elle écoutait, qu'elle était concentrée, et qu'elle s'intéressait à ce qu'expliquaient les formateurs. Elle avait du reste obtenu un très bon résultat à l'examen de fin de module. Décrivant son profil (titulaire d'un brevet fédéral en assurances de personnes; enseignante en assurances sociales pendant dix ans; formatrice certifiée FSEA1 [pour adultes] et ayant récemment obtenu son certificat d'assistante RH), elle décrivait les qualités qu'impliquait selon elle d'être formateur, soit notamment celle de faire preuve d'une réelle empathie afin de prendre en considération les particularités, le potentiel et les difficultés des participants. En l'occurrence, l'assurée n'avait eu aucune intention de discréditer les formateurs. Elle était parfaitement consciente qu'une formatrice pouvait ne pas connaître la réponse à toutes ses questions dans l'immédiat. Elle avait dès lors parfois de son côté cherché la réponse, et en avait fait profiter la classe au cours suivant. Elle avait enfin suivi une formation d'assistante en gestion du personnel, à ses frais, entre septembre 2017 et mars 2018. C'est elle qui avait demandé à son conseiller ORP de pouvoir participer à la mesure MMT auprès de l'institut; en sus des cours suivis le matin, elle avait régulièrement travaillé l'après-midi au service d'une société. Lorsqu'on lui avait annoncé qu'elle ne pourrait poursuivre la mesure, elle avait manifesté le souhait de la continuer, le cas échéant

en autodidacte. Elle reprochait à l'OCE d'avoir retenu la commission d'une faute de gravité moyenne, suggérant que l'on ne saurait retenir le principe d'une faute en l'espèce. Et par rapport au but poursuivi par le prononcé d'une suspension du droit à l'indemnité, selon les directives du SECO, soit de faire participer l'assuré d'une manière appropriée au dommage causé à l'assurance par son comportement fautif, il n'y avait en l'occurrence pas de dommage. S'agissant des faits devant être établis pour que puisse se concevoir le prononcé d'une sanction, en l'espèce seules les doléances de la formatrice semblaient avoir été prises en considération. Les autres participants à la mesure concernée auraient dû être entendus également. L'OCE n'avait manifestement pas tenu compte de toutes les circonstances objectives et subjectives du cas d'espèce; notamment pas du fait que l'intéressée n'avait jamais fait l'objet d'un avertissement ni d'une quelconque sanction depuis qu'elle s'était inscrite au chômage, en janvier 2017.

10. Par décision sur opposition du 28 février 2019, l'OCE a rejeté ladite opposition et confirmé la sanction prononcée, considérant que c'était bien le comportement de l'assurée qui avait provoqué l'interruption de la mesure, les arguments développés sur opposition n'apportant aucun élément nouveau.
11. Par courrier du 20 mars 2019 l'assurée, représentée par son conseil, a interjeté recours contre la décision sur opposition du 28 février 2019. Elle concluait préalablement à l'ouverture d'enquêtes, proposant l'audition de participants au cours, (dont certains avaient établi des déclarations écrites au sujet des faits litigieux), et au fond à l'annulation de la décision entreprise et de toute sanction. En substance elle reprenait son argumentation précédente, relevant au passage qu'on ne voyait pas en quoi la résiliation de son contrat de travail auprès de l'office cantonal des assurances sociales, en été 2018, serait pertinente dans la présente affaire. La décision de l'institut de l'exclure de la formation était parfaitement arbitraire et injustifiée. Elle reprochait à cet égard à l'intimé d'avoir tout simplement avalisé la décision de l'institut, plutôt que de recueillir les faits pertinents et de déterminer si, objectivement, l'exclusion était justifiée. Ce faisant, il avait violé son obligation d'instruction (art. 43 al. 1 de la loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales du 6 octobre 2000 [LPGA - RS 830.1]) et n'avait fait que la sanctionner sur la base d'un état de fait laconique et de reproches qui ne justifiaient aucunement l'exclusion et encore moins la sanction.
12. L'intimé s'est brièvement déterminé sur le recours, par courrier du 11 avril 2019. Il concluait implicitement au rejet du recours, et à la confirmation de la décision entreprise, l'assurée n'apportant aucun élément nouveau permettant de revoir la décision querellée.
13. La chambre de céans a entendu les parties lors d'une audience de comparution personnelle du 27 mai 2019 :

la recourante a rappelé qu'à son souvenir la mesure MMT s'était déroulée comme prévu dès le 29 octobre 2018; que ce cours consistait en deux modules, l'un

théorique, qui l'intéressait dans une moindre mesure que le second, pratique, qu'elle n'avait pas pu faire puisque B_____ avait décidé d'interrompre cette mesure, la concernant, en raison du déroulement de certains cours, sur lequel elle s'expliquerait par la suite. Elle a décrit la manière dont le premier module s'était déroulé : il était dispensé le matin à un groupe de neuf personnes dont elle-même, qui majoritairement avaient déjà fait le certificat RH (elle, en automne 2017 avec examen au printemps 2018 à l'École club Migros). Les trois premiers jours la formatrice prévue, Mme C_____, était absente car elle avait eu un accident. Ainsi, d'après ses déductions, elle avait été remplacée au pied levé, par un formateur qui, pour elle, n'avait donc pas bien pu se préparer. L'intéressé utilisait un support de cours pour leur donner les informations; et comme elle connaissait bien les assurances sociales, elle avait rapidement pu constater que ce support n'était pas mis à jour et qu'il comportait de nombreuses erreurs, répercutées par l'intervenant, qu'elle avait relevées dans les nombreuses notes prises pendant les cours, et qu'elle avait retrouvées, dans la perspective de l'audience. Concrètement, lors du déroulement de ces cours, elle était intervenue auprès du formateur, sauf erreur lors d'une pause, pour lui faire part de certaines erreurs qu'elle avait constatées, en lui indiquant qu'elle vérifierait le soir chez elle pour lui donner le lendemain les éléments nécessaires pour pouvoir modifier ce support de cours. À chaque cours, elle constatait au moins une erreur, qu'elle signalait au formateur, au début pendant la pause, et elle vérifiait l'information le soir; mais au bout d'un moment, elle en avait eu marre car cela lui prenait trop de temps, et elle avait décidé de faire ses remarques pendant le cours, pour que le formateur fasse lui-même les vérifications. Elle ne prétendait pas avoir la science infuse : ainsi certaines remarques étaient formulées avec certaines réserves, notamment lorsqu'il était question de chiffres; elle invitait le formateur à vérifier, quitte à vérifier de son côté. Cela avait duré trois jours avec le premier formateur, et s'était poursuivi les jours suivants avec Mme C_____ qui revenait d'accident. À la question de savoir si, selon elle, les choses se passaient de la même manière avec cette dernière elle a répondu : « Je pense que j'ai essayé de lui tendre la perche. Par exemple, lorsqu'elle nous expliquait le fonctionnement et les principes de l'assurance-accidents, et nous articulait des chiffres comme CHF 148'200.-, en précisant que ce montant couvrait l'ensemble des prestations, "toutes les lumières s'allumaient chez moi" et je lui demandais alors s'il fallait comprendre ce chiffre comme représentant les prestations en espèces à l'exclusion des prestations en nature. Elle n'appréciait manifestement pas mes interventions, en rétorquant : "ce que je dis est juste, je sais ce que je dis, ..." ».

Revenant à la chronologie des événements, selon notamment des courriels versés au dossier, le 15 novembre 2018, lorsqu'elle avait été convoquée par la directrice à la fin du cours, il ne s'était rien passé de particulier ce jour-là pendant le cours; mais la discussion avait porté d'une manière générale sur l'ensemble des cours des jours précédents. Invitée à commenter le rapport que Madame D_____ avait adressé à Monsieur E_____ le 15 novembre 2018 suite à cet entretien elle a précisé : « en ce

qui concerne mon appréciation sur le module 1, je n'ai pas spécialement indiqué que j'étais contente du déroulement, mais au contraire précisé que la théorie je la connaissais déjà et que je me réjouissais de passer rapidement au module 2 pratique. La 2ème remarque figurant sur cette note, qui évoque le "2 % de la population ..." je confirme que j'ai bien articulé le pourcentage susmentionné, mais ceci pour dire que je ne fonctionnais pas comme la plupart des gens, et que j'avais notamment besoin de prendre beaucoup de notes pendant les cours et j'ai besoin de pratiquer les choses pour comprendre. Le reste de la phrase concernant "le fait d'apprendre de leurs erreurs ..." me paraît être une formulation très bizarre à laquelle je ne comprends pas grand-chose et dont je ne suis évidemment pas l'auteur. J'ai bien dit que j'estime être très autonome, mais pas que j'avais besoin d'un cadre large (j'évoquais plutôt le besoin d'avoir une vue d'ensemble), et en tout cas la dernière partie de cette observation est fautive, car j'ai au contraire besoin d'instructions très précises, contrairement à ce qui est évoqué. En gros, s'agissant de ce qui est protocolé en relation avec la qualité des formateurs, j'admets de prendre cette remarque à mon compte, en ce sens qu'il ne m'appartient pas de juger ces formateurs. En ce qui concerne la remarque suivante, par rapport au ressenti des formateurs, je n'ai certes pas perçu chez eux ce que décrit la directrice, mais ce qui m'est attribué, soit que j'étais consciente et comprenais ce ressenti, correspond à l'esprit de cette discussion. En revanche, par rapport à la dernière remarque, que je ne comprends pas bien, j'ai surtout dit que j'avais toujours le souci de bien faire. En ce qui concerne la rubrique "action", je confirme que c'était l'esprit de la discussion. Le vendredi 16 novembre 2018 était consacré à la révision de l'ensemble du module, dans la perspective de l'examen du 19 novembre. La formatrice avait disposé les pupitres en groupe, plutôt que comme alignés comme précédemment, ceci pour organiser "un jeu de l'oie". C'était le thème qu'elle avait choisi pour organiser la révision, de sorte que nous devions effectivement déplacer des pions, à mesure que nous répondions aux questions. Ce qui s'est passé, c'est que cette disposition des tables me posait un problème car je n'avais pas de place pour poser mon bloc et prendre des notes comme d'habitude. J'ai donc posé mon bloc sur les genoux. Vous me demandez ce qui a posé finalement problème : à un moment donné, nous devions faire un exercice pratique, et en l'espèce remplir une fiche de salaire. Comme je m'étais trompée, il fallait donc, selon ma conception des choses, que je recommence tout à zéro, et que je remplisse à nouveau toutes les rubriques de la fiche de salaire. C'est là que Madame C_____ m'a dit quelque chose comme "mais enfin, si vous commencez à tout recopier, on ne s'en sortira jamais à ce rythme-là". J'ai été choquée par cette remarque, car, en repensant à l'entretien que j'avais eu la veille avec la directrice, comme Madame C_____ n'était pas présente, et que nous avions décidé d'une manière de fonctionner (voir "action") je portais de l'idée que la directrice et la formatrice se seraient parlé entre-temps et que la première aurait expliqué à la seconde mon mode de fonctionnement et notamment le fait que je pouvais à la fois prendre des notes et écouter. Je lui ai alors répondu quelque chose comme : "laissez-moi prendre des notes car j'en ai besoin. Vous

pouvez sans autre continuer votre cours sans vous occuper de moi, car je suis capable d'écouter et de prendre des notes en même temps, de sorte que je ne retarderais pas son cours comme elle me le reprochait". Elle a alors perdu son self-control : elle a littéralement hurlé, en revanche ce qu'elle a dit je ne le sais pas parce que j'étais trop choquée. Ensuite, elle est partie et a quitté la salle. Après, elle est revenue en s'excusant auprès de tous par rapport à sa réaction qu'elle a admise comme disproportionnée. Il n'y a rien eu d'autre à signaler pour ce cours, et par la suite j'ai reçu le courriel du 19 novembre 2018 dans l'après-midi, m'annonçant la décision de la directrice de mettre un terme à ma mesure. Je dois dire en effet que l'examen du 1er module avait eu lieu le matin et que pendant son déroulement, Madame C_____ qui assumait jusque-là la surveillance est sortie de la salle, vraisemblablement pour aller discuter avec la directrice. Il était à peu près 10 heures, car après elle est revenue et elle restée avec moi jusqu'à la fin des examens, vers midi, car j'étais la dernière à terminer. De fait, c'est dans l'après-midi que le mail a été envoyé, d'où le mail qui précède. S'agissant du mardi matin 20 novembre 2018, la première partie de l'entretien s'est déroulée en présence de la directrice et de Madame C_____ : on a passé en revue ma feuille d'examen et les erreurs que j'avais pu commettre. Et la deuxième partie de l'entretien s'est déroulée sans Madame C_____ : la directrice m'a dit alors, référence étant faite à l'annonce de la veille que "nous ne pouvons pas répondre à vos besoins spécifiques" de sorte que vous voudrez bien ne pas le prendre mal ou comme une punition, mais c'est la raison pour laquelle nous avons décidé de mettre un terme à cette mesure. Je dois dire que j'étais très triste de cette décision, car j'étais motivée pour suivre ce 2ème module, de sorte que j'ai encore tenté de lui faire changer d'avis, ou lui proposer notamment de pouvoir le suivre en achetant le logiciel informatique (Cresus) qu'ils vendent, de manière à suivre cette formation pratique en tant qu'autodidacte. Elle était d'accord sur le principe de me vendre ce programme, et elle m'a dit qu'elle pourrait me faire un prix. Je ne lui ai toutefois pas confirmé mon intérêt, car je n'avais plus d'argent ». Sur question elle a précisé en quoi avait pu consister la rectification d'une erreur sur le support : le lendemain, elle avait apporté notamment le memento AVS concerné - ; le formateur l'avait remerciée et avait fait passer l'information au reste du groupe. Sur question de son conseil en relation avec la discussion avec la directrice, du 15 novembre 2018, sous « actions » elle a indiqué que rien n'avait été prévu par rapport à l'attitude que devrait adopter la formatrice, du moins la directrice ne l'avait pas informée de ce qu'elle pourrait conseiller à cette dernière.

14. Sur quoi la chambre de céans a invité à la recourante à produire le support de cours qu'on lui avait remis à l'époque, ainsi que toutes notes utiles mettant en évidence les sujets évoqués par elle à l'audience; ce qu'elle a fait par courrier de son conseil du 26 juin 2019.
15. L'intimé s'est déterminé par courrier du 8 juillet 2019 : s'agissant du support de cours, il relève que lors de l'audience de comparution personnelle, la recourante

avait soutenu que le support de cours n'était pas mis à jour et qu'il comportait de nombreuses erreurs répercutées par l'intervenant. Force était de constater que la recourante n'indiquait pas dans son écriture complémentaire quelles étaient lesdites « erreurs ». Au demeurant les annotations figurant sur le document produit sont des notes personnelles explicatives, mais pas des corrections d'erreurs. Cette pièce complémentaire était dès lors irrelevante et ne permettait en tout cas pas de justifier l'attitude de la recourante durant la MMT. Pour le cas où l'autorité judiciaire souhaiterait procéder à l'ouverture d'enquêtes, il sollicitait l'audition de la directrice de l'institut ainsi que de la formatrice mise en cause. En tout état, il persistait dans ses conclusions.

16. La chambre de céans a entendu plusieurs témoins, à l'audience d'enquêtes du 18 novembre 2019 :

Madame F _____ a confirmé être l'auteur de la pièce 7 recourante et en a confirmé les termes. Elle avait en effet suivi le premier module en étant régulièrement assise à la gauche de la recourante. Les premiers jours de ce cours théorique, la formatrice avait bien été remplacée. Sur question, elle ne pouvait pas dire que le formateur qui était intervenu lui ait laissé l'impression de quelqu'un de très sûr de son enseignement. Elle pouvait d'ailleurs dire la même chose de Mme C _____. Lors du cours de formation (certificat HRSE de ressources humaines auprès de la Migros), qu'elle avait suivi précédemment, elle avait vraiment eu l'impression que les formateurs étaient compétents et sûrs de leur enseignement. Elle avait une impression inverse, chez B _____, dont le cours portait d'ailleurs sur un aspect plus limité, (uniquement sur le calcul des salaires avec le logiciel Crésus) : par exemple, Mme C _____, parlant des salariés à l'heure, n'avait pas précisé qu'il convenait d'ajouter la part du 13^{ème} salaire et des vacances. Elle se souvenait lui en avoir fait la remarque. La formatrice lui avait demandé si elle était sûre de cela et lui avait indiqué qu'elle vérifierait et qu'elle reviendrait sur le sujet le lendemain. Elle avait remarqué que Mme A _____, en tout cas les premiers jours, n'était pas très à l'aise dans le contact avec les autres. En revanche, elle prenait énormément de notes. À la question de savoir si elle intervenait plus fréquemment que les autres pour poser des questions aux formateurs, ce qu'elle pouvait dire c'est que, titulaire du brevet en assurances sociales, à ce qu'elle lui avait dit, la recourante lui paraissait avoir un grand savoir dans ce domaine, et elle souhaitait en faire profiter aux autres participants, en intervenant chaque fois qu'elle remarquait une erreur dans ce que disaient les formateurs. Sur question, à la place d'un formateur, elle se serait peut-être sentie mal à l'aise par rapport aux remarques de Mme A _____. En revanche, le fait qu'elle prenait beaucoup de notes ne gênait pas les autres participants. Elle ne ralentissait pas non plus le cours en demandant par exemple au formateur d'aller plus lentement pendant qu'elle prenait ses notes. Les autres participants avaient été informés de ce que la direction de l'école avait décidé d'écarter Mme A _____ du deuxième module (sur ordinateur), et à son souvenir on leur avait précisé qu'elle pourrait le faire chez elle. S'agissant des raisons de cette décision, on leur avait

précisé que Mme A_____ avait déjà été avertie deux ou trois fois et incitée à avoir un comportement plus « politiquement correct ». Pour sa part, le témoin avait réagi en indiquant à la direction qu'elle ne trouvait pas juste cette décision. Selon elle, si les formateurs se sentaient dérangés par les interventions de la recourante, elle pouvait imaginer que les choses se dérouleraient plus tranquillement dans le deuxième module. Dans les faits toutefois, lors du déroulement de ce deuxième module les participants restants parlaient sans cesse de gauche à droite. Les plus lents allaient à la pêche aux renseignements et prenaient les réponses de ceux qui allaient plus vite. Dans ce deuxième module, les formateurs étaient là pour répondre aux questions et pour valider le travail de chacun. Il s'agissait d'établir la comptabilité salaires dans une société fictive. Ils avaient tous les mêmes données. Sur question du conseil de la recourante, elle a précisé que lorsqu'elle disait qu'elle aurait pu se sentir gênée à la place du formateur par rapport aux interventions de la recourante, ce n'était pas tant par rapport à la fréquence de ses interventions - car pour sa part elle était intervenue souvent pour poser des questions lorsqu'il lui paraissait y avoir des erreurs dans leurs explications - mais peut-être qu'elle n'était pas perçue de la même manière : elle avait le sentiment que c'était probablement en raison de la plus grande assurance de la recourante que les formateurs pouvaient se sentir incommodés. Selon le témoin, la recourante n'intervenait pas de manière irrespectueuse. Elle se souvenait qu'à une occasion bien précise, l'un des autres participants au cours avait dérangé le témoin, par rapport à une remarque déplacée à un moment où Mme C_____ prenait des notes au tableau. L'intéressé n'avait pas été écarté du cours pour autant. Sur question de l'intimé, elle a indiqué que sur la dizaine ou douzaine de participants qu'ils étaient, l'ensemble de ceux-ci intervenaient à tout bout de champ pendant le cours. Elle avait un peu l'impression de se retrouver dans une cour d'école. Elle a confirmé que les formateurs leur avaient à plusieurs reprises enseigné des choses fausses. À part l'exemple précédemment évoqué, il avait dû y avoir encore deux ou trois petites choses, mais elle ne souvenait plus. Elle n'avait jamais entendu le formateur s'adresser à la recourante pour lui faire une remarque pendant les cours. Toutefois, le jour où le cours se déroulait sous la forme d'un jeu de l'oie, elle n'était pas directement à côté de la recourante : elle ne savait pas ce qui s'était passé exactement, mais le ton était monté entre la recourante, et Mme C_____ et cette dernière avait fini par quitter la salle en pleurant; à son retour, elle s'était excusée auprès des participants en leur disant qu'elle n'aurait pas dû partir. Pendant le premier module, elle ne se souvenait pas avoir vu souvent la directrice, et en tout cas pas pendant les cours, notamment pour y remettre de l'ordre. En revanche, pendant le deuxième module, elle était intervenue dans ce sens.

Madame G_____, conseillère en personnel à l'OCE, a confirmé être l'auteure de la pièce 8 recourante. Elle avait participé au cours MMT litigieux en même temps que la recourante (*ci-après* : A_____). À son souvenir, A_____ avait participé au premier module, théorique, à l'issue duquel elle avait passé les examens. Elle avait ensuite été priée de quitter les cours; s'agissant des raisons pour lesquelles le cours

avait été interrompu pour A_____, la direction leur avait indiqué en substance que cela s'inscrivait dans le fait que cette dernière coupait souvent le cours, notamment en intervenant au milieu de ce que disait la formatrice, pour apporter des précisions; le témoin ne se souvenait pas, en revanche, que la recourante ait franchement contesté ce que pouvait dire la formatrice; les choses se passaient de la même manière avec le remplaçant. Les interventions d'A_____ ne l'empêchaient pas (elle) de suivre normalement le cours; cela ne l'avait jamais dérangée. Elle a précisé qu'A_____ n'était pas un cas unique; ils étaient un petit groupe, pas nécessairement homogène : ils n'allaient pas boire des cafés ensemble pour discuter ou échanger leurs ressentis par rapport à la formation. Certains participants intervenaient en revanche fréquemment, notamment pour taquiner la formatrice, ou sinon pour obtenir des renseignements supplémentaires. Elle a confirmé qu'A_____ prenait constamment des notes, du début à la fin du cours. Elles en avaient d'ailleurs discuté lors d'un café; elle lui disait en effet que cela dérangeait la formatrice. La recourante ne lui avait pas donné de précisions sur les raisons pour lesquelles cela perturbait la formatrice; en revanche, selon ce que le témoin avait ressenti, il y avait clairement entre elles une grosse difficulté de communication. Elles ne se comprenaient pas. Elle avait en revanche supposé que la formatrice pouvait avoir l'impression d'être contrôlée dans ce contexte, puisqu'il semblait que cela la dérangeait qu'A_____ prenne autant de notes. Elle se souvenait d'une altercation entre ces deux personnes, un jour où la formatrice avait organisé une sorte de jeu de l'oie dans le cadre de la révision en vue de l'examen : les participants devaient chacun à leur tour tirer une carte et répondre à la question posée. Quand était venu le tour d'A_____, elle continuait toujours à prendre des notes. La formatrice lui avait alors fait remarquer que si elle continuait à prendre ses notes « on ne pourrait pas continuer à avancer ». A_____ lui avait rétorqué que cela lui était égal et qu'elle continuerait à prendre des notes, et que l'on pouvait continuer sans elle. Suite à cela, la formatrice avait quitté la pièce. Elle semblait fâchée, mais avant de quitter la pièce, elle avait précisé qu'elle en avait marre car elle faisait tout pour que les choses se passent bien, mais ... Le témoin n'avait pas remarqué qu'elle ait pleuré à ce moment-là. S'agissant des circonstances dans lesquelles elle avait appris que la direction avait décidé d'interrompre la participation d'A_____ au cours : cela devait se passer après les examens du premier module; elle avait été boire un café avec F_____ ; A_____ était alors arrivée vers elles et leur avait annoncé qu'elle ne reviendrait plus car la direction avait décidé de mettre un terme à la formation la concernant. À la reprise du cours, la directrice avait réuni tout le monde et c'est là qu'elle leur avait annoncé qu'il avait été décidé de se séparer d'A_____, pour préserver la dynamique du groupe. Le témoin se souvenait être intervenue après cela auprès de la directrice pour lui dire que cette décision lui paraissait disproportionnée : elle voulait dire par là que s'il y avait un problème ce n'était pas par rapport au groupe mais dans la relation entre A_____ et la formatrice. Le témoin a souhaité préciser qu'A_____ a un gros potentiel intellectuel, ce qui, par rapport à ses connaissances et aux remarques qu'elle a pu

faire au cours, pouvait perturber la formatrice. Elle avait d'ailleurs eu l'occasion de discuter avec elle des problèmes que sa spécificité lui posait notamment dans les contacts avec les autres et dans sa recherche d'un emploi. Elle ne se sentait en effet pas toujours à l'aise vis-à-vis des autres. De son côté, la formatrice avait eu l'occasion de leur parler, pendant le déroulement du deuxième module, des difficultés qu'elle avait rencontrées avec A_____ ; qu'elle avait la boule au ventre lorsqu'elle devait être en sa présence et que, maintenant qu'elle n'était plus là, elle avait le sentiment qu'elle pourrait mieux travailler avec le groupe. Elle leur disait également qu'elle avait l'impression d'être diminuée dans ses compétences lorsque A_____ intervenait. Le témoin n'avait pas eu de retour du remplaçant de la formatrice, mais pouvait dire que l'attitude d'A_____ était la même à son égard. Sur question, elle n'avait pas eu le sentiment qu'il y ait eu de la part de la formatrice des approximations voire des erreurs, dans ce qu'elle leur expliquait. Sur question du conseil de la recourante, le témoin a précisé qu'A_____ n'avait jamais été impolie dans sa manière d'interpeler la formatrice. En revanche, c'était une personne « cash », qui ne prenait pas nécessairement des gants pour s'exprimer; elle était directe et directive. En effet, lorsqu'elle intervenait, elle ne se limitait pas nécessairement à donner une petite précision, mais déviait ensuite sur d'autres sujets concernant en particulier les assurances sociales. A_____ n'était pas la seule à intervenir pendant les cours. À son souvenir, hormis une participante qui posait pas mal de questions car elle comprenait mal, et l'on devait donc lui répéter les choses, d'autres intervenaient, mais sur des sujets n'intéressant pas directement le cours. Quoi qu'il en soit elle n'avait jamais été gênée par le fait que quelqu'un pose des questions durant le cours. Sur question du conseil de la recourante, elle a confirmé que la direction leur avait indiqué que la décision prise par rapport à A_____ l'avait été d'un commun accord, avec la précision que cela ne la préteriterait pas. Lorsqu'A_____ leur avait annoncé, à F_____ et à elle, qu'elle venait leur dire au revoir, elle ne leur avait pas dit qu'elle partait d'un commun accord avec la direction. Elle paraissait plutôt résignée, laissant toutefois entendre qu'elle finirait cette formation de son côté par ses propres moyens. Lorsque le témoin pensait à ce que leur avait dit la direction, à savoir que la recourante ne serait pas « péjorée », elle ne pensait pas à l'aspect sanction du chômage, d'autant qu'elle n'avait eu connaissance de sa mesure de suspension que bien plus tard; elle pensait en revanche à l'aspect de la poursuite et de la fin de sa formation par rapport au logiciel Crésus. La recourante leur avait d'ailleurs dit qu'elle avait l'intention de finir cette formation en achetant un exemplaire de ce logiciel.

Mme C_____, née le _____ 1979, comptable et formatrice pour adultes, chez B_____, a déclaré pour l'essentiel ce qui suit : elle a d'abord confirmé que lors du module 1 du cours que la recourante a fréquenté, elle (la formatrice) n'était pas présente les premiers jours : à son souvenir le cours avait débuté pendant les vacances d'automne et elle était en vacances avec ses enfants. Pour ce cours de gestion des salaires, ils sont deux formateurs et travaillent en binôme. Habituellement, son collègue, Monsieur H_____, la remplace le mercredi pour

qu'elle puisse être avec ses enfants et elle le remplace le vendredi pour qu'il puisse avoir son jour libre. Il est également comptable de formation. S'agissant de la méthode de formation, dans un premier temps ils expliquent aux participants l'objectif de la formation et les sujets traités. Ensuite ils abordent les sujets en plus de détails; les participants prennent des notes, posent des questions, et à la fin de chaque sujet, soit au fur et à mesure des sujets traités, les formateurs remettent aux participants un support de cours papier qu'ils ont élaboré. Sur présentation de la pièce 11 recourante, elle a immédiatement reconnu le support de cours en question. Par rapport au déroulement du cours, dans le cas concret, et au sujet de ses relations avec la recourante, elle a indiqué que, dès le départ, cette personne n'avait pas toujours été très agréable dans sa façon de lui parler : elle était hautaine, souvent agressive, et donnant l'impression aux formateurs de se sentir supérieure à eux et de les remettre en question. Pendant les cours, elle avait tendance à régulièrement revenir sur ce que le témoin disait, moins pour lui poser des questions que pour lui donner l'impression de vouloir la corriger. Le témoin était toujours resté polie avec elle, et de son côté la recourante n'avait jamais été malpolie avec elle. Deux ou trois fois, la recourante l'avait mise mal à l'aise au point d'aller jusqu'à la faire douter de ses propres propos. Après un module sur le programme Crésus, qui était donné par son collègue, elle avait appris que pendant le cours, la recourante s'était manifestée pour indiquer qu'elle n'était pas habituée et n'appréciait pas particulièrement leur méthode d'enseignement. Son collègue lui avait indiqué en effet que, contrairement à leur manière de faire qui consiste à apprendre aux participants à créer une entreprise, comptablement parlant, respectivement axée sur les salaires, en les amenant à entrer les données nécessaires par rapport aux notes qu'ils ont prises ou au support de cours, et rechercher ensuite leurs erreurs éventuelles, et en trouver l'origine, la recourante souhaitait pouvoir disposer du corrigé lui-même pour trouver ses erreurs.

À la suite de ce cours sur Crésus, la recourante avait été convoquée par la directrice, qui lui avait indiqué le lendemain qu'elle avait eu une discussion avec Mme A_____ et qu'elle lui avait demandé de faire un effort vis-à-vis des formateurs; le témoin ne se souvenait plus exactement des termes de cette information, mais dans son souvenir l'idée était que la recourante se comporte de manière plus agréable à l'égard des formateurs. La directrice lui avait donc indiqué cela avant le début du cours de révision, qu'elle organisait sous forme de jeu de l'oie. Le témoin a décrit le but de ce jeu; pour donner une ambiance conviviale, elle disposait les bureaux de manière à ce que le jeu puisse être disposé au milieu et être accessible aux participants. Elle a observé que cette disposition n'est pas toujours idéale, car certains participants peuvent se retrouver dans un coin, et du fait que le formateur doit se trouver debout à l'extérieur du dispositif. Dès le départ la recourante s'était plainte du fait qu'elle n'était pas confortablement assise. De plus, elle s'est manifestée à son égard car (la formatrice) se trouvait debout derrière elle pour donner ses explications à l'ensemble. Elle lui avait dit de façon très agressive : « ça me dérange que vous soyez derrière moi ! ». Cette façon d'apprendre ne lui

convenait pas. La formatrice avait donné un exercice aux participants : il s'agissait de remplir une fiche de salaire, en groupe ou par équipe. Pour sa part, la recourante ne voulait pas travailler en équipe, mais seule dans son coin. Elle s'était plainte que la formatrice ne lui laissait pas assez de temps. Elle était toujours très agressive. Par rapport à ce qui s'était déjà passé, pour la formatrice cela avait été la chose de trop; elle avait été poussée à bout, ce qui ne lui était jamais arrivé en plusieurs années d'enseignement; elle avait quitté la salle pour éviter d'avoir à mal lui parler; ce qu'elle avait toutefois vite regretté, c'était d'être partie en claquant la porte. C'est là qu'elle s'était effondrée en larmes dans le couloir. Certains collègues l'avaient remarquée dans cet état et lui avaient demandé ce qui se passait. À un moment donné, une participante était sortie pour voir comment elle allait et l'inviter à revenir. Elle lui avait confié que les participants avaient dit à la recourante qu'elle s'était mal comportée à son égard et qu'elle devrait s'excuser. Elle n'avait pas commenté cela. Sur question du conseil de la recourante, la participante en question était soit F_____, soit G_____, mais elle ne se souvenait plus précisément laquelle des deux. Quelques instants après elle était retournée en cours. Elle s'était alors excusée auprès de la recourante et de tous les participants d'être partie en claquant la porte. Elle avait continué à dispenser son cours comme elle en avait l'habitude, en la laissant faire ce qu'elle avait envie de son côté et il n'y avait plus eu de problèmes jusqu'à la fin de la matinée. Le lundi matin suivant, l'examen avait eu lieu. C'est elle qui surveillait. Elle ne se souvenait plus exactement à quel moment elle avait été informer sa directrice de ce qui s'était passé le vendredi. L'examen lui-même s'était bien déroulé; elle l'avait corrigé et la recourante avait obtenu un 5.5, excellente note qui ne l'étonnait absolument pas car elle disposait déjà de connaissances solides dans la matière. De ce qui s'est passé ensuite, elle ne connaissait pas le détail, car elle n'avait pas participé aux échanges d'emails entre la directrice et la recourante, notamment au sujet du déroulement de la journée du lendemain. En revanche, elle avait été convoquée le lendemain avec la recourante à la direction, pour lui montrer son examen. En effet, l'intéressée n'était pas conviée au cours du lendemain, à l'occasion duquel on remettait à chacun des participants sa copie d'examen en leur laissant le temps de l'examiner et de poser des questions éventuelles. Pour revenir à l'entretien particulier avec la directrice et la recourante, la directrice lui avait dit qu'elle ne parlerait que de l'examen, ce qu'elle avait fait, en montrant notamment ses erreurs à la recourante. Tout s'était bien passé; elle avait été très polie. Ensuite, la réunion s'était poursuivie entre la directrice et l'intéressée. Elle avait appris ensuite que la mesure allait être arrêtée pour elle et qu'elle ne participerait donc pas au deuxième module. À la question de savoir si la recourante prenait beaucoup de notes, et si cela la dérangeait, elle a confirmé, précisant toutefois que cela n'avait jamais été un problème pour elle. Elle a affirmé qu'au contraire, les participants pouvaient prendre toutes les notes qu'ils voulaient et poser toutes les questions nécessaires. Ils avaient un mode de fonctionnement très interactif. De fait, le témoin n'avait pas eu le sentiment qu'elle prenait plus de notes que d'autres participants. Sur question de l'intimé, elle a indiqué être formatrice

depuis deux ans et demi. Il était vrai qu'indépendamment de la recourante, le groupe des participants à ce cours avait été beaucoup plus compliqué à gérer que bien d'autres groupes qu'elle avait suivis. Les spécificités de certains participants faisaient que les choses étaient un peu plus compliquées. Il était vrai que la recourante leur avait signalé quelques petites erreurs, menus détails, par rapport au support de cours : elle se souvenait notamment d'un document concernant les allocations familiales : il avait été établi sur la base d'un formulaire téléchargé en ligne. Il s'agissait toutefois du formulaire de l'année précédente et non de l'année en cours, ce qui avait généré une différence dans un chiffre : à son souvenir, CHF 580.- au lieu de CHF 587.-. Ce formulaire était donné pour l'exemple, pour montrer quel type de document les participants seraient amenés à remplir. Ce n'était pas dans l'idée qu'ils apprennent par cœur les chiffres concernés qui, de toute manière, évoluent régulièrement en matière d'assurances sociales. C'est ce genre de détails que leur signalait la recourante. Sur question du conseil de la recourante, elle pensait, mais n'avait pas de souvenirs précis à ce sujet, avoir assisté au cours durant lequel la direction avait annoncé au reste du groupe que la recourante ne participerait pas au module 2. Elle avait bien entendu dire que la fin de mesure avait été décidée d'un commun accord entre la direction et l'intéressée et que cela n'allait pas péjorer la situation de cette dernière. Elle ne pouvait pas répondre à la question de savoir ce qu'il fallait comprendre par l'expression « n'allait pas péjorer », et elle ne pouvait pas non plus dire si véritablement la décision avait été prise d'un commun accord. Dans son esprit toutefois cela n'était pas une punition.

Madame D_____ (ci-après : Mme D_____), directrice de l'institut B_____, a déclaré en substance que la première fois qu'il avait été évoqué des difficultés dans les relations des formateurs avec la recourante, ce fut par M. H_____, qui travaillait en binôme avec Mme C_____ à l'époque. Toutefois, dès le début on lui avait signalé des difficultés avec le groupe d'une manière générale, y compris avec la recourante. Dans un premier temps, les formateurs avaient géré ces difficultés eux-mêmes, mais au bout d'une douzaine de jours de cours ininterrompus, M. H_____ était venu lui demander d'intervenir par rapport à la recourante. Elle ne se souvenait pas des motifs, mais elle avait appelé l'intéressée l'après-midi même, pour la rencontrer et discuter le lendemain. Selon ses notes internes, elle avait fait part à la recourante de ce que les formateurs se plaignaient d'un problème de comportement de sa part vis-à-vis d'eux. À tort ou à raison, ils avaient le sentiment que la situation se caractérisait par des confrontations régulières; elle manifestait régulièrement son agacement en cours; elle n'acceptait pas les instructions qu'on lui donnait pour les exercices à faire. L'approche de la directrice était destinée à comprendre son point de vue également, raison pour laquelle elle lui avait demandé si la formation lui convenait. Elle lui avait répondu que le module 1 n'était de son point de vue pas nécessaire pour elle, mais dès lors qu'il était obligatoire elle n'avait pas le choix. (*pour le détail, voir courriel du témoin du 15 novembre 2018 à M. E_____ - pièce 63 p. 2 intimé*). Au sujet dudit contenu sous « Action » elle évoquait la suite du cours, soit le module 2, par rapport à la conception personnelle

de la recourante et à ses besoins de formation. En substance, elles s'étaient mises d'accord sur le fait que l'intéressée fasse un effort par rapport aux ateliers et au travail en groupe, de même que de soigner son attitude par rapport aux formateurs. On était alors pratiquement à la fin du module 1 et le module 2 commencerait par trois jours de travail en atelier ou en groupe, période qui ne permettait pas de personnaliser la formation en fonction de ses besoins. En revanche, pour la suite qui se faisait sur une base individuelle, sur ordinateur, il serait possible de s'adapter à ses besoins, sans perturbation pour le reste du groupe. Elle considérait qu'elles s'étaient donc mises d'accord sur la manière dont allait se dérouler le module 2. Le lendemain, vendredi, elle (la directrice) n'était pas là; mais le lundi (19 novembre 2018) elle avait appris - sans se souvenir par qui - que le vendredi précédent C_____ (C_____) avait quitté la salle de classe et était allée pleurer dehors. Elle l'avait en tout cas interpellée pour lui demander sa version. La première chose que la formatrice lui avait dite avait été de s'excuser d'avoir quitté la salle de classe dans ces conditions. Au vu de ce qui s'était passé, la directrice avait décidé d'interrompre la mesure dont bénéficiait la recourante; elle a confirmé la teneur de son courriel dans ce sens à l'intéressée du 19 novembre 2018 à 15h59. Dans la mesure où elles s'étaient mises d'accord notamment sur le fait qu'elle devait changer d'attitude vis-à-vis des formateurs, ce qui lui avait été rapporté des faits qui s'étaient déroulés le lendemain signifiait pour elle que la recourante n'avait pas respecté ses engagements, et ceci en 24h à peine, de sorte que la décision s'imposait. Examinant la pièce 4 recourante elle a confirmé que le motif retenu par l'OCE soit le fait que l'institut avait demandé l'interruption de la mesure en raison du comportement de l'assurée envers les formateurs et du fait qu'en lien avec ce comportement l'institut ne pouvait satisfaire et se plier au mode de fonctionnement de l'assurée au risque de retarder et perturber le cours et le reste du groupe, était exact. Elle a en outre confirmé avoir informé personnellement les autres participants au cours de la décision de mettre un terme à la mesure s'agissant de la recourante. Cette dernière n'était pas présente : elle n'avait pas souhaité assister à la correction de l'examen, vu la décision de mettre un terme à la mesure. Elle avait en effet été convoquée précédemment pour la correction de son examen et pour lui annoncer la décision.

La chambre de céans, informant la directrice que toutes les personnes qui avaient été entendues avant elle et qui étaient présentes lorsqu'elle avait annoncé aux autres participants sa décision au sujet de la recourante, avaient déclaré que selon ses propos la décision avait été prise d'un commun accord et qu'elle ne péjorerait pas la situation de l'intéressée, lui a demandé si elle confirmait ces éléments. La directrice a déclaré : « Je vous réponds qu'il vous suffit de vous référer à mon courriel à Mme A_____, pour constater que je n'y parle pas de commun accord, mais de "ma" décision de mettre un terme à la mesure. Je ne vois donc pas comment j'aurais pu dire cela. Ceci dit, je ne me souviens plus exactement de ce que j'ai dit aux autres participants. Vous me demandez néanmoins ce que pourrait vouloir dire "que cette décision ne péjorerait pas la situation de l'assurée". Ce que je veux dire, qui à mon sens ressort des échanges de courriels que j'ai eus avec M. E_____, c'est que

j'ai clairement voulu faire comprendre à l'OCE que la décision de mettre un terme à la mesure était ma propre décision et non pas celle de Mme A_____. Je sais en effet, même si je n'ai mis qu'une fois un terme à une mesure pendant 5 ans, qu'il est important pour l'appréciation de l'office de savoir qui du chômeur ou de l'entreprise a mis un terme à la mesure. Pour préciser ma pensée et répondre à votre question, lorsque j'ai pris la décision et lorsque j'ai confirmé à M. E_____ que c'était ma décision, je n'ai pas du tout exclu l'hypothèse qu'il pourrait y avoir des conséquences pour Mme A_____, de la part des autorités de chômage. Pour moi, Mme A_____ n'avait pas respecté ses engagements. Je n'allais pas lui adresser un deuxième ou un troisième avertissement; pour moi les choses étaient claires : je mettais un terme à la mesure ».

17. Par courrier du 9 décembre 2019, l'intimé a formulé ses dernières observations :

- s'agissant de l'attitude de la recourante lors du cours, les témoins F_____ et G_____ ont indiqué que la recourante intervenait souvent pendant les cours, que ce comportement pouvait mettre la formatrice mal à l'aise, voire la perturber. La dernière nommée a en outre précisé que la recourante était une personne directe et directive, et que ses interventions ne se limitaient pas seulement à donner une petite précision, mais déviaient sur d'autres sujets. Elle a en outre précisé que la formatrice leur avait par la suite confié qu'elle venait « la boule au ventre » en raison de la présence de la recourante. Mme C_____ a pour sa part indiqué que, dès le départ, la recourante n'avait pas été très agréable dans la façon de lui parler, qu'elle était hautaine, souvent agressive, donnant l'impression de se sentir supérieure à elle et de la remettre en question. La directrice de l'institut a exposé que les difficultés entre la recourante et les formateurs lui avaient été relatées en premier par M. H_____. Les formateurs avaient géré ces difficultés eux-mêmes dans un premier temps, mais après une douzaine de jours, il lui avait été demandé d'intervenir. Elle avait ainsi reçu la recourante et l'avait priée notamment de soigner son attitude par rapport aux formateurs. Il est ainsi établi que la recourante avait eu durant la formation auprès de l'institut une attitude incorrecte et inadéquate;
- quant à l'altercation entre la recourante et la formatrice, les témoins F_____ et G_____ ont rapporté que la formatrice avait quitté la salle, « en pleurant » selon le premier témoin. Mme C_____ a pour sa part précisé que ce jour-là la recourante avait immédiatement fait part du fait qu'elle était mal assise (disposition modifiée de la salle en raison du jeu de l'oie), que cette façon d'apprendre ne lui convenait pas, qu'elle ne voulait pas travailler en équipe, qu'elle n'avait pas assez de temps et tout cela de manière agressive, de sorte qu'étant « à bout » elle avait quitté la salle et s'était effondrée en larmes. Elle a en outre relevé qu'une participante au cours était venue la chercher en lui disant qu'ils avaient dit à la recourante qu'elle s'était mal comportée. La directrice de l'institut a souligné qu'ayant vu la recourante la veille et lui ayant demandé de

changer d'attitude, les faits s'étant déroulés le lendemain signifiaient que la recourante n'avait pas tenu ses engagements.

Au vu des témoignages recueillis, il était manifeste que la recourante avait provoqué son exclusion du cours, étant pour le surplus rappelé qu'elle avait été avertie par la directrice de l'institut, la veille, qu'elle devait modifier son comportement avec effet immédiat. C'était dès lors à juste titre qu'une sanction pour avoir provoqué l'interruption d'une mesure MMT avait été prononcée à l'encontre de la recourante, de sorte que l'intimé persistait dans les termes de sa décision sur opposition.

18. La recourante a formulé ses dernières observations par courrier du 11 décembre 2019 :

- il convenait tout d'abord de prendre acte de ce que la prise de notes par la recourante n'était aucunement à l'origine de son expulsion du cours auprès de l'institut : la formatrice a en effet confirmé que la recourante prenait beaucoup de notes, mais que cela n'avait jamais été un problème pour elle;
- il ressort de l'audition de la directrice de l'institut, qui a pris la décision exclusivement, que celle-ci était motivée par un « problème de comportement » : ce témoin a défini ce problème de comportement comme suit : « À tort ou à raison, ils (les formateurs) avaient le sentiment de ce que la situation se caractérisait par des confrontations régulières, la manifestation régulière aussi de son agacement en cours, et de ce qu'elle n'acceptait pas les instructions qu'on lui donnait pour les exercices à faire ». La recourante relève que cette situation n'avait été que rapportée au témoin, qui n'était pas en mesure de le confirmer puisqu'il était absent lors des cours, raison pour laquelle sa phrase commence d'ailleurs par « à tort ou à raison ». Ce témoin n'a pas non plus constaté l'événement du 16 novembre 2018 ayant déclenché la décision d'exclusion; le témoin indique qu'une personne qu'elle n'a pas pu désigner lui aurait rapporté ces faits. Elle avait alors interpellé la formatrice qui s'était excusée d'avoir quitté la salle, ce qui avait motivé la décision d'interruption du cours;
- il ressort de l'audition de la formatrice qu'une grande partie de ses plaintes n'ont pas été constatées par elle-même mais qu'elle s'est contentée de livrer un témoignage indirect, ce qui n'est pas admissible. De manière générale, la formatrice a indiqué à propos de la recourante : « de son côté elle n'a jamais été malpolie avec moi. 2 ou 3 fois elle m'a mise mal à l'aise, en ce sens qu'elle est allée jusqu'à me faire douter de mes propres propos ».

La recourante rappelle que l'ensemble du groupe était plus problématique que d'habitude, et que d'autres témoins ont relevé quelques erreurs dans le contenu du cours (témoin F_____).

En définitive, la formatrice a indiqué qu'elle aurait été poussée à bout le vendredi 16 novembre 2018 par la prétendue agressivité de la recourante;

- la recourante conteste cette situation et relève que la version de la formatrice sur sa prétendue agressivité est largement mise à mal par les différents témoignages recueillis : « ... la recourante n'intervenait pas de manière irrespectueuse » (témoin F_____). Ce témoin a encore précisé que les formateurs ne s'étaient pas adressés à la recourante pour lui faire de remarques. Or, si son attitude n'avait pas été adéquate, cela aurait manifestement été le cas. Ce même témoin a d'ailleurs expliqué que le comportement de l'ensemble du groupe ne s'était pas amélioré lors du module qui a eu lieu après le départ de la recourante, au contraire. Sa présence n'est ainsi clairement pas en cause dans le mauvais déroulement du cours.

Le témoin G_____ - travaillant désormais à l'OCE - a fourni des explications plutôt utiles : « A_____ n'a jamais été impolie dans sa manière d'interpeller la formatrice ». Elle a certes relevé que la recourante était directe, tout en affirmant, à deux reprises, qu'elle n'était pas la seule à intervenir. Elle a également indiqué : « vous me demandez si les interventions d'A_____ m'empêchaient de suivre normalement le cours. Comme je l'ai écrit, cela ne m'a jamais dérangé j'ai pu aller jusqu'au bout de la formation sans problème. Je dois dire en revanche qu'A_____ n'était pas un cas unique ». Ce même témoin - alors que la formatrice a déclaré que la prise de notes par la recourante n'était pas un problème -, a bien confirmé que c'était bien le fait que la recourante prenait des notes qui avait provoqué l'événement du 16 novembre. Ce témoin a relevé qu'en réalité il y avait une difficulté de communication entre la formatrice et la recourante, et qu'elle supposait que Mme C_____ avait eu l'impression d'être contrôlée, et qu'elle était ainsi dérangée par la prise de notes de la recourante. Le témoin avait d'ailleurs reçu des confidences de la formatrice, après le départ de la recourante : elle avait l'impression d'être diminuée dans ses compétences lorsqu'A_____ intervenait.

En réalité, la recourante n'était pas agressive mais les formateurs n'étaient pas sûrs de leur enseignement et se sentaient mal à l'aise lorsque des questions ou des demandes de corrections étaient formulées. Celles-ci ne venaient d'ailleurs pas uniquement de la recourante. Pourtant elle seule a été exclue de la mesure MMT, malgré tout en raison de sa prise de notes qui ne dérangeait personne, même si la formatrice s'en défend.

D'ailleurs, les témoignages de la formatrice et de la directrice de l'institut sont également mis à mal par d'autres témoignages. Elle en donne quelques exemples.

Elle conclut en définitive qu'il y a lieu de retenir que son exclusion n'est pas fautive et qu'en conséquence, la sanction prononcée à son encontre était infondée, sinon totalement disproportionnée.

19. Sur quoi les parties ont été informées que la cause était 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 LPGA 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. Interjeté dans les délai et forme prescrits par la loi, le recours est recevable (art. 56 LPGA).
3. Est litigieuse la question de savoir si la suspension du droit à l'indemnité de 17 jours, prononcée par l'intimé, au motif que par son comportement, l'assurée a fait échouer la MMT auprès de l'institut B_____, est justifiée.
4. a. Selon l'art. 17 al. 3 let. a LACI, l'assuré qui fait valoir des prestations d'assurance a l'obligation, lorsque l'autorité compétente le lui enjoint, de participer, aux mesures relatives au marché du travail propres à améliorer son aptitude au placement.
b. La violation de cette obligation expose l'assuré à une suspension de son droit à l'indemnité. En effet, selon l'art. 30 al. 1 let. d LACI, le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu notamment lorsqu'il est établi que celui-ci ne se présente pas à une mesure de marché du travail ou l'interrompt sans motif valable.
5. Selon l'art. 59 al. 1 LACI, l'assurance alloue des prestations financières au titre des mesures relatives au marché du travail en faveur des assurés et des personnes menacées de chômage.

L'alinéa 2 de cette disposition précise que les mesures relatives au marché du travail visent à favoriser l'intégration professionnelle des assurés dont le placement est difficile pour des raisons inhérentes au marché de l'emploi. Ces mesures ont notamment pour but : a. d'améliorer l'aptitude au placement des assurés de manière à permettre leur réinsertion rapide et durable ; b. de promouvoir les qualifications professionnelles des assurés en fonction des besoins du marché du travail ; c. de diminuer le risque de chômage de longue durée ; d. de permettre aux assurés d'acquérir une expérience professionnelle.

Le SECO a précisé dans son bulletin LACI MMT janvier 2018, que les MMT visent l'amélioration de l'aptitude au placement des assurés sur le marché du travail. Cela implique, d'une part, que les mesures soient adaptées à la situation et au développement du marché du travail et, d'autre part, qu'elles prennent en compte la situation personnelle, les aptitudes et les inclinations des assurés (A23 Bulletin LACI MMT).

Les assurés sont tenus de suivre les instructions de l'organisateur. Ce dernier signalera à l'autorité compétente tout assuré qui ne se conforme pas à ses

instructions. Celle-ci prendra les mesures/sanctions nécessaires (A25 Bulletin LACI MMT).

6. Selon le ch. D34 du Bulletin LACI IC, l'assuré qui n'observe pas les prescriptions de contrôle ou les instructions de l'autorité compétente, notamment refuse un travail convenable (assigné officiellement ou non), ne se présente pas à une mesure de marché du travail ou l'interrompt sans motif valable, ou encore compromet ou empêche, par son comportement, le déroulement de la mesure ou la réalisation de son but, est suspendu dans son droit à l'indemnité.

Selon la doctrine, une sanction se justifie lorsqu'un assuré refuse de participer à une mesure de marché du travail [que celle-ci ait été assignée par l'ORP ou revendiquée par l'assuré - note pied de page 46], quitte la mesure avant son terme pour une autre raison qu'une prise d'emploi, ou compromet le déroulement de la mesure en raison de son comportement (absence ou retard injustifié, violation des instructions, mauvaise volonté, passivité extrême, etc.). Il importe que le comportement d'un assuré n'influence pas négativement l'ambiance générale au sein d'un groupe de participants à une mesure. Le but de la sanction est ici de favoriser l'intégration des assurés dans le marché du travail et de garantir la bonne exécution des mesures. (Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, ch. 70 ad art. 30).

La durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute (art. 30 al. 3 LACI; arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 254/06 du 26 novembre 2007 consid. 5.3). L'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité du 31 août 1983 (ordonnance sur l'assurance-chômage, OACI - RS 837.02) distingue trois catégories de fautes - à savoir les fautes légères, moyennes et graves - et prévoit, pour chacune d'elles, une durée minimale et maximale de suspension, qui est de 1 à 15 jours en cas de faute légère, de 16 à 30 jours en cas de faute de gravité moyenne, et de 31 à 60 jours en cas de faute grave (art. 45 al. 3 OACI). Des antécédents remontant à moins de deux ans justifient une prolongation de la durée de suspension (art. 45 al. 5 OACI; Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, ch. 114 ss ad art. 30).

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).

La directive du SECO prévoit que la durée de la suspension est fixée en tenant compte de toutes les circonstances du cas particulier, tel que le mobile, les

circonstances personnelles relatives à l'assuré, les circonstances particulières, le cas échéant, du cas d'espèce (cf. D64 Bulletin LACI IC). Le SECO a en outre établi un barème des suspensions selon lequel si l'assuré ne suit pas un cours ou l'interrompt sans excuse valable, une suspension du droit à l'indemnité doit être prononcée, de 10 à 12 jours pour un cours d'environ trois semaines, de 13 à 15 jours pour un cours d'environ quatre semaines, de 16 à 18 jours pour un cours d'environ cinq semaines et de 19 à 20 jours pour un cours de dix semaines. Lorsque la durée du cours est plus longue, la suspension doit être augmentée en conséquence (cf. D79 3.D 1-6 Bulletin LACI IC).

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 juge ne s'écarte de l'appréciation de l'administration que s'il existe de solides raisons. 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 (ATF 123 V 150 consid. 2).

Selon la jurisprudence, 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 (ATF non publié du 26 novembre 2007, C 254/06, consid. 5.3).

7. a. Pour l'établissement des faits pertinents, il y a lieu d'appliquer les principes ordinaires régissant la procédure en matière d'assurances sociales, à savoir, en particulier, la maxime inquisitoire, ainsi que les règles sur l'appréciation des preuves et le degré de la preuve.
- b. La maxime inquisitoire signifie que l'assureur social et, en cas de litige, le juge, établissent d'office les faits déterminants, avec la collaboration des parties, sans être liés par les faits allégués et les preuves offertes par les parties, en s'attachant à le faire de manière correcte, complète et objective afin de découvrir la réalité matérielle (art. 43 LPGA; art. 19 s., 22 ss, 76 et 89A de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 [LPA - E 5 10]; Ghislaine FRÉSARD-FELLY/Bettina KAHIL-WOLFF/Stéphanie PERRENOUD, Droit suisse de la sécurité sociale, vol. II, 2015, p. 499 s.). Les parties ont l'obligation d'apporter, dans la mesure où cela peut être raisonnablement exigé d'elles, les preuves commandées par la nature du litige et des faits invoqués ; à défaut, elles s'exposent à devoir supporter les conséquences de l'absence de preuve (art. 28 LPGA; ATF 125 V 193 consid. 2; 122 V 157 consid. 1a; 117 V 261 consid. 3b et les références).
- c. 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 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). Il n'existe pas, en droit des assurances sociales, un principe selon lequel l'administration ou le juge devrait statuer, dans le doute, en faveur de l'assuré (ATF 126 V 319 consid. 5a; Ghislaine FRÉSARD- FELLAY/ Bettina KAHIL-WOLFF/Stéphanie PERRENOUD, op. cit., p. 517 s.). Reste réservé le degré de preuve requis pour la notification de décisions, l'exercice d'un moyen de droit, le contenu d'une communication dont la notification est établie (ATF 124 V 400; 121 V 5 consid. 3b; 119 V 7 consid. 3c/bb; ATAS/286/2018 du 3 avril 2018 consid. 3; ATAS/763/2016 du 27 septembre 2016 consid. 4 et 5c).

8. En l'espèce, il est constant que la mesure de suspension dans l'exercice du droit à l'indemnité de la recourante, par l'intimé, pour une durée de 17 jours, est consécutive à la décision de l'institut d'interrompre - en raison du comportement de l'intéressée - la participation de la recourante à la mesure MMT à laquelle elle avait été enjointe de participer par l'ORP, soit au cours intitulé « gestionnaire des salaires » qui se déroulait du 29 octobre au 12 décembre 2018, d'une durée de 6 semaines, réparties en deux modules, le premier, théorique, pendant environ 3 semaines, et le second, sous forme d'ateliers, pendant les 3 semaines suivantes.

La recourante conteste avoir adopté un comportement fautif ayant pu justifier la décision de l'institut, et surtout la sanction qui lui a été infligée par l'OCE. Elle considère notamment que les motifs retenus par l'intimé, entre la décision initiale et celle sur opposition, par rapport à la description du comportement incriminé, seraient différents d'une décision à la suivante, ce qui selon elle démontrerait l'inconsistance des griefs qui lui sont faits : pour l'essentiel, elle met en évidence que, dans un premier temps, on lui reprochait un comportement inadéquat au niveau du langage à l'égard des formateurs puis, dans un deuxième temps, le fait de prendre trop de notes et de poser de nombreuses questions.

9. Comme rappelé précédemment, une sanction se justifie lorsqu'un assuré refuse de participer à une mesure de marché du travail - que celle-ci ait été assignée par l'ORP ou revendiquée par l'assuré -, quitte la mesure avant son terme pour une autre raison qu'une prise d'emploi, ou compromet le déroulement de la mesure en raison de son comportement (absence ou retard injustifié, violation des instructions, mauvaise volonté, passivité extrême, etc.). Il importe que le comportement d'un assuré n'influence pas négativement l'ambiance générale au sein d'un groupe de participants à une mesure. Le but de la sanction est ici de favoriser l'intégration des assurés dans le marché du travail et de garantir la bonne exécution des mesures (Boris RUBIN, op. et ref. citées).

Il résulte également de ces principes que - comme elle le relevait dans les motifs de son opposition par le biais de son précédent mandataire, et auxquels elle se réfère dans son recours - le fait que ce soit elle qui ait demandé à pouvoir bénéficier de cette mesure MMT ne lui est d'aucun secours, dès lors qu'une fois la mesure acceptée par l'ORP, et donc ordonnée, l'intéressé se doit de respecter ses obligations dans ce cadre et, partant, d'adopter un comportement adéquat.

10. Il s'agit donc ici de déterminer si, au terme de l'instruction du recours, l'on peut admettre, au degré de la vraisemblance prépondérante, que le comportement de la recourante justifiait, ou non, la décision de l'organisateur du cours de l'écartier pour la seconde moitié de la formation, et partant si la sanction infligée par l'OCE, en découlant, était justifiée ou non.

a. Il ressort du dossier et des enquêtes que la recourante est dotée d'une forte personnalité; son curriculum vitae montre en outre qu'elle a acquis de nombreuses compétences dans le domaine des assurances privées et sociales, mais également dans le domaine de la formation (notamment d'adultes), ainsi que dans le domaine des ressources humaines. Elle se présente volontiers comme une personne ayant des besoins spécifiques en raison de « ses caractéristiques personnelles » (« diagnostiquée " haut potentiel " à 50 ans, je fonctionne différemment; je suis capable d'écrire et d'écouter simultanément, par exemple »); elle relève également que ses compétences lui permettent de formuler des « remarques/questions précises et pointues » (cf. explications personnelles dans l'exercice du droit d'être entendu avant la décision initiale du service juridique de l'OCE [pièce 66 intimé]). Elle fait également facilement état de ses connaissances auprès des personnes qui la côtoient, ce qui fut notamment le cas dans le cadre de la mesure MMT objet de la présente procédure (voir notamment témoins F_____, G_____, C_____ et D_____).

b. Dans son courrier d'opposition du 12 février 2019 à la décision du 14 janvier du service juridique de l'OCE, représentée par son mandataire de l'époque (Assista protection juridique SA), elle explique être titulaire d'un brevet fédéral en assurances de personnes et avoir enseigné les assurances sociales pendant plus de dix ans. Elle est en outre formatrice certifiée FSEA1 (formatrice pour adultes) et avait obtenu récemment son certificat d'assistante en ressources humaines. Elle en déduisait que cela explique qu'elle puisse poser des questions pointues pouvant peut-être déstabiliser les formateurs, et d'autant plus de jeunes formateurs. Son mandataire remarquait au demeurant qu'elle était sauf erreur en cours de formation de formateurs au moment de cette mesure. Elle y énonçait également les qualités que, selon elle, un enseignant devait réunir (être pédagogue, savoir communiquer avec bienveillance; non seulement transmettre des notions à des personnes dotées de profils variés, mais encore savoir faire preuve d'une réelle empathie afin de prendre en considération les particularités, le potentiel et les difficultés des participants; ce qu'elle avait acquis grâce à son expérience; ajoutant qu'un bon formateur ne craint pas de se remettre en question lorsque les retours de ses

participants ne sont pas positifs). Elle affirmait encore n'avoir eu aucune intention de discréditer les formateurs dans le cadre de cette mesure. Elle était tout à fait consciente qu'une formatrice pouvait ne pas connaître la réponse à toutes ses questions dans l'immédiat.

c. Dans son rapport du 15 novembre 2018 au conseiller ORP, la directrice de l'institut a noté le contenu de la discussion qu'elle avait eue le jour-même avec l'intéressée : il en ressort en substance que, pour l'intéressée, le module 1 (théorique) n'était pas nécessaire pour elle, mais dès lors qu'il était obligatoire, elle n'avait pas le choix ; qu'elle faisait partie des 2 % de la population qui ne fonctionnent pas comme la plupart des gens, et pour lesquels les méthodes d'enseignement de l'institut étaient inadéquates. La recourante a apporté, en comparution personnelle, quelques nuances et précisions au sujet du texte de ce rapport dont elle n'était pas l'auteur, confirmant toutefois globalement que le sens général était conforme à l'esprit de la discussion. Et notamment, à la question de savoir si elle réalisait que son attitude pouvait laisser penser aux formateurs que la formation, les méthodes ne lui convenaient pas, et que leurs compétences étaient remises en question; qu'ils en étaient au point de se demander, au début de chaque session, quel serait le prochain pic, la prochaine contestation, tant cette attitude était constante et répétée, elle admettait avoir indiqué qu'elle en était consciente et comprenait ce ressenti, même si elle ne l'avait pas perçu chez les formateurs, et qu'ainsi elle devrait faire preuve d'adaptabilité à l'avenir, notamment dès le début du module 2.

d. S'agissant de l'incident survenu dès le lendemain, soit le vendredi 16 novembre 2018, lors du « jeu de l'oie », à l'audience de comparution personnelle, la recourante donne sa propre version du déroulement des choses, ce jour-là : « ... ce qui s'est passé, c'est que cette disposition des tables me posait un problème car je n'avais pas de place pour poser mon bloc et prendre des notes comme d'habitude. J'ai donc posé mon bloc sur les genoux. Vous me demandez ce qui a posé finalement problème : à un moment donné, nous devons faire un exercice pratique, et en l'espèce remplir une fiche de salaire. Comme je m'étais trompée, il fallait donc, selon ma conception des choses, que je recommence tout à zéro, et que je remplisse à nouveau toutes les rubriques de la fiche de salaire. C'est là que Madame C_____ m'a dit quelque chose comme "mais enfin, si vous commencez à tout recopier, on ne s'en sortira jamais à ce rythme-là". J'ai été choquée par cette remarque, car, en repensant à l'entretien que j'avais eu la veille avec la directrice, comme Madame C_____ n'était pas présente, et que nous avons décidé d'une manière de fonctionner (voir "action") je parlais de l'idée que la directrice et la formatrice se seraient parlées entre-temps et que la première aurait expliqué à la seconde mon mode de fonctionnement et notamment le fait que je pouvais à la fois prendre des notes et écouter. Je lui ai alors répondu quelque chose comme : "Laissez-moi prendre des notes car j'en ai besoin. Vous pouvez sans autre continuer votre cours sans vous occuper de moi, car je suis capable d'écouter et de prendre des notes en même

temps, de sorte que je ne retarderais pas son cours comme elle me le reprochait". Elle a alors perdu son self-control : elle a littéralement hurlé; en revanche ce qu'elle a dit je ne le sais pas parce que j'étais trop choquée. Ensuite, elle est partie et a quitté la salle. Après, elle est revenue en s'excusant auprès de tous par rapport à sa réaction qu'elle a admise comme disproportionnée. Il n'y a rien eu d'autre à signaler pour ce cours, et par la suite j'ai reçu le courriel du 19 novembre 2018 dans l'après-midi, m'annonçant la décision de la directrice de mettre un terme à ma mesure ». En substance, ces explications correspondent aux déclarations de la formatrice intéressée, laquelle expliquait en plus, que la recourante lui avait préalablement dit que cela la dérangeait qu'elle se trouve (debout) derrière elle pendant l'exercice. Les témoins F_____ et G_____ ont également confirmé le contexte de l'incident. Cette dernière se souvenait notamment que les participants devaient chacun à leur tour tirer une carte et répondre à la question posée. Quand était venu le tour de la recourante, elle continuait toujours à prendre des notes. La formatrice lui avait alors fait remarquer que si elle continuait à prendre ses notes « on ne pourrait pas continuer à avancer ». A_____ lui avait rétorqué que cela lui était égal et qu'elle continuerait à prendre des notes, et que l'on pouvait continuer sans elle. C'était suite à cela que la formatrice avait quitté la pièce.

11. La recourante a décortiqué chacun des aspects qui lui étaient reprochés dans le comportement qu'elle aurait adopté à l'égard des formateurs (en particulier de la formatrice) et son attitude en cours :

- manière de s'adresser aux formateurs : elle conteste notamment avoir adopté un langage incorrect ou inconvenant envers la formatrice; les enquêtes ont confirmé qu'en principe le langage utilisé par la recourante à l'égard de la formatrice n'était pas incorrect. Mme G_____ a précisé, sur question, qu'A_____ n'avait jamais été impolie dans sa manière d'interpeler la formatrice. En revanche, c'était une personne « cash », qui ne prenait pas nécessairement des gants pour s'exprimer; elle était directe et directive. Lorsqu'elle intervenait, elle ne se limitait pas nécessairement à donner une petite précision, mais déviait ensuite sur d'autres sujets concernant en particulier les assurances sociales.

- Prendre des notes et poser de nombreuses questions : la recourante ne voit pas en quoi cette façon d'étudier et ces méthodes d'apprentissage constitueraient, de sa part, une entrave au bon déroulement du cours.

Certes, le fait de prendre des notes en cours n'est pas en soi générateur de troubles dans le bon déroulement du cours, notamment par rapport aux autres participants (les témoins ayant participé au cours en présence de la recourante l'ont confirmé - Mmes F_____ et G_____ notamment); d'évidence, poser des questions lorsque la matière paraît peu claire, pour lever des doutes ou pour aller plus loin dans la matière n'a rien de négatif en soi, pas plus d'ailleurs que de partager ses connaissances avec les autres participants (y compris avec la formatrice). Il n'empêche toutefois qu'en pratique, tout dépend de la manière; et c'est dans le cas d'espèce un élément central.

Mme F_____ avait remarqué que Mme A_____, en tout cas les premiers jours, n'était pas très à l'aise dans le contact avec les autres. En revanche, elle prenait énormément de notes. À la question de savoir si elle intervenait plus fréquemment que les autres pour poser des questions aux formateurs, elle n'a pas clairement répondu mais ce qu'elle pouvait dire c'était que, titulaire du brevet en assurances sociales, à ce qu'elle lui avait dit, la recourante lui paraissait avoir un grand savoir dans ce domaine, et elle souhaitait en faire profiter les autres participants, en intervenant chaque fois qu'elle remarquait une erreur dans ce que disaient les formateurs. Sur question, à la place d'un formateur, elle se serait peut-être sentie mal à l'aise par rapport aux remarques de Mme A_____. Sur question du conseil de la recourante, elle avait précisé que lorsqu'elle disait qu'elle aurait pu se sentir gênée à la place du formateur par rapport aux interventions de la recourante, ce n'était pas tant par rapport à la fréquence de ses interventions - car pour sa part elle était intervenue souvent pour poser des questions lorsqu'il lui paraissait y avoir des erreurs dans les explications - mais peut-être qu'elle n'était pas ressentie de la même manière : elle avait le sentiment que c'était probablement en raison de la plus grande assurance de la recourante que les formateurs pouvaient se sentir incommodés.

Mme G_____ a confirmé le fait que la recourante coupait souvent le cours, notamment en intervenant au milieu de ce que disait la formatrice, pour apporter des précisions; le témoin ne se souvenait pas, en revanche, que la recourante ait franchement contesté ce que pouvait dire la formatrice; les choses se passaient de la même manière avec le remplaçant. La recourante n'était pas un cas unique; ...; certains participants intervenaient fréquemment, notamment pour taquiner la formatrice, ou sinon pour obtenir des renseignements supplémentaires. Elle a confirmé que la recourante prenait constamment des notes, du début à la fin du cours. Elles en avaient d'ailleurs discuté lors d'un café; la recourante lui disait en effet que cela dérangeait la formatrice. Selon ce que ce témoin avait ressenti, il y avait clairement entre elles une grosse difficulté de communication. Elles ne se comprenaient pas. Mme G_____ avait supposé que la formatrice pouvait avoir l'impression d'être contrôlée, dans ce contexte de prise d'autant de notes par la recourante. Le témoin a souhaité préciser que la recourante avait un gros potentiel intellectuel, ce qui, par rapport à ses connaissances et aux remarques qu'elle avait pu faire au cours, pouvait perturber la formatrice. Elle avait d'ailleurs eu l'occasion de discuter avec elle des problèmes que sa spécificité lui posait notamment dans les contacts avec les autres et dans sa recherche d'un emploi. Elle ne se sentait en effet pas toujours à l'aise vis-à-vis des autres. De son côté, la formatrice avait eu l'occasion de leur parler, pendant le déroulement du deuxième module, des difficultés qu'elle avait rencontrées avec la recourante; qu'elle avait la boule au ventre lorsqu'elle devait être en présence de « A_____ » et que maintenant qu'elle n'était plus là, elle avait le sentiment qu'elle pourrait mieux travailler avec le groupe. Elle leur disait également qu'elle avait l'impression d'être diminuée dans ses compétences lorsque « A_____ » intervenait.

Mme C_____ a indiqué au sujet de ses relations avec la recourante, que dès le départ, cette personne n'avait pas toujours été très agréable dans sa façon de lui parler : elle était hautaine, souvent agressive, et donnant l'impression aux formateurs de se sentir supérieure à eux et de les remettre en question. Pendant les cours, la recourante avait tendance à régulièrement revenir sur ce qu'elle expliquait, moins pour lui poser des questions que pour lui donner l'impression de vouloir la corriger. Elles s'étaient toujours parlé réciproquement de manière polie. Deux ou trois fois, la recourante l'avait mise mal à l'aise au point d'aller jusqu'à la faire douter de ses propres propos.

Mme D_____ a exposé que la première fois qu'il avait été évoqué des difficultés dans les relations de formateur avec la recourante, ce fut par M. H_____, formateur qui travaillait en binôme avec Mme C_____. Toutefois que dès le début on lui avait signalé des difficultés avec le groupe d'une manière générale y compris également la recourante. Dans un premier temps, les formateurs avaient géré ces difficultés eux-mêmes, mais au bout d'une douzaine de jours de cours ininterrompus M. H_____ était venu lui demander d'intervenir par rapport à la recourante. Elle avait appelé l'intéressée l'après-midi même, pour la rencontrer et discuter le lendemain. En substance, aux termes de l'entretien du 15 novembre la directrice considérait qu'elles s'étaient donc mises d'accord sur la manière dont allait se dérouler le module 2 et notamment sur le fait que la recourante devait changer d'attitude vis-à-vis des formateurs. Ce qui lui avait été rapporté des faits qui s'étaient déroulés le lendemain - non seulement par quelqu'un dont elle ne se souvenait plus du nom, mais également - contrairement à ce que la recourante suggère dans ses dernières écritures - après avoir recueilli la version des faits par la formatrice - signifiait pour elle que la recourante n'avait pas respecté ses engagements, et ceci en 24h à peine, de sorte que la décision s'imposait.

12. La chambre de céans observe encore que, selon les propres déclarations de la recourante en comparution personnelle, son attitude à l'égard des formateurs trouve son origine dès le début du premier cours : ainsi a-t-elle expliqué que les trois premiers jours la formatrice prévue, Madame C_____, était absente car elle avait eu un accident. Toutefois, d'après les déclarations de cette dernière, ce n'était pas en raison d'un accident qu'elle n'était pas présente les trois premiers jours du cours, mais en raison de vacances avec ses enfants; elle s'était dès lors fait remplacer par le formateur avec lequel elle travaillait en binôme.

Ainsi, la recourante, dans une mauvaise appréciation de la situation, avait expliqué lors de son audition que sur ces prémisses - erronées (accident de la formatrice) -, d'après ses déductions, cette dernière avait été remplacée au pied levé, par un formateur qui, pour elle, n'avait donc pas bien pu se préparer. L'intéressé utilisait le support de cours pour leur donner les informations; et comme elle connaissait bien les assurances sociales, elle avait rapidement pu constater que ce support de cours n'était pas mis à jour et qu'il comportait de nombreuses erreurs, répercutées par l'intervenant, qu'elle avait relevées dans les nombreuses notes prises pendant les

cours. Concrètement, lors du déroulement de ces cours, elle était intervenue auprès du formateur, sauf erreur lors d'une pause, pour lui faire part de certaines erreurs qu'elle avait constatées, en lui indiquant qu'elle vérifierait le soir chez elle pour lui donner le lendemain les éléments nécessaires pour pouvoir modifier ce support de cours. À chaque cours, elle constatait au moins une erreur, qu'elle signalait au formateur, au début pendant la pause, et elle vérifiait l'information le soir; mais au bout d'un moment, elle en avait eu marre car cela lui prenait trop de temps, et elle avait décidé de faire ses remarques pendant le cours, pour que le formateur fasse lui-même les vérifications. Cela avait duré trois jours avec le premier formateur, et s'était poursuivi les jours suivants avec Mme C_____ qui revenait d'accident. À la question de savoir si, selon elle, les choses se passaient de la même manière avec cette dernière elle a répondu : « je pense que j'ai essayé de lui tendre la perche. Par exemple, lorsqu'elle nous expliquait le fonctionnement et les principes de l'assurance-accident, et nous articulait des chiffres comme CHF 148'200.-, en précisant que ce montant couvrait l'ensemble des prestations, "toutes les lumières s'allumaient chez moi" et je lui demandais alors s'il fallait comprendre ce chiffre comme représentant les prestations en espèces à l'exclusion des prestations en nature. Elle n'appréciait manifestement pas mes interventions, en rétorquant : "ce que je dis est juste, je sais ce que je dis, ..." ».

13. Au vu de ce qui précède, la chambre des assurances sociales considère, au degré de la vraisemblance prépondérante, que dans le cas d'espèce, la recourante a d'emblée nourri et instauré un climat de suspicion à l'égard du premier intervenant, et ceci dès la première matinée du cours théorique du module 1. Dans la mesure où le premier formateur n'était pas celui qui était prévu initialement, elle est partie de l'idée qu'il remplaçait au pied levé Mme C_____ et dans ces conditions, qu'il n'avait pas pu se préparer correctement. Sûre de ses propres connaissances, non seulement dans le domaine des assurances sociales, mais également dans celui de la formation et de l'enseignement, à lire non seulement son CV, mais ses écritures dans lesquelles elle décrit ce qui devrait caractériser un bon formateur, étant d'ailleurs elle-même à l'époque de la mesure MMT concernée, à en croire les écritures de son premier conseil, en période de formation de formateurs, c'est plutôt sous cet angle qu'elle paraît avoir abordé sa participation au cours théorique pour lequel elle ne cachera pas son manque d'intérêt. Elle explique du reste que si dans un premier temps elle s'adressait au formateur pendant la pause, elle a rapidement décidé d'intervenir pendant le cours lui-même, pour que le formateur vérifie lui-même la pertinence des erreurs signalées. Elle a ainsi rapidement instauré un climat délétère dans sa relation avec le premier formateur d'abord, et ensuite avec Mme C_____. Elle n'hésite pas à prétendre, au sujet de cette dernière, lui avoir « tendu la perche ». Une telle attitude relève plus de la démarche de celui qui veut contrôler la qualité du formateur et lui montrer ses erreurs que d'un participant à un cours désireux d'acquérir des connaissances. Elle reconnaît elle-même qu'un comportement comme le sien, pouvait naturellement déstabiliser un formateur, qui plus est plus jeune qu'elle et ayant une expérience moindre. Étant consciente de

cette réalité, elle a néanmoins poursuivi sa démarche, associant la prise de notes quasiment permanente, du début à la fin du cours, à ses interventions, en ne s'interrompant pratiquement dans la prise de notes que pour intervenir et signaler les erreurs qu'elle remarquait, en s'exprimant de manière « cash », directe et directive. Certes, le fait qu'elle prenait systématiquement des notes, ou qu'elle intervenait pour signaler des erreurs, n'était pas de nature à perturber en tant que tel les autres participants au cours. Mais il est indéniable que par son attitude, elle donnait aux autres participants l'impression que le formateur ou la formatrice n'étaient pas fiables dans leur enseignement, donc une mauvaise image du formateur concerné, favorisant un déroulement du cours plus difficile pour le formateur; certains participants, comme l'ont relevé notamment Mmes F_____ et G_____, étant dès lors plus enclins à intervenir pendant le cours, pour taquiner la formatrice par exemple (témoin G_____), cette dernière étant déjà fragilisée par le comportement de la recourante. Certes est-il regrettable que le support de cours ait comporté certaines erreurs, admises et rectifiées, mais somme toute apparemment moins nombreuses dans les faits, qu'à en croire la recourante. Du reste - comme l'intimé l'a relevé avec pertinence - les annotations sur le support de cours produit par la recourante en cours de procédure ne comportaient guère, sinon pas, de rectifications d'erreurs. Parmi les exemples d'erreurs évoqués, on a pu constater qu'il s'agissait souvent plus de détails, que d'erreurs grossières.

Dans ce contexte, et compte tenu de l'entretien que la recourante avait eu la veille avec la directrice de l'institut, son comportement lors du cours de révision et de préparation à l'examen du 16 novembre 2018 ne pouvait que conduire à la décision de l'organisateur du cours de mettre fin à la mesure MMT. Quelles que soient les nuances dans les témoignages et déclarations recueillis par rapport à l'incident survenu lors de ce « jeu de l'oie », il est établi que la recourante a, à tout le moins, clairement marqué son opposition aux dispositions mises en place par la formatrice pour le déroulement du cours, refusant notamment de participer comme les autres, notamment en groupe ou en équipe, faisant ainsi preuve de mauvaise volonté à l'égard des instructions de la formatrice, et ne les respectant pas. Un tel comportement est précisément visé parmi ceux qui, dans le contexte litigieux, sont constitutifs d'une faute qui doit être sanctionnée (consid. 5 § 2 ci-dessus et la référence [Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, ch. 70 ad art. 30]). Les revendications de la recourante à pouvoir bénéficier d'un régime d'exception en raison de sa spécificité, et le fait qu'elle se soit dite choquée par le fait que la formatrice ne voulait pas s'y plier ne sont pas de nature à l'exonérer de toute faute. La réaction de la formatrice, qui s'est dite poussée à bout, dans le contexte tendu des jours sinon semaines précédentes, considérant que c'était « la chose de trop », qui l'a décidée à quitter la salle pour éviter d'avoir à mal parler à l'intéressée apparaît ainsi compréhensible. Puis le fait de s'excuser ensuite auprès des participants de la réaction qu'elle avait eue, lorsqu'elle a regagné la salle de classe, n'est pas non plus de nature à atténuer la faute de la recourante.

La question de savoir si la formatrice a quitté la salle en pleurant, ou si elle s'est effondrée en larmes dans le couloir, n'a d'évidence aucune importance, pas plus d'ailleurs que la question de savoir qui de Mme F_____, de Mme G_____, ou encore d'une tierce personne participant au cours serait sortie de la classe pour s'enquérir de l'état de la formatrice, contrairement à ce que semble soutenir la recourante, qui veut voir des contradictions ou des divergences qui mettraient à mal la crédibilité des déclarations de Mme C_____.

La question de savoir ensuite quel a été le contenu de la communication, par la directrice de l'institut aux autres participants, de la décision de mettre un terme à la mesure en ce qui concerne la recourante, de même que celle de savoir si Mme C_____ était présente ou non à ce moment-là, ou comment et en quels termes elle a appris la décision de la direction de l'institut, sont tout aussi irrelevantes. Du reste, et comme l'a souligné la directrice de l'institut, questionnée à ce sujet, la décision de mettre fin à la mesure a été prise unilatéralement par l'institut, ce qui ressort des courriels de la directrice à l'intéressée et à l'ORP.

Ainsi, on ne saurait reprocher à l'institut d'avoir pris la décision querellée à l'encontre de la recourante.

14. Conformément aux principes rappelés précédemment, la direction de l'institut avait dûment pris contact avec l'ORP, dans un premier temps le 15 novembre 2018, pour lui signaler la problématique rencontrée avec la recourante. Du reste, le conseiller en personnel (M. E_____) était dûment intervenu, le lendemain, auprès de l'intéressée, pour lui recommander vivement de changer sa manière de communiquer envers les formateurs et d'essayer de faire preuve de tact afin de ne pas les discréditer vis-à-vis du groupe, confirmant cette information par courriel à la directrice de l'institut. Cette démarche s'inscrivait dans la suite des échanges de courriels de la veille, mais malheureusement après les événements du matin-même, et certainement sans relation avec ceux-ci.

Quant à la communication de la décision de l'institut à l'OCE, et des motifs communiqués à l'ORP, tels qu'ils ressortent de la décision du 14 janvier 2019 (pièce 4 recourante), Mme D_____ a confirmé que l'institut avait demandé l'interruption de la mesure en raison du comportement de l'assurée envers les formateurs et du fait qu'en lien avec ce comportement, l'institut ne pouvait satisfaire et se plier au mode de fonctionnement de l'assurée au risque de retarder et perturber le cours et le reste du groupe.

S'agissant de la question de savoir ce que pourrait signifier l'indication que cette décision ne péjorerait pas la situation de l'assurée, la directrice de l'institut a indiqué - ce qui a son sens ressortait déjà des échanges de courriels entre elle et le conseiller ORP - qu'elle avait clairement voulu faire comprendre à l'OCE que la décision de mettre un terme à la mesure était sa propre décision et non pas celle de l'assurée, sachant qu'il est important pour l'appréciation de l'office de savoir qui du chômeur ou de l'entreprise a mis un terme à la mesure. Sur question, précisant sa pensée, elle

confirmait que lorsqu'elle avait pris sa décision et qu'elle l'avait confirmée à M. E_____, elle n'avait pas du tout exclu l'hypothèse qu'il pourrait y avoir des conséquences pour l'assurée, de la part des autorités de chômage. Pour elle, l'assurée n'avait pas respecté ses engagements. Elle n'allait pas lui adresser un 2^{ème} ou un 3^{ème} avertissement; pour elle les choses étaient claires : elle mettait un terme à la mesure.

La faute de l'assurée étant ainsi établie, elle devait être sanctionnée.

15. S'agissant de la question de savoir si la sanction infligée sous la forme de la suspension de l'exercice du droit à l'indemnité de chômage de l'assurée, pour une durée de 17 jours, respecte le principe de proportionnalité, la chambre de céans constate que l'intimé en a fixé la quotité en appliquant le barème du SECO (D79 3.D 1-6 Bulletin LACI IC) dont le ch. 4 qualifie une telle faute de moyenne, pour un cours d'environ 5 semaines, le nombre de jours de suspension se situant entre 16 et 18 jours. En l'occurrence, le cours était prévu pour une durée de 6 semaines, de sorte qu'en fixant la sanction à hauteur de 17 jours, soit au milieu de la fourchette concernée, elle apparaît conforme au barème de l'administration fédérale.

Il est rappelé que selon la jurisprudence, la quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage dans un cas concret constitue une question relevant du pouvoir d'appréciation, qui est soumise à l'examen du juge de dernière instance uniquement si la juridiction cantonale a exercé son pouvoir d'appréciation de manière contraire au droit, soit si elle a commis un excès positif (« Ermessensüberschreitung ») ou négatif (« Ermessensunterschreitung ») de son pouvoir d'appréciation ou a abusé (« Ermessensmissbrauch ») de celui-ci. 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 (ATF 137 V 71 consid. 5.1 p. 73; arrêt 8C_601/2012 consid. 4.2, non publié in ATF 139 V 164 et les références). Contrairement au pouvoir d'examen du Tribunal fédéral, celui de l'autorité judiciaire de première instance n'est en revanche pas limité dans ce contexte à la violation du droit (y compris l'excès ou l'abus du pouvoir d'appréciation), 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, 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 p. 73) (voir notamment l'arrêt 8C_758/2017 du 19 octobre 2018 consid. 4.2. et 4.3).

En l'espèce, la chambre de céans ne voit pas quel motif pertinent justifierait qu'elle substitue sa propre appréciation à celle de l'administration.

La sanction litigieuse apparaît dès lors conforme au principe de la proportionnalité.

16. Au vu de ce qui précède, le recours est rejeté.

17. Pour le surplus, la procédure est gratuite (art. 61 let. a LPGA et 89 H al. 1 LPA).

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

Statuant

À la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. Le rejette.

3. Dit que la procédure est gratuite.

4. 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

Véronique SERAIN

Mario-Dominique TORELLO

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