RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

POST TENEBRAS LUX

POUVOIR JUDICIAIRE

A/2217/2020 **ATAS/271/2021**

COUR DE JUSTICE

Chambre des assurances sociales

Arrêt du 29 mars 2021

10ème Chambre

En la cause

Madame A_____, domiciliée _____, à GENÈVE recourante

contre

OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI, 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 _____ 1980, ressortissante française domiciliée à Genève, au bénéfice d'un permis C UE-AELE, était au bénéfice d'un délai-cadre d'indemnisation après son inscription au chômage, du 23 janvier 2019 au 22 janvier 2021. Elle s'est réinscrite au chômage le 4 septembre 2019, déclarant rechercher un emploi à plein temps (100 %).

2. Le 6 septembre 2019, elle a signé un plan d'actions aux termes duquel, par sa signature, elle s'engageait notamment à tout mettre en œuvre pour atteindre les objectifs convenus dans ledit document, et à relever quotidiennement sa boîte e-mail privée pour prendre connaissance des communications de l'office cantonal de l'emploi (ci-après : l'OCE ou l'intimé). Son attention était attirée sur le fait que tout manquement aux obligations envers l'assurance-chômage ainsi qu'aux instructions de l'office régional de placement (ci-après : l'ORP) pouvait entraîner une suppression du droit à l'indemnité.

3. Par courrier du 10 décembre 2019, la conseillère ORP de l'assurée lui a transmis une assignation à un emploi vacant, pour un poste intitulé « Assistant to the Development Director » auprès de la B_____, à 100 %, pour une durée déterminée, du 12 janvier au 12 juillet 2020; selon le descriptif du poste annexé au courrier d'assignation, la personne de contact était le directeur du développement lui-même, Monsieur C_____, les candidats étant priés de postuler en ligne, en lui adressant un CV, 3 références, dont l'une devait être l'employeur actuel ou le plus récent employeur; sous la rubrique « forme de candidature possible », deux possibilités s'offraient au candidat : envoyer un e-mail ou remplir un formulaire en ligne à l'adresse :

   https://D_____.pi-asp.de/bewerber-web/?lang=E&xsrf=&company=01-FIRMA-ID #position,id=2f 39dd60-b3d5-4adc-b7e9-f519018c1836,popup=y.

   Le courrier d'assignation invitait l'assurée à postuler d'ici au 12 décembre 2019, selon la forme de candidature stipulée dans le descriptif d'emploi, et à faire parvenir immédiatement la preuve de sa postulation à sa conseillère. Elle était en outre rendue attentive à envoyer, le cas échéant, un dossier de candidature actualisé et complet, et à ne pas oublier de notifier cette candidature dans le formulaire destiné aux recherches personnelles d'emploi remis à la fin de chaque mois.

4. Par courriel du 16 janvier 2020, le service juridique de l'OCE a indiqué à l'assurée, en référence à l'assignation du 10 décembre 2019, que l'ORP avait été informé du fait qu'elle n'aurait pas postulé pour cet emploi, d'où la transmission du dossier au service juridique pour instruction et décision. Un délai lui était fixé pour l'exercice de son droit d'être entendue, en exposant les faits par écrit et en joignant au besoin les justificatifs correspondants et répondant notamment aux questions de savoir si elle avait postulé à cet l'emploi et à quelle date (avec justificatifs), et si elle avait reçu une réponse de l'employeur ou une proposition d'entretien.

5. L'assurée a répondu par courriel du 23 janvier 2020 : elle devait malheureusement confirmer qu'elle avait été dans l'incapacité de postuler à cette annonce. Deux formes de candidature possibles étaient proposées (*ndr. voir ci-dessus ad ch. 3*), mais l'adresse mail de la personne à contacter ne figurait nulle part sur le formulaire reçu; quant au lien désigné pour le formulaire en ligne, il était hors service avec la mention « 404 not found », comme en témoignait la capture d'écran effectuée le 11 décembre 2019. Dans ces conditions, elle s'était mise en tête de contacter directement l'auteur de l'annonce (M. C_____) et lui avait fait à cette fin une « demande de contact » via LinkedIn. Jusqu'au jour de ce courriel, cette demande n'avait jamais été acceptée par la personne concernée. Mais tous ces contretemps ne l'avaient pas empêchée de continuer ses recherches, en redoublant d'efforts : au moment où elle écrivait, elle avait déjà répondu à plus de 30 offres d'emploi, candidatures spontanées comprises. Elle espérait retrouver un emploi très rapidement. Elle demandait en conclusion au service juridique de ne pas lui retirer ses indemnités de chômage. C'est grâce à cette allocation qu'elle pouvait continuer ses recherches et aller à ses entretiens.

6. Le service juridique de l'OCE a accusé réception du courriel susmentionné, sollicitant encore des précisions supplémentaires de l'assurée, en relation avec sa réponse : avait-elle informé sa conseillère que le lien Internet ne fonctionnait pas ? Avait-elle saisi ce lien (dans la capture d'écran envoyée, le lien avait été saisi dans un document PDF) ?

   Parallèlement, la conseillère en personnel a également été interpellée pour savoir si l'assurée l'avait informée de ce problème. La conseillère a répondu par la négative.

7. Par décision du 28 janvier 2020, le service juridique de l'OCE a prononcé la suspension du droit à l'indemnité de chômage de l'assurée pour une période de 34 jours à compter du 13 décembre 2019. Rappelant les explications données par l'assurée sur les motifs pour lesquels elle n'avait pas postulé, le service juridique a relevé qu'au constat que le lien Internet du formulaire de postulation ne fonctionnait pas, l'assurée n'avait pas jugé nécessaire d'avertir l'ORP. Il y avait lieu de constater, à teneur de la consultation des éléments du dossier, que plusieurs candidats avaient été enjoints par l'ORP de postuler à cet emploi durant la même période que l'assurée et étaient parvenus à envoyer leur dossier de candidature. Après avoir rappelé les dispositions et principes jurisprudentiels applicables, l'OCE a retenu que l'argumentation de l'assurée ne pouvait être retenue : en constatant que le lien Internet du formulaire de postulation en ligne ne fonctionnait pas, cette dernière s'était contentée d'envoyer une demande de contact à l'employeur via LinkedIn. Cela ne pouvait être considéré comme une postulation pour un emploi. La capture d'écran produite ne démontrait pas une démarche concrète de postulation effectuée. L'assurée avait ainsi laissé échapper une possibilité d'emploi qui lui aurait permis de réduire le dommage de l'assurance-chômage. Compte tenu du barème du secrétariat d'Etat à l'économie (ci-après : SECO), prévoyant pour un tel manquement une suspension du droit à l'indemnité de 34 à 41 jours en cas de

premier refus d'un emploi convenable d'une durée déterminée de 6 mois, la suspension prononcée a été fixée à 34 jours.

8. Par courrier du 23 février 2020, l'assurée a formé opposition contre la décision susmentionnée. En substance, elle reconnaissait ne pas avoir postulé, et, reprenant ses arguments précédents, elle a admis n'avoir pas jugé nécessaire de prévenir sa conseillère, car elle voulait se débrouiller par ses propres moyens pour postuler à cet emploi. Observant que l'on conseille toujours aux chômeurs de développer leur réseau, c'est ce qu'elle avait essayé de faire en tentant de contacter l'auteur de l'offre via le réseau social LinkedIn. En aucun cas elle ne prétendait qu'il s'agissait là d'une preuve de postulation. Elle relevait simplement le fait qu'en présence d'une adresse mail manquante et d'un lien Internet hors service, elle n'avait pas baissé les bras pour postuler, ayant cherché un autre moyen. Malheureusement, M. C_____ n'avait pas donné suite à sa demande de contact, « bien qu'il ait vu son profil ». À ce stade, elle n'avait toujours pas jugé utile d'alerter sa conseillère car elle ne s'était pas rendu compte qu'une assignation était une « obligation formelle et sans appel de postulation ». Elle pensait qu'il s'agissait d'une proposition d'offre classique. Mais elle avait néanmoins continué ses recherches personnelles, et ainsi, sur les 10 preuves de recherches mensuelles demandées, elle en avait effectué 15 pour le mois de novembre, 12 pour décembre et 31 pour le mois de janvier. Non seulement elle contestait la suspension de son droit au chômage, mais elle réfutait aussi le fait que l'OCE puisse considérer qu'elle manquait de sérieux dans ses recherches d'emploi. Depuis qu'elle était inscrite à l'ORP, elle s'était régulièrement présentée à l'heure aux rendez-vous fixés, avait toujours fait preuve de beaucoup de sérieux dans ses recherches d'emploi, justificatifs à l'appui. Sa conseillère pourrait attester de son sérieux et de sa motivation. D'ailleurs, c'est grâce à ses qualités et à sa persévérance qu'elle était fière aujourd'hui d'annoncer à l'ORP qu'elle n'était plus en recherche active car elle avait trouvé un emploi à durée déterminée jusqu'au 31 juillet. Elle ne pouvait néanmoins rester insensible à la décision prise à son égard, dès lors qu'il s'agissait d'un premier manquement et non d'un refus de postulation.

9. Entre-temps, l'ORP a annulé le dossier de l'assurée par courrier du 13 mars 2020, en raison de sa prise d'emploi le 27 janvier 2020. Les recommandations d'usage lui étaient faites quant aux conséquences de cette radiation par rapport aux autres assurances sociales et à ses obligations en cas de réinscription à l'ORP (preuves de recherches d'emploi préalables).

10. Par décision (sur opposition) du 23 juin 2020, l'OCE a rejeté l'opposition formée par l'assurée le 25 février 2020 contre la décision du service juridique du 28 janvier 2020. En substance, l'OCE a rappelé les éléments de fait et les principes juridiques applicables, ressortant de la décision entreprise, et constaté que l'assurée ne fournissant aucun élément permettant de revoir la décision, c'était à juste titre que le service juridique avait retenu qu'en ne postulant pas au poste proposé, l'intéressée avait commis une faute qui devait être sanctionnée en conséquence, la sanction

prononcée étant par ailleurs conforme au barème du SECO et respectant le principe de la proportionnalité, s'agissant de son deuxième manquement.

11. Par courrier du 20 juillet 2020, l'assurée a saisi la chambre des assurances sociales de la Cour de justice (ci-après : la CJCAS ou la chambre de céans) d'un recours contre la décision sur opposition du 23 juin 2020. Elle conclut implicitement à l'annulation de la décision entreprise, voire à la réduction de la quotité de la sanction qu'elle estime démesurée. En substance, elle reprend pour l'essentiel son argumentation précédente. Elle remarque en plus que la décision entreprise allègue qu'il s'agirait de son 2ème manquement, alors que tel n'était pas le cas.

12. L'intimé a répondu au recours par courrier du 7 août 2020 : il conclut à son rejet, l'OCE persistant intégralement dans les termes de la décision entreprise, relevant qu'il y avait toutefois lieu de retenir qu'il ne s'agissait pas du second manquement - comme mentionné dans la décision entreprise - mais du premier, la durée de la suspension étant toutefois conforme au barème du SECO et respectant le principe de la proportionnalité.

13. La recourante a répliqué par courrier du 2 septembre 2020, rappelant que pour toutes les raisons exposées, elle ne contestait pas au final que la postulation n'avait pas été adressée à l'employeur potentiel, mais elle soulignait qu'il s'agissait d'un premier manquement, sollicitant en conséquence la réduction de la quotité de la suspension.

14. La chambre de céans a entendu les parties en comparution personnelle le 2 novembre 2020.

    La recourante a déclaré : « S'agissant de ma situation personnelle actuelle, sur le plan professionnel, j'ai retrouvé un emploi temporaire, qui devait en principe se terminer en juillet 2020, mais qui a été prolongé déjà à 2 reprises, cette fois-ci avec une échéance prévue au 31 décembre. Je travaille dans une banque en qualité de collaboratrice au service back office bourse. Je suis sortie du chômage depuis janvier de cette année. Vous me demandez pourquoi, alors que comme je l'ai expliqué, je n'avais pas pu contacter l'D_____, par le biais du lien internet figurant sur le descriptif du poste vacant, je n'ai pas pris contact avec ma conseillère en personnel, pour lui signaler que le lien ne fonctionnait pas. Je dois dire qu'à l'époque, j'étais très avancée dans le processus de recrutement auprès de la banque E_____ et d'autres banques d'ailleurs, empêtrée dans les nombreux documents que ces banques me demandaient, de sorte que j'ai dû mettre cette assignation de côté, sans plus y penser. Le problème n'est pas pour moi de répondre ponctuellement à une assignation, car j'ai régulièrement et activement recherché des emplois. Du reste, les contacts que j'ai eus et qui ont donné lieu à des suites concrètes, notamment sous forme de RDV, se sont plusieurs fois passés grâce à des messages que j'ai adressés via LinkedIn. C'est pour cela que j'ai eu l'idée de contacter M. C_____ (personne de contact chez D_____, selon le descriptif du poste), mais il ne m'a pas répondu ».

Mme F_____, pour l'intimé, a déclaré : « Je confirme que la référence, dans la décision entreprise, à un précédent manquement, pris en compte dans l'appréciation de la sanction infligée, dans le cadre de la décision sur opposition, n'était pas justifiée. Je précise qu'il s'agissait en effet d'une erreur de plume par la personne qui a géré le dossier au stade de l'opposition. La décision initiale ne tenait pas compte d'un antécédent et la sanction fixée s'en est tenue au minimum de la fourchette du barème du SECO, et partant respectait à notre sens le principe de la proportionnalité, ce que nous avons confirmé dans le cadre de notre réponse au recours ».

La recourante a repris : « J'ai bien compris ce que vient de dire la représentante de l'intimé, mais je tiens à insister sur le contexte dans lequel je me trouvais à l'époque. Je me levais tôt le matin, et consacrais l'intégralité de mon temps à mes recherches d'emploi, qui consistaient notamment dans des contacts téléphoniques aussi pour essayer de décrocher des entretiens d'embauche, ce qui a notamment été le cas par rapport à la banque E_____, qui m'a finalement engagée. Ma situation était difficile et j'étais très occupée à réunir les dossiers qu'on me demandait. Je ne conteste pas que j'avais l'obligation de donner suite à cette assignation, quand bien même, et ma conseillère en était consciente, le profil du poste ne correspondait pas du tout à mon propre profil, qui est plutôt axé dans le secteur bancaire. Vous me demandez pourquoi je n'ai pas pris l'initiative, comme je l'ai fait pour les banques, de contacter M. C_____ par téléphone. J'admets en effet que je n'ai pas procédé pour ce cas-là de la même manière que pour les autres. Mais j'insiste encore sur le fait que j'ai régulièrement répondu à de nombreuses offres, et ceci à ma propre initiative. J'ajoute encore que la préparation des entretiens prend beaucoup de temps, ce qui explique également que j'ai pu mettre de côté cette assignation. Sur question d'un juge, je confirme que M. C_____ était effectivement inscrit sur LinkedIn. J'ai d'ailleurs remarqué qu'il avait accédé à mon profil, mais ne m'a pas répondu. Je ne peux pas vous dire de façon précise à quelle date j'ai constaté que l'intéressé avait vu mon profil, si c'était quelques jours ou une semaine après l'envoi de mon message, mais j'ai ainsi réalisé que s'il ne m'avait pas contactée, c'est que mon profil ne devait pas l'intéresser. Sur question de l'intimé, je confirme que le message que j'ai envoyé à l'époque était en réalité une demande de contact. Je me souviens en revanche que, mais bien après, je lui avais envoyé un message personnalisé se référant à cette assignation, mais sans plus de succès. Ce message-là a effectivement été envoyé bien après l'échéance du délai qui m'avait été imparti pour postuler.

Je voudrais dire finalement que la sanction de 34 jours qui m'a été infligée pourrait avoir des conséquences fâcheuses sur la suite de ma carrière professionnelle, car en fonction de la décision à rendre par votre juridiction, et si mon engagement actuel avec la banque E_____ devait se terminer au mois de décembre, et ait pour conséquence que je me retrouve au chômage, je pourrais risquer de me trouver en défaut de pouvoir payer mes factures, d'être l'objet de poursuites, et en conséquence

de me mettre dans une situation délicate par rapport à un employeur potentiel dans le secteur bancaire ».

15. Sur quoi, la cause a été gardée à juger.

EN DROIT

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

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

2. Interjeté dans les délai et forme prescrits par la loi, le recours est recevable (art. 56 ss LPGA).

3. Est litigieuse en l'occurrence la question de savoir si l'intimé était en droit de suspendre le droit à l'indemnité de chômage pendant une durée de 34 jours au motif que la recourante avait laissé échapper une possibilité concrète d'obtenir un emploi qui lui aurait permis de quitter l'assurance-chômage de façon durable, en ne postulant pas à l'emploi qui lui avait été assigné en tant que « Assistant to the Development Director » auprès de la B_____, à 100 %, pour une durée déterminée, du 12 janvier au 12 juillet 2020 (6 mois).

4. a. L'art. 8 LACI énumère les conditions d'octroi de l'indemnité de chômage. L'assuré doit, pour bénéficier de cette prestation prévue par l'art. 7 al. 2 let. a LACI, être sans emploi ou partiellement sans emploi, avoir subi une perte de travail à prendre en considération, être domicilié en Suisse, avoir achevé sa scolarité obligatoire, n'avoir pas encore atteint l'âge donnant droit à une rente AVS et ne pas toucher de rente de vieillesse de l'AVS, remplir les conditions relatives à la période de cotisation ou en être libéré, être apte au placement et satisfaire aux exigences de contrôle (art. 8 al. 1 LACI). Ces conditions sont cumulatives (ATF 124 V 215 consid. 2). Elles sont précisées par plusieurs dispositions de la LACI et de l'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité du 31 août 1983 (OACI - RS 837.02), ainsi que – dans les limites d'admissibilité de telles directives administratives (ATF 144 V 202 ; 144 V 195 ; ATAS/1191/2014 du 18 novembre 2014 consid. 4 p. 5 s. et doctrine et jurisprudence citées) – par les instructions édictées par le SECO en sa qualité d'autorité de surveillance de l'assurance-chômage chargée d'assurer une application uniforme du droit (art. 110 LACI), notamment par le biais du Bulletin relatif à l'indemnité de chômage (Bulletin LACI IC).

   La condition de satisfaire aux exigences de contrôle, posée par l'art. 8 al. 1 let. g LACI, renvoie aux devoirs de l'assuré et prescriptions de contrôle prévus par

l'art. 17 LACI. Cette disposition-ci impose aux chômeurs des devoirs matériels (al. 1 et 3) – qui concernent la recherche et l'acceptation d'un emploi, ainsi que la participation aux mesures de marché du travail et aux séances et entretiens obligatoires – et des devoirs formels (al. 2) – qui ont pour objet l'inscription au chômage et la revendication régulière des prestations au moyen de formules officielles (Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, n. 1 ad art. 17).

b. La violation de ces obligations expose l'assuré à une suspension de son droit à l'indemnité. En effet, selon l'art. 30 al. 1 LACI, le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu notamment lorsqu'il est établi que celui-ci ne fait pas tout ce qu'on peut raisonnablement exiger de lui pour trouver un travail convenable (let. c) ou n'observe pas les prescriptions de contrôle du chômage ou les instructions de l'autorité compétente, notamment refuse un travail convenable, 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 (let. d).

Notamment dans de tels cas, l'assuré adopte un comportement qui, de manière générale, est de nature à prolonger la durée de son chômage. Il n'est en principe pas d'emblée privé de prestations, mais tout d'abord sanctionné en application de l'art. 30 al. 1 let. c ou d LACI, puis, en cas de violations répétées, déclaré inapte au placement, en vertu des art. 8 al. 1 let. f et 15 LACI. Jurisprudence et doctrine s'accordent à dire que, du moins sauf réitérations, la sanction prévue par l'art. 30 al. 1 LACI constitue une manière appropriée et adéquate de faire participer l'assuré au dommage qu'il cause à l'assurance-chômage en raison d'une attitude contraire à ses obligations (ATF 125 V 197 consid. 6a ; arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 208/06 du 3 août 2007 consid. 3 ; Boris RUBIN, op. cit., n. 3 ad art. 17, n. 5 ad art. 30). La suspension du droit à l'indemnité est soumise exclusivement aux dispositions de la LACI et de ses dispositions d'exécution (Thomas NUSSBAUMER, Arbeitslosenversicherung, in Soziale Sicherheit, SBVR vol. XIV, 2ème éd. 2007, p. 2424, n. 825).

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'OACI distingue trois catégories de faute – 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). Selon l'art. 45 al. 4 OACI, il y a faute grave lorsque, sans motif valable, l'assuré abandonne un emploi réputé convenable sans être assuré d'obtenir un nouvel emploi (let. a) ou qu'il refuse un emploi réputé convenable (let. b). Des antécédents remontant à moins de deux ans justifient une prolongation de la durée de suspension (art. 45 al. 5 OACI ; Boris RUBIN, op. cit., n. 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 (arrêts du Tribunal fédéral 8C_758/2017 du 19 octobre 2018 consid. 5 ; 8C_425/2014 du 12 août 2014 consid. 5.1).

Sauf pour un manquement d'une aussi faible gravité qu'une absence isolée à un entretien à l'ORP, le prononcé d'une suspension ne suppose pas qu'un avertissement préalable ait été adressé à l'assuré (arrêt du Tribunal fédéral 8C_834/2010 du 11 mai 2011 consid. 2.5 ; Boris RUBIN, op. cit., n. 63 ad art. 30). Il n'est en particulier pas nécessaire qu'un assuré ait été renseigné au sujet de son obligation d'accepter un emploi convenable pour qu'une sanction puisse être prononcée en cas de refus d'emploi (Boris RUBIN, op. cit., n. 11 ad art. 16, n. 63 ad art. 30).

Pour un manquement comme celui litigieux dans le cas d'espèce, selon l'échelle des suspensions établie par le SECO, le refus d'un emploi convenable ou d'un emploi en gain intermédiaire pour une durée déterminée de 6 mois est sanctionné, pour un premier refus, par une suspension du droit à l'indemnité de 34 à 41 jours (faute grave). Au deuxième refus, l'assuré est averti que la prochaine fois, son aptitude au placement sera réexaminée et la suspension du droit à l'indemnité est augmentée de 50 % par rapport à la fourchette précédente (faute grave). Au troisième refus, le dossier est renvoyé pour décision à l'autorité cantonale (Bulletin LACI D79/ 2.A, 9 à 11).

c. 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 (« Ermessens-unterschreitung ») de son pouvoir d'appréciation ou a abusé (« Ermessens-missbrauch ») de celui-ci (arrêts du Tribunal fédéral 8C_194/2013 du 26 septembre 2013 consid. 5.2 ; 8C_33/2012 du 26 juin 2012 consid. 2.2 ; arrêt 8C_31/2007 du 25 septembre 2007 consid. 3.1, non publié in ATF 133 V 640 mais dans SVR, 2008, ALV, n° 12, p. 35). 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 ; arrêts du Tribunal fédéral 8C_758/2017 du 19 octobre

2018 consid. 4.2 ; 8C_601/2012 consid. 4.2, non publié in ATF 139 V 164 et les références).

Le pouvoir d'examen de l'autorité judiciaire de première instance (donc de la CJCAS) 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 toutefois, sans motif pertinent, substituer sa propre appréciation à celle de l'administration ; il doit s'appuyer sur des circonstances de nature à faire apparaître sa propre appréciation comme la mieux appropriée (ATF 137 V 71 consid. 5.2 ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_758/2017 du 19 octobre 2018 consid. 4.3 ; Boris RUBIN, op. cit., n. 110 ad art. 30).

d. Selon l'art. 30 al. 2 LACI, l'autorité cantonale prononce les suspensions au sens de l'al. 1 (not. let. c et d). Dans d'autres cas, ce sont les caisses qui statuent.

Lorsqu'un assuré peut se prévaloir d'un motif valable, il n'y a pas forcément faute grave même en cas de refus d'un emploi assigné et réputé convenable. Par motif valable, il faut entendre un motif qui fait apparaître la faute comme étant de gravité moyenne ou légère. Il peut s'agir, dans le cas concret, d'un motif lié à la situation subjective de la personne concernée ou à des circonstances objectives (ATF 130 V 125).

Pour toute suspension, le comportement général de la personne assurée doit être pris en considération. Les principes généraux du droit administratif de légalité, de proportionnalité et de culpabilité sont applicables. Lorsque la suspension infligée s'écarte de l'échelle des suspensions, l'autorité qui la prononce doit assortir sa décision d'un exposé des motifs justifiant sa sévérité ou sa clémence particulière (Bulletin LACI D72).

5. Selon l'échelle des suspensions établie par le SECO à l'intention de l'autorité cantonale et des ORP, le refus d'un emploi convenable ou d'un emploi en gain intermédiaire pour une durée déterminée de 6 mois est sanctionné, pour un premier refus, par une suspension du droit à l'indemnité de 34 à 41 jours (faute grave). Au deuxième refus, l'assuré est averti que la prochaine fois son aptitude au placement sera réexaminée et la suspension du droit à l'indemnité est augmentée de 50 % par rapport à la fourchette précédente (faute grave). Au troisième refus, le dossier est renvoyé pour décision à l'autorité cantonale (Bulletin LACI D79/ 2.A, 9 à11).

6. En l'espèce, la recourante ne conteste pas le fait qu'elle n'ait pas postulé à l'emploi qui lui était assigné, mais elle invoque le fait que la postulation pouvait être présentée sous deux formes (par courriel et/ou par une postulation en ligne via un lien Internet indiqué sur le descriptif du poste annexé à l'assignation qu'elle avait

reçue) : or, l'adresse mail de la personne à contacter ne figurait nulle part sur le formulaire reçu (ce qui est exact); quant au lien désigné pour le formulaire en ligne, il était, selon la recourante, hors service (mention « 404 not found ») comme en témoignait la capture d'écran effectuée le 11 décembre 2019. Dans ces conditions, elle s'était mis en tête de contacter directement l'auteur de l'annonce (M. C_____) et lui avait fait à cette fin une « demande de contact » via LinkedIn. Elle ne conteste pas davantage, et à juste titre, que sa demande de contact à M. C_____ sur le profil LinkedIn de ce dernier ne constituait pas une postulation au poste vacant.

7. Dans un arrêt du 5 mars 2012 (ATAS/234/2012), la chambre de céans a réduit une sanction de trente et un jours de suspension du droit à l'indemnité à une durée de seize jours dans le cas d'un assuré qui, assigné à postuler à un emploi par l'OCE, avait commis une erreur dans l'adresse mail de l'employeur. La chambre de céans a relevé que l'erreur, qui était possible au vu de l'adresse mail peu lisible figurant sur l'assignation, ne relevait pas de la négligence ; en revanche, après avoir reçu un message de non-transmission du courriel, l'assuré avait, certes, tenté de téléphoner à l'employeur à deux reprises mais n'avait pas persisté dans sa démarche, ni cherché à obtenir l'adresse mail correcte de l'employeur. Il lui était donc reproché d'avoir commis une négligence en laissant en suspens sa postulation.

   En l'espèce, force est tout d'abord de constater que le lien mentionné dans le descriptif du poste pour la postulation en ligne, certes assez complexe, nécessitait une attention particulière de la part de l'utilisateur pour le recopier de façon précise pour qu'il aboutisse: https://D_____.pi-asp.de/bewerber-web/?lang=E&xsrf=&company=01-FIRMA-ID #position,id=2f 39dd60-b3d5-4adc-b7e9-f519018c1836,popup=y.

   a. La recourante indique que lorsqu'elle a tenté de se connecter, un message d'erreur était apparu sur son écran (404 – not found). Selon l'impression d'écran qu'elle a produite à l'appui de ses écritures, l'adresse URL qui y figure est la suivante:

   (*petit cadenas fermé = https://*) D_____.pi-asp.de/bewerber-**%20**web/?lang=E&xsrf=&company=01-FIRMA-ID #position,id=2f39dd60-b3d5-**%20**4adc-b7e9-f519018c1836,popup=y :

   Cette adresse comporte deux différences par rapport à l'adresse fournie (%20) : or, %20 signifie « espace » dans l'encodage URL, selon la définition consultable à l'adresse: *https://fr.wikipedia.org/wiki/Encodage-pourcent*. Ainsi, la recourante a inséré deux fois des espaces (*inexistants dans l'original*) en composant l'adresse du lien fourni. L'adresse était ainsi inexistante telle qu'elle l'avait introduite, d'où le message d'erreur.

   La recourante ne prétend pas avoir procédé à d'autres tentatives d'atteindre le lien fourni. La chambre de céans considère qu'au degré de la vraisemblance prépondérante, la recourante n'a pas réessayé. Or, la complexité de cette adresse encodée présentait assurément un risque d'erreur en la composant, le bon sens

commandant de recommencer l'opération à réception du message d'erreur. Le niveau intellectuel et de formation de l'intéressée permettait manifestement d'attendre d'elle un regain d'attention et la prise de conscience qu'elle s'était peut-être trompée la première fois, en réessayant : elle ne pouvait en tout cas pas présumer d'une erreur dans le document qu'elle avait reçu et se contenter d'en rester là après réception du message d'erreur, laissant ainsi sa postulation en suspens.

La simple consultation du site Internet de D_____ (https://www.D_____.ch/fr/our-school/contactez-nous) lui aurait permis d'y trouver non seulement le numéro de téléphone des divers campus, et même, en ce qui concerne le directeur du développement (M. C_____) son adresse e-mail : *development@D_____.ch*, voire à recomposer son adresse sur la base des adresses personnelles figurant sur ce site (prénom.nom@D_____.ch). Elle est passée par le réseau social LinkedIn, y trouvant l'intéressé, mais en se contentant de lui envoyer une invitation en un clic. Comme vu précédemment, cette démarche était largement insuffisante, ne serait-ce qu'en raison du fait qu'elle ne précisait pas le motif de sa requête. Il n'est dès lors pas étonnant que le destinataire n'y ait pas donné suite, même après avoir vu son profil, d'autant qu'il ne connaissait pas le motif de la requête. La recourante en a déduit a posteriori que M. C_____ n'était pas intéressé par son profil et qu'en conséquence elle n'aurait pas été retenue si elle avait fait acte de candidature. On ne saurait suivre la recourante dans une telle argumentation : selon la jurisprudence, en vertu de l'obligation qui lui incombe de diminuer le dommage causé à l'assurance-chômage, l'assuré est tenu, en règle générale, d'accepter immédiatement le travail convenable qui lui est proposé (art. 16 al. 1 et 17 al. 3 phr. 1 LACI). Il y a refus de travail lorsqu'un assuré ne se donne pas la peine d'entrer en pourparlers avec l'employeur ou qu'il ne déclare pas expressément, lors de l'entrevue avec le futur employeur, accepter l'emploi bien que, selon les circonstances, il eût pu faire cette déclaration (ATF 122 V 34 consid. 3b et les références citées). Il y a refus d'une occasion de prendre un travail convenable non seulement lorsque l'assuré refuse expressément un travail convenable qui lui est assigné, mais également déjà lorsqu'il s'accommode du risque que l'emploi soit occupé par quelqu'un d'autre ou fait échouer la perspective de conclure un contrat de travail (ATF 122 V 34 consid. 3b p. 38). L'obligation d'accepter un emploi convenable assigné par l'office compétent constitue une obligation fondamentale pour qui demande l'indemnité de chômage (art. 17 al. 3 phr. 1 LACI; arrêt du Tribunal fédéral 8C_379/2009 du 13 octobre 2009 consid. 3).

b. D'autres éléments du dossier montrent que la recourante, par ailleurs apparemment très motivée pour ses recherches d'emploi dans le secteur bancaire, a montré beaucoup moins d'empressement dans le cadre de l'assignation qui lui avait été adressée; elle a en effet expliqué lors de son audition par la chambre de céans : « Je me levais tôt le matin, et consacrais l'intégralité de mon temps à mes recherches d'emploi, qui consistaient notamment dans des contacts téléphoniques aussi pour essayer de décrocher des entretiens d'embauche, ce qui a notamment été

le cas par rapport à la banque E_____, qui m'a finalement engagée ». Elle a encore admis lors de son audition qu'elle aurait en effet pu téléphoner à l'employeur potentiel : « Ma situation était difficile et j'étais très occupée à réunir les dossiers qu'on me demandait. Je ne conteste pas que j'avais l'obligation de donner suite à cette assignation, quand bien même, et ma conseillère en était consciente, le profil du poste ne correspondait pas du tout à mon propre profil, qui est plutôt axé dans le secteur bancaire. Vous me demandez pourquoi je n'ai pas pris l'initiative, comme je l'ai fait pour les banques, de contacter M. C_____ par téléphone. J'admets en effet que je n'ai pas procédé pour ce cas-là de la même manière que pour les autres ». Et encore : « J'ajoute encore que la préparation des entretiens prend beaucoup de temps, ce qui explique également que j'ai pu mettre de côté cette assignation ».

c. Lorsqu'elle s'est rendu compte que le lien ne fonctionnait pas, elle n'a pas davantage tenté d'atteindre sa conseillère en personnel pour le lui signaler. Cela eût peut-être été l'occasion de recevoir des suggestions utiles de cette conseillère, notamment une démarche téléphonique, ou après vérification que le lien fonctionnait, le conseil de recommencer l'exercice. Dans l'esprit de ce qui vient d'être rappelé des déclarations de la recourante devant la chambre de céans, force est de constater que la recourante n'a pas entrepris tout ce que l'on pouvait raisonnablement attendre d'elle, pour faire tout ce qui était en son pouvoir pour postuler à cet emploi. Elle doit dès lors se voir opposer à tout le moins une négligence qui n'est pas légère, d'autant qu'elle avait expressément reçu un avis d'erreur lors de sa tentative de connexion.

Il résulte dès lors de ce qui précède que la recourante a bel et bien commis une faute, laquelle ne pouvait être qualifiée de légère, étant précisé que le fait qu'elle ait trouvé un emploi après coup auprès d'une banque ne l'exonère pas de ses devoirs de chômeuse par rapport à l'assignation litigieuse, dès lors qu'elle n'était à ce moment-là pas certaine d'être engagée par la banque.

8. S'agissant de la quotité de la sanction, qui doit respecter le principe de la proportionnalité, au vu de ce qui précède, on peut qualifier cette faute de moyennement grave, ce qui permet à la chambre de céans de s'écarter du barème du SECO. Prenant en compte le fait que par ailleurs, il faut considérer que contrairement à ce que mentionne la décision entreprise, il s'agissait d'un premier manquement, que la recourante a montré qu'elle était très active dans ses recherches d'emploi, ne se contentant pas toujours d'adresser un dossier, mais en prenant contact téléphoniquement pour tenter de décrocher des entretiens d'embauche, et respectant par ailleurs ses autres obligations de chômeuse, la chambre de céans estime qu'une sanction réduite à 20 jours de suspension dans l'exercice du droit à l'indemnité respecte mieux le principe de la proportionnalité.

9. Au vu de ce qui précède, le recours sera admis, conformément aux dernières conclusions de la recourante qui sollicitait la réduction de la sanction infligée, et ainsi la décision entreprise sera réformée, la sanction étant réduite de 34 à 20 jours de suspension du droit à l'indemnité.

10. Bien qu'obtenant gain de cause, la recourante s'étant défendue sans l'assistance d'un mandataire, et n'ayant au demeurant pas prétendu avoir exposé des frais particuliers pour sa défense, il ne lui sera pas alloué d'indemnité.

11. Pour le surplus, la procédure est gratuite.

PAR CES MOTIFS,
LA CHAMBRE DES ASSURANCES SOCIALES :

Statuant

À la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. L'admet.
3. Dit que la sanction infligée par la décision entreprise est ramenée de 34 à 20 jours de suspension dans l'exercice du droit à l'indemnité de chômage.
4. Dit que la procédure est gratuite.
5. 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