

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

**POUVOIR JUDICIAIRE**

A/2598/2010

ATAS/538/2011

**COUR DE JUSTICE**

**Chambre des assurances sociales**

**Arrêt du 26 mai 2011**

**3<sup>ème</sup> Chambre**

En la cause

Madame I \_\_\_\_\_, domiciliée à GENEVE

recourante

contre

OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI, sis Glacis-de-Rive 6, case postale 3039, 1211 GENEVE 3

intimé

**Siégeant : Karine STECK, Présidente; Evelyne BOUCHAARA et Claudiane CORTHAY, Juges assesseurs**

---

**EN FAIT**

1. Le 9 février 2009, Madame I\_\_\_\_\_ (ci-après l'assurée) s'est annoncée à l'OFFICE REGIONAL DE PLACEMENT (ci-après ORP) et a demandé à bénéficier des indemnités de chômage à compter du 1<sup>er</sup> mai 2009. Un délai cadre d'indemnisation a été ouvert en sa faveur du 1<sup>er</sup> mai 2009 au 30 avril 2011.
2. Le 30 septembre 2009, l'ORP a assigné à l'assurée une mesure du marché du travail (MMT) dispensée par la MAISON HESTIA du 29 septembre 2009 au 31 décembre 2009.
3. Le 22 décembre 2009, l'ORP a assigné à l'assurée une nouvelle mesure du même type, toujours auprès de la MAISON HESTIA, du 1<sup>er</sup> janvier 2010 au 28 mars 2010.
4. Par courriel du 17 décembre 2009, l'assurée a informé son conseiller en personnel du fait qu'elle avait eu le matin même un entretien d'embauche auprès de "X\_\_\_\_\_ " (recte : X\_\_\_\_\_ Sàrl d'après l'extrait du registre du commerce) pour un poste de téléphoniste. La société devait la recontacter aux alentours du 10 janvier 2010.
5. Par courriel du 4 janvier 2010, l'assurée a averti tant la MAISON HESTIA que son conseiller en personnel que suite à son entretien du 17 décembre 2009, elle commencerait un stage auprès de X\_\_\_\_\_ Sàrl en tant que réceptionniste, à 15h le jour-même, soit moins de 2h après son courriel. Elle a précisé que le descriptif du poste était affiché auprès de la Maison HESTIA.
6. Par courriel du 4 janvier 2010 envoyé à 13h12, l'assurée a averti son conseiller en personnel à l'ORP du fait qu'elle commencerait le jour même, à 15h. un stage de réceptionniste auprès de la société X\_\_\_\_\_ Sàrl.
7. Le 7 janvier 2010, Monsieur J\_\_\_\_\_, collaborateur de la MAISON HESTIA a confirmé au conseiller en personnel de l'assurée le retour en emploi de cette dernière dès le 1<sup>er</sup> février 2010. Il a précisé qu'il s'agissait d'un poste de durée indéterminée à plein temps en tant que téléphoniste faisant suite au stage débuté le 4 janvier.
8. Un entretien de conseil s'est tenu le 18 janvier 2010. Du procès-verbal établi par le conseiller en personnel de l'assurée, il ressort que cette dernière lui a confirmé être en stage depuis le 4 janvier 2010 et devoir être engagée à 100% dès le 1<sup>er</sup> février 2010.
9. Le 18 janvier 2010, X\_\_\_\_\_ Sàrl a établi une attestation confirmant que l'assurée avait commencé en date du 4 janvier 2010 un stage de formation en vue de son engagement en tant que téléphoniste à partir du 1<sup>er</sup> février 2010.

10. Par contrat du 1<sup>er</sup> février 2010, l'assurée a effectivement été engagée en tant que téléphoniste auxiliaire auprès de la société Y\_\_\_\_\_ Sàrl mais pour un taux d'occupation de huit jours par mois et selon besoin seulement, moyennant un salaire horaire brut de 22 fr. plus vacances.
11. Par courriel du 2 février 2010, l'assurée a interrogé son conseiller sur les raisons pour lesquelles elle n'avait pas encore été indemnisée pour le mois de janvier 2010, ce à quoi son conseiller lui a répondu qu'il n'en avait aucune idée.
12. Le lendemain, l'assurée a réclamé à son conseiller une « attestation de suivi de la mesure ». Son conseiller lui a alors fait remarquer qu'elle ne l'avait informé qu'en date du 4 janvier 2010 qu'elle débutait un stage professionnel le jour même. Il lui a précisé que l'accord de l'OCE est nécessaire et doit être sollicité dix jours avant le début de la mesure et que le fait qu'un employeur décide de son propre chef, comme l'avait fait X\_\_\_\_\_ Sàrl, de mettre en place une telle mesure « ne peut être considéré comme une activité rémunérée (gain intermédiaire) » : un tel stage devait être mis en place à l'avance et avec des accords d'objectifs permettant à la personne inscrite au chômage un engagement stable et durable.
13. D'une attestation de gain intermédiaire datée du 8 février 2010, il ressort que le stage de l'assurée a duré tout le mois de janvier 2010 et qu'elle n'a pas touché de salaire.
14. Par courriel du 11 février 2010, l'assurée a demandé à son conseiller en personnel de lui fournir une attestation confirmant que son stage était pris en charge par l'Etat. Elle lui a reproché d'avoir attendu le 18 janvier 2010 pour l'informer qu'elle n'avait pas le droit de commencer de stage sans accord préalable et a rappelé à cet égard l'avoir informé de la situation les 17 décembre 2009 et 4 janvier 2010 déjà.
15. Le 1<sup>er</sup> mars 2010, la CAISSE DE CHÔMAGE UNIA a établi un décompte des indemnités dues à l'assurée pour janvier 2010.
16. Le 8 mars 2010, l'ORP a rendu une décision rejetant la demande de stage professionnel formulée par l'assurée. L'ORP a considéré qu'au vu du curriculum vitae et du parcours professionnel de l'assurée, un tel stage ne lui permettait ni de consolider ou acquérir de nouvelles compétences ni d'augmenter de manière significative son aptitude au placement. Qui plus est, il a relevé que le délai de dix jours imposé par la loi pour solliciter une participation financière n'avait pas été respecté.
17. Le 30 mars 2010, l'assurée s'est opposée à cette décision. Elle alléguait que la proposition de stage ne lui avait été faite qu'en date du 28 décembre 2009 et reprochait à son conseiller, pourtant informé par courriel du 4 janvier 2010, de ne pas l'avoir avertie avant le 18 janvier 2010 de la marche à suivre. Pour le reste, l'assurée a contesté la position de l'ORP, alléguant que le stage en question devait l'aider à se

réinsérer au niveau professionnel puisqu'il impliquait de devoir gérer dix lignes téléphoniques.

18. Par courriel du 29 avril 2010, l'assurée a informé l'OCE que dès le 3 mai 2010, elle allait travailler à plein temps pour X\_\_\_\_\_ Sàrl.
19. Le 21 juin 2010, l'OCE a rendu une décision sur opposition au terme de laquelle il a confirmé la décision de l'ORP du 8 mars 2010.

L'OCE a constaté que l'intéressée avait effectué un apprentissage de téléopératrice Z\_\_\_\_\_, parlait 5 langues, possédait de bonnes connaissances en informatique et avait une expérience professionnelle en tant que chargée d'assistance, de réceptionniste, de secrétaire, de gestionnaire auprès de XA\_\_\_\_\_ SUISSE ainsi que de traductrice.

L'OCE a rappelé que le but d'un stage professionnel est de favoriser la réinsertion des assurés par l'acquisition d'expériences et de contacts noués avec leur profession ou une activité proche de celle-ci ainsi que par l'approfondissement des connaissances acquises.

L'OCE a souligné l'obligation de demander l'accord préalable de l'autorité compétente au plus tard 10 jours avant le début du stage.

En l'espèce, l'OCE a relevé que l'assurée n'avait informé son conseiller qu'en date du 4 janvier 2010 et sans en demander la prise en charge, qu'aucun contrat d'objectifs n'avait été établi pas plus que de certificat mentionnant les compétences que l'intéressée aurait acquises.

Considérant la formation de téléopératrice Z\_\_\_\_\_ de l'assurée, l'OCE a en outre considéré que cette dernière ne correspondait pas au public visé par ce type de mesure et que, quand bien même ce stage avait débouché sur un emploi, il n'était pas établi qu'il avait augmenté de manière substantielle l'aptitude au placement de l'assurée. A cet égard, l'OCE a fait remarquer que les circonstances démontraient que l'employeur n'avait décidé de qualifier ce premier mois d'activité de « stage » qu'à seule fin de ne pas rémunérer l'intéressée durant une période qui devait être en fait qualifiée d'essai. L'OCE a souligné qu'il arrive que des assurés prennent un emploi mal rémunéré ou non rémunéré appelé stage pour justifier un salaire non conforme aux usages professionnels. Il n'appartient toutefois pas à l'assurance-chômage d'accorder a posteriori une mesure du marché du travail sous forme de stage professionnel pour palier au non-versement du salaire par l'employeur. En un tel cas, l'assurance-chômage ne peut que verser les indemnités compensatoires prévues par les dispositions sur le gain intermédiaire qui doivent alors être calculées sur la base d'un salaire conforme aux usages professionnels et locaux pour l'activité exercée.

20. Par écriture du 21 juillet 2010, l'assurée a interjeté recours auprès du Tribunal cantonal des assurances sociales - alors compétent - en invoquant en substance une violation du devoir de conseil de l'ORP et en concluant au versement de la totalité des indemnités journalières du mois de janvier 2010.

La recourante ne conteste pas le déroulement des faits tel qu'exposé par l'intimé. Elle reproche cependant à son conseiller d'avoir omis de ne l'avoir pas correctement informée, ce qui a eu pour conséquence une perte d'indemnisation en janvier 2010.

La recourante reconnaît que la proposition de stage lui est parvenue le 28 décembre 2009 mais explique n'avoir pu en informer son conseiller avant le 4 janvier 2010, date jusqu'à laquelle les bureaux de l'ORP étaient fermés. Elle relève que son conseiller n'a pas donné suite à son courriel du 4 janvier 2010 et soutient n'avoir pas été informé de la marche à suivre et plus particulièrement du fait qu'elle devait obtenir l'accord préalable de l'ORP alors même qu'elle avait informé son conseiller de la possibilité de ce stage le 17 décembre 2009 déjà.

Quant au stage lui-même, la recourante soutient qu'il a bel et bien augmenté ses chances de retrouver un poste puisqu'elle est désormais employée à plein temps et ce, de manière indéterminée.

21. Invité à se déterminer, l'intimé, dans sa réponse du 17 août 2010, a conclu au rejet du recours.
22. Par écriture du 2 septembre 2010, la recourante fait encore constater n'avoir jamais reçu de son conseiller la consigne de mettre fin à son stage. Elle affirme que si tel avait été le cas, elle s'y serait bien évidemment pliée.

A l'appui de ses allégations, la recourante a notamment produit les courriels échangés entre l'OCE et elle-même les 25 et 26 février 2010.

23. Par écriture spontanée du 9 octobre 2010, la recourante a encore produit diverses pièces, assorties d'explications complémentaires reprenant en substance celles déjà données précédemment.

Elle a ajouté qu'à sa connaissance, elle n'était pas la seule assurée à se plaindre des compétences de son conseiller.

Enfin, elle a conclu au versement de la totalité des indemnités du mois de janvier 2010 ainsi qu'à l'octroi d'un dédommagement justifié selon elle par le retard de versement et les désagréments occasionnés.

24. Une audience de comparution personnelle s'est tenue en date du 14 octobre 2010.

A cette occasion, la recourante a indiqué que ce n'était que le 28 décembre 2009 que la question d'un stage avait été évoquée par son employeur potentiel. Celui-ci lui a expliqué vouloir ainsi déterminer si elle était apte à occuper ce genre de poste.

Selon la recourante, ce n'est que le 18 janvier 2010, lorsqu'elle a rencontré son conseiller, que celui-ci l'a informée qu'un délai de 10 jours devait être respecté et une approbation obtenue. Elle lui a alors proposé de lui fournir une attestation de stage, ce qu'il a jugé "bienvenu". Il a ensuite mis fin à l'entretien en lui indiquant que « Berne ne pourrait sans doute pas faire de miracle » et en lui conseillant d'aller consulter les conditions d'octroi de la mesure sur Internet. A ce moment-là, elle n'avait cependant pas accès à internet, car elle n'était pas chez elle. Son conseiller ne lui a donc pas donné d'informations précises, si bien qu'elle ignorait si elle avait ou non droit à quelque chose. Elle lui a transmis l'attestation de stage le jour même.

L'intimé a quant à lui fait remarquer que le stage suivi par la recourante n'en était pas véritablement un puisqu'il s'agissait pour l'employeur de la "tester" et qu'il l'a finalement engagée au 1<sup>er</sup> février 2010. C'était une manière pour lui de faire supporter ce temps d'essai à l'assurance-chômage. Dès lors et quelle que soit la date à laquelle elle aurait été déposée, la demande aurait été refusée.

L'intimé a reconnu ne disposer d'aucun document attestant du fait que le conseiller de la recourante l'aurait informée ou lui aurait conseillé de mettre fin à ce stage avant le 18 janvier 2010. Il a expliqué que, normalement, avant de mettre sur pied un tel stage, un dialogue doit s'instaurer entre l'assuré et son conseiller; celui-ci doit ensuite prendre contact avec l'employeur pour définir les objectifs et conclure un contrat portant sur ceux-ci.

L'intimé a admis qu'en l'occurrence, vu la période des fêtes, la recourante ne pouvait pas prendre contact avec son conseiller avant le 4 janvier 2010.

25. Le 15 octobre 2010, la recourante a produit le décompte établi par la caisse de chômage pour le mois de janvier 2010, dont il résulte qu'elle a reçu un montant de 1'789 fr. 40 (net) et qu'un gain intermédiaire brut de 2'717 fr. a été pris en compte.

La recourante a également produit une attestation de gain intermédiaire datée du 2 février 2010 certifiant qu'elle a effectué un stage non rémunéré durant tout le mois de janvier 2010.

26. Par écriture du 3 novembre 2010, l'intimé a persisté dans les termes de sa décision du 21 juin 2010.

Il estime justifié le fait de retenir en janvier 2010 un gain intermédiaire correspondant aux usages.

Il souligne par ailleurs que même si son conseiller en personnel ne l'a pas découragée de poursuivre son activité auprès de cet employeur, la recourante peut se voir reprocher d'avoir pris le risque de débiter son activité avant d'avoir obtenu une décision des autorités compétentes.

Enfin, l'OCE confirme qu'en l'espèce, les conditions d'octroi d'un stage professionnel ne sont pas remplies, l'employeur ayant essayé de faire supporter un temps d'essai déguisé à l'assurance-chômage.

27. Le 22 novembre 2010, la recourante a encore produit une attestation du 8 juillet 2009 de la CAISSE DE CHÔMAGE UNIA.
28. Sur quoi, la cause a été gardée à juger.

### **EN DROIT**

1. Conformément à l'art. 56 V al. 1 let. a ch. 8 de la loi sur l'organisation judiciaire, du 22 novembre 1941 en vigueur jusqu'au 31 décembre 2010 (aLOJ; RS E 2 05), le Tribunal cantonal des assurances sociales connaissait, 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).

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, cette compétence revient à la Chambre des assurances sociales de la Cour de justice, laquelle reprend la procédure pendante devant le Tribunal cantonal des assurances sociales (art. 143 al. 6 de la LOJ du 26 septembre 2010).

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

2. Interjeté dans les formes et délai prévus par la loi, le présent recours est recevable (art. 56 à 61 LPGA et 38 al. 4 let. b LPGA).
3. a) En procédure juridictionnelle administrative, ne peuvent être examinés et jugés, en principe, que les rapports juridiques à propos desquels l'autorité administrative compétente s'est prononcée préalablement d'une manière qui la lie, sous la forme d'une décision. Dans cette mesure, la décision détermine l'objet de la contestation qui peut être déféré en justice par voie de recours (ATF 125 V 413 consid. 1a p. 414; 119 Ib 33 consid. 1b p. 36 et les références citées).
- b) La décision litigieuse du 21 juin 2010 confirmant celle du 8 mars 2010 porte sur le refus de l'intimé d'octroyer à la recourante un stage professionnel.

En conséquence, les conclusions de la recourante visant l'octroi de dommages-intérêts en raison « des ennuis engendrés par la situation » et du versement tardif des indemnités journalières des mois de janvier et février 2010 ne sauraient être considérées comme recevables dans la mesure où cette question n'a pas été examinée par l'OCE auquel la cause devra dès lors être renvoyée afin qu'il statue formellement sur ce point.

La Cour de céans examinera donc exclusivement la question du droit de la recourante aux indemnités de chômage du mois de janvier 2010, celle de savoir si l'ORP a violé son obligation de renseigner et, dans l'affirmative, quelles en sont les conséquences.

4. Il convient tout d'abord d'examiner le bien-fondé du refus d'octroi d'un stage professionnel.

a) Conformément à l'art. 59 al. 1<sup>er</sup> LACI, l'assurance alloue des prestations financières au titre des mesures relatives au marché du travail (MMT) en faveur des assurés et des personnes menacées de chômage. L'al. 2 de cette disposition précise que ces mesures visent à favoriser l'intégration professionnelle des assurés dont le placement est difficile pour des raisons inhérentes au marché de l'emploi. Elles ont notamment pour but d'améliorer l'aptitude au placement des assurés de manière à permettre leur réinsertion rapide et durable (let. a), de promouvoir les qualifications professionnelles des assurés en fonction des besoins du marché du travail (let. b), de diminuer le risque de chômage de longue durée (let. c), et de permettre aux assurés d'acquérir une expérience professionnelle (let. d).

En vertu de l'art. 64a al. 1 let. b LACI, sont réputés mesures d'emploi notamment les emplois temporaires qui entrent dans le cadre de stages professionnels en entreprise ou dans une administration.

Le but d'un stage professionnel est de favoriser la réinsertion professionnelle d'assurés par l'acquisition d'expériences professionnelles et de contacts noués avec leur profession ou une activité proche de celle-ci, ainsi que l'approfondissement des connaissances professionnelles acquises. Le stage professionnel vise en premier lieu à fournir à l'assuré qualifié une première expérience professionnelle ou une remise en contact avec sa profession ou monde du travail. Les stages professionnels sont particulièrement indiqués pour les jeunes sortant de formation mais sans expériences professionnelles. Cette mesure est néanmoins également destinée aux ayant-droit qui ont besoin d'élargir leur expériences professionnelles. L'autorité compétente détermine qui participe à un stage professionnel, en fonction des conditions du marché du travail, du cercle des participants et de leur chance de réinsertion rapide sur le marché du travail (Circulaire du Secrétariat d'État à l'économie [SECO] relative aux mesures du marché du travail, en vigueur dès le mois de janvier 2009, I2, I6 et I8).

b) En l'espèce, il résulte du dossier de l'OCE et en particulier du curriculum vitae de la recourante que celle-ci a obtenu un baccalauréat en langues modernes ainsi qu'un diplôme d'apprentissage de téléopératrice Z\_\_\_\_\_, qu'elle maîtrise cinq langues, dispose de connaissances informatiques et a accumulé une expérience professionnelle de plusieurs années en tant que réceptionniste, secrétaire, gestionnaire auprès du XA\_\_\_\_\_ SUISSE et traductrice.

Au vu de la formation de la recourante et de sa large expérience professionnelle, un stage de téléphoniste auprès d'une compagnie de taxis n'apparaît effectivement pas susceptible d'augmenter ses chances de réinsertion professionnelle. Certes, ce stage a débouché sur une place de travail mais uniquement du fait que l'employeur en a usé à la manière d'une période d'essai et ce, à seule fin de ne pas rémunérer l'assurée. Or, ainsi que le fait remarquer l'intimé, il n'est pas admissible de faire supporter ce temps d'essai à l'assurance-chômage. On ajoutera que c'est précisément pour éviter ce genre d'abus de la part des employeurs qu'il est prévu d'obtenir l'accord préalable de l'OCE et de conclure un contrat d'objectifs.

Il résulte de ce qui précède qu'en l'espèce, les conditions d'octroi d'un stage professionnel n'étaient pas remplies et que c'est à juste titre que l'intimé a refusé son accord.

5. Reste à présent à examiner si la recourante peut effectivement se prévaloir d'une violation de l'obligation de renseigner.

a) L'art. 27 LPGA prévoit que, dans les limites de leur domaine de compétence, les assureurs et organes d'exécution des diverses assurances sociales sont tenus de renseigner les personnes intéressées sur leurs droits et obligations (al. 1) et que chacun a le droit d'être conseillé, en principe gratuitement, sur ses droits et obligations. Sont compétents pour cela les assureurs à l'égard desquels les intéressés doivent faire valoir leurs droits ou remplir leurs obligations (al. 2).

Selon l'art. 19a al. 1 OACI, les organes d'exécution mentionnés à l'art. 76 al. 1 let. a à d LACI renseignent les assurés sur leurs droits et obligations, notamment sur la procédure d'inscription et leur obligation de prévenir et d'abrégier le chômage (al. 1).

Les caisses renseignent les assurés sur leurs droits et obligations entrant dans le domaine d'activité des caisses (art. 81 al. 2 LACI). Les autorités cantonales et les offices régionaux de placement (ORP) renseignent les assurés sur leurs droits et obligations entrant dans les domaines d'activité spécifiques (art. 85 et 85b al. 3 LACI).

b) L'art. 27 LPGA correspond à l'art. 35 du projet de LPGA. Ainsi que cela ressort du rapport de la Commission du Conseil national de la sécurité sociale et de la santé, du 26 mars 1999 (FF 1999 V 4229), l'al. 1 pose une obligation générale et permanente de renseigner indépendante de la formulation d'une demande par les personnes intéressées. Cette obligation de renseigner est satisfaite par le biais de brochures, fiches, instructions, etc. La formulation « personnes intéressées » ne veut pas dire que ceux qui désirent obtenir des renseignements doivent d'abord faire preuve de leur intérêt. L'al. 2 prévoit un droit individuel d'être conseillé par les assureurs compétents. Tout assuré a droit à des conseils relatifs à ses droits et à ses obligations, gratuitement de la part de son assureur. Cette obligation de conseil ne s'étend qu'au domaine de compétences de l'assureur interpellé et elle constitue une forme de codification de la pratique précédente. Les renseignements peuvent également être communiqués par des non-juristes. Au contraire de l'obligation générale de renseigner, les conseils doivent porter sur un cas précis.

c) Le Tribunal fédéral des assurances a largement repris les travaux législatifs et doctrinaux relatifs à l'art. 27 LPGA, mais n'en a pas déterminé l'étendue. Il a cependant estimé que dans le cadre du devoir de conseils (art. 27 al. 2 LPGA), l'assureur devait rendre la personne assurée attentive au fait que son comportement pourrait mettre en péril la réalisation de l'une des conditions du droit aux prestations (ATF 131 V 472) et qu'il n'existait pas de motif évident d'abandonner l'assimilation de la violation d'un devoir légal de renseigner à une déclaration erronée après la codification d'une telle obligation dans la LPGA (ATF 131 V 472 consid. 4 et 5). Les conseils ou renseignements portent sur les faits que la personne qui a besoin de conseils doit connaître pour pouvoir correctement user de ses droits et obligations dans une situation concrète face à l'assureur (cf. GEBHARD EUGSTER, ATSG und Krankenversicherung: Streifzug durch Art. 1-55 ATSG, RSAS 2003 p. 226). Le devoir de conseil s'étend non seulement aux circonstances de faits déterminantes, mais également aux circonstances de nature juridique (arrêt K 7/06 du 12 janvier 2007 consid. 3.3, in SVR 2007 KV no 14 p. 53 et la référence). Son contenu dépend entièrement de la situation concrète dans laquelle se trouve l'assuré, telle qu'elle est reconnaissable pour l'administration (ULRICH MEYER, Grundlagen, Begriff und Grenzen der Beratungspflicht der Sozialversicherungsträger nach Art. 27 Abs. 2 ATSG, in : Sozialversicherungsrechtstagung 2006, St-Gall 2006, p. 27 no 35).

Les organes d'exécution doivent renseigner les intéressés sur le comportement qu'ils devraient adopter et aux démarches à effectuer (formalités) pour bénéficier des prestations les plus avantageuses possible, compte tenu de leur situation personnelle. Les intéressés ont donc droit à obtenir des renseignements non seulement généraux, mais personnalisés (Boris RUBIN, Assurance-chômage, Traité du droit fédéral, survol des mesures cantonales, procédure, 2ème éd. mise à jour et complétée, Schulthess 2006, p. 930 ss ; Jacques-André SCHNEIDER, op.cit p. 39 ss). Dans la cause C 335/05, la Haute Cour relève que les liens qui unissent un conseiller ORP à

un assuré sont étroits dans la mesure où le rôle essentiel du conseiller consiste non seulement à exercer un certain contrôle sur les démarches de l'assuré, mais aussi à lui prodiguer des conseils (Jean-Michael DUC, quelques réflexions sur le devoir de renseignement des assurances sociales suite à l'ATFA du 14 juillet 2006, C. 335/05, in La partie générale du droit des assurances sociales, Colloque de Lausanne 2002, édité par Bettina KAHIL-WOLFF, responsable de l'Institut de recherches sur le droit de la responsabilité civile et des assurances, 2003, p.172 ss).

Le Tribunal fédéral a précisé qu'aucun devoir de renseignement ou de conseil au sens de l'art. 27 LPGa n'incombe à l'institution d'assurance tant qu'elle ne peut pas, en prêtant l'attention usuelle, reconnaître que la personne assurée se trouve dans une situation dans laquelle elle risque de perdre son droit aux prestations (ATF 133 V 249 consid. 7.2).

6. On rappellera encore que le juge des assurances sociales fonde sa décision, sauf dispositions contraires de la loi, sur les faits qui, faute d'être établis de manière irréfutable, apparaissent comme les plus vraisemblables, c'est-à-dire qui présentent un degré de vraisemblance prépondérante. Il ne suffit donc pas qu'un fait puisse être considéré seulement comme une hypothèse possible. Parmi tous les éléments de fait allégués ou envisageables, le juge doit, le cas échéant, retenir ceux qui lui paraissent les plus probables (ATF 126 V 360 consid. 5b, 125 V 195 consid. 2 et les références ; cf. ATF 130 III 324 consid. 3.2 et 3.3). Aussi n'existe-t-il 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 322 consid. 5a).
7. En l'espèce, la recourante se plaint, en substance, du fait que son conseiller en personnel n'a pas attiré son attention sur le fait qu'elle risquait de ne pas toucher l'intégralité de ses indemnités de chômage du mois de janvier 2010.

Il ressort des pièces versées au dossier que le 28 décembre 2009, X\_\_\_\_\_ Sàrl a offert à la recourante un stage devant débuter le 4 janvier 2010. Dans la mesure où les locaux de l'ORP étaient fermés jusqu'au lundi 4 janvier 2010, la recourante n'en a informé son conseiller en personnel que ce jour-là. Cependant, celui-ci n'a ni réagi à son courriel ni pris contact avec l'employeur.

Le conseiller en personnel de l'assurée n'a pas non plus réagi le 7 janvier 2010 lorsqu'un collaborateur de la MAISON HESTIA - auprès de laquelle se déroulait une mesure du marché du travail (MMT) - lui a confirmé le début de stage annoncé.

Dans le procès-verbal de l'entretien de conseil du 18 janvier 2010, le conseiller a prétendu que l'assurée disposait de toutes les informations nécessaires pour mener à bien une demande de stage. Il a évoqué des "documents", le coaching HESTIA, la séance d'information ou encore internet. Il n'a en revanche pas prétendu avoir rappelé la teneur de ces informations à l'assurée lors de l'entretien ni même attiré son attention sur les conséquences de la poursuite de son stage ou encore sur le fait que

l'employeur devait prendre à sa charge une partie de l'indemnité journalière brute (art. 64b LACI et 97a OACI).

En outre, bien que le conseiller ait sollicité, puis reçu, l'attestation établie par l'employeur en date du 18 janvier 2010, il n'a pas estimé utile de prendre contact avec ce dernier, ce qui démontre qu'il n'ignorait pas le sort qui ne manquerait pas d'être réservé à la demande de l'assurée vu les circonstances.

Ce n'est que le 3 février 2010, suite à deux requêtes de la recourante, que son conseiller lui a enfin expressément précisé qu'elle aurait dû solliciter l'accord préalable de l'OCE et ce, dix jours avant le début du stage, afin de convenir des objectifs de ce dernier.

Il est donc établi que le conseiller en personnel de la recourante a été informé à deux reprises, les 4 et 7 janvier 2010, du fait que l'intéressée avait débuté un stage. Malgré tout, il n'a pas jugé bon de la rendre attentive aux conséquences de la poursuite du stage en question en violation des règles. Il était toutefois possible au conseiller de la recourante, de se rendre compte, en faisant preuve de l'attention usuelle, du fait que l'assurée risquait fort de voir ses indemnités journalières du mois de janvier 2010 réduites. Malgré tout, ce n'est qu'en date du 3 février 2010, soit après la fin du "stage" en question, que le conseiller a informé en bonne et due forme la recourante, c'est-à-dire trop tard pour que cette dernière puisse changer ses dispositions.

L'argument de l'intimé selon lequel la recourante peut se voir reprocher d'avoir pris le risque de débiter un stage professionnel avant d'y être autorisée tombe à faux puisqu'il a été établi qu'elle n'a pas été informée des conditions à remplir. Elle n'était donc pas consciente de courir le moindre risque et a simplement voulu mettre toutes les chances de retrouver un emploi de son côté, ce qu'on ne saurait lui reprocher.

Eu égard aux considérations qui précèdent, la Cour de céans aboutit à la conclusion que l'OCE, par l'intermédiaire du conseiller en personnel de la recourante, a violé l'obligation de renseigner qui lui incombait au sens de l'art. 27 al. 2 LPGa.

8. Reste à examiner quelles conséquences en tirer.

a) Le défaut de renseignement dans une situation où une obligation de renseigner est prévue par la loi, ou lorsque les circonstances concrètes du cas particulier auraient commandé une information de l'assureur, est assimilé à une déclaration erronée qui peut, sous certaines conditions, obliger l'autorité (en l'espèce l'assureur) à consentir à un administré un avantage auquel il n'aurait pu prétendre, en vertu du principe de la protection de la bonne foi découlant de l'art. 9 Cst. (ATF 131 V 472 consid. 5 p. 480).

D'après la jurisprudence, un renseignement ou une décision erronés de l'administration peuvent obliger celle-ci à consentir à un administré un avantage contraire à la réglementation en vigueur, à condition que (a) l'autorité soit intervenue dans une situation concrète à l'égard de personnes déterminées, (b) qu'elle ait agi ou soit censée avoir agi dans les limites de ses compétences et (c) que l'administré n'ait pas pu se rendre compte immédiatement de l'inexactitude du renseignement obtenu. Il faut encore qu'il se soit fondé sur les assurances ou le comportement dont il se prévaut pour (d) prendre des dispositions auxquelles il ne saurait renoncer sans subir de préjudice, et (e) que la réglementation n'ait pas changé depuis le moment où l'assurance a été donnée (ATF 131 II 627 consid. 6.1 p. 636 s. et les références citées). Ces principes s'appliquent par analogie au défaut de renseignement, la condition (c) devant toutefois être formulée de la façon suivante : que l'administré n'ait pas eu connaissance du contenu du renseignement omis ou que ce contenu était tellement évident qu'il n'avait pas à s'attendre à une autre information (ATF 131 V 472 consid. 5 p. 480).

La doctrine indique également que la violation du devoir de renseigner entraîne les mêmes conséquences que celles induites par la violation du principe de la bonne foi. Encore faut-il que toutes les conditions en soient remplies. En particulier, on déterminera si l'absence de renseignement ou de conseil a bel et bien conduit l'administré à un comportement préjudiciable. La protection de la bonne foi de l'administré n'a en effet pas lieu d'être protégée s'il n'y a pas de lien de causalité entre le renseignement erroné donné ou le défaut de renseignement et les dispositions prises par l'intéressé. Si ce lien de causalité est établi, l'intéressé mal renseigné doit être replacé dans la situation financière dans laquelle il aurait été s'il avait été mis en situation de réagir par rapport à des renseignements corrects et complets. On doit alors en principe supposer qu'il aurait adopté un comportement raisonnable. En revanche, si les circonstances tendent à démontrer que tel n'aurait pas été le cas, l'intéressé ne pourra pas se prévaloir d'une violation de l'art. 27 LPGA (RUBIN, op.cit. p. 941 ss ; Jean-Michael DUC, op. cit p. 176 ; Jacques-André SCHNEIDER, op. cit. p. 57).

b) En l'occurrence, la recourante a accepté un stage non rémunéré dans l'espoir d'être engagée par la suite. On peut cependant admettre que si elle avait été informée du fait que ses indemnités journalières du mois de janvier 2010 seraient très vraisemblablement réduites dans la mesure où elles l'ont été, elle aurait immédiatement mis un terme à ce stage. En d'autres termes, le défaut de renseignements quant aux modalités d'obtention d'un stage et aux conséquences d'un refus a bel et bien conduit la recourante à prendre des dispositions préjudiciables à ses intérêts.

Les conditions permettant la protection de la bonne foi de la recourante doivent dès lors être considérées comme réalisées de sorte que la recourante doit être replacée dans la situation financière qui aurait été la sienne si elle avait été mis en situation de réagir en pleine connaissance de cause. En d'autres termes, il convient d'octroyer à la recourante l'intégralité des indemnités de chômage du mois de janvier 2010, soit 21 jours, conformément au décompte du mois de janvier 2010 établi par la CAISSE DE CHÔMAGE UNIA. En ce sens, le recours est admis et les décisions des 8 mars et 21 juin 2010 annulées.

**PAR CES MOTIFS,  
LE TRIBUNAL CANTONAL DES ASSURANCES SOCIALES :**

**Statuant**

**A la forme :**

1. Déclare le recours recevable.

**Au fond :**

2. Admet le recours.
3. Annule les décisions des 8 mars 21 juin 2010.
4. Dit que la recourante a droit à l'intégralité des indemnités de chômage du mois de janvier 2010 (sans prise en compte d'un gain intermédiaire).
5. Renvoie le dossier à l'OCE pour qu'il statue sur la demande en réparation formulée par l'assurée.
6. Dit que la procédure est gratuite.
7. 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

La présidente

Marie-Catherine SECHAUD

Karine STECK

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