

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/3894/2017

ATAS/506/2018

**COUR DE JUSTICE**  
**Chambre des assurances sociales**

**Arrêt du 11 juin 2018**

**10<sup>ème</sup> 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; Georges ZUFFEREY et Pierre-Bernard PETITAT, Juges assesseurs**

---

### EN FAIT

1. Madame A\_\_\_\_\_ (ci-après : l'assurée ou la recourante), née le \_\_\_\_\_ 1986, suisse par naturalisation dès le 18 octobre 2016, célibataire, s'est réinscrite au chômage le 29 août 2016. Un délai-cadre d'indemnisation lui ayant été ouvert jusqu'au 28 août 2018, pour un gain assuré de CHF 4'621.- avec un taux d'indemnités journalières de 70 %.
2. Le 25 janvier 2017, l'assurée s'est vu assigner par l'office régional de placement (ci-après: ORP) un emploi en qualité d'animatrice à 80 % pour une durée indéterminée, à pourvoir auprès de l'EMS B\_\_\_\_\_, pour lequel elle devait adresser un dossier de candidature complet à l'employeur, par courriel, d'ici au lendemain, 26 janvier 2017. Le salaire minimal pour un tel poste (classe 10) à plein temps (100 %), selon la Convention collective de travail de la Fédération genevoise des établissements médico-sociaux (FEGEMS) était, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2017, de CHF 4'993.20 bruts par mois.
3. L'ORP a été informé par l'employeur, au début juin 2017, en réponse à sa demande du 3 avril 2017, que l'assurée n'avait pas été engagée, car son dossier de candidature n'avait pas été retenu, celui-ci étant incomplet.
4. A la demande du service juridique de l'Office cantonal de l'emploi (ci-après : OCE ou l'intimé) et qui lui demandait de s'expliquer sur les raisons pour lesquelles sa candidature n'avait pas été retenue par l'EMS, l'assurée a exposé qu'un mois après avoir adressé sa postulation, elle s'était renseignée auprès de l'employeur de la suite qui avait été donnée à sa candidature. Son interlocutrice, Mme C\_\_\_\_\_, lui avait répondu que son dossier n'avait pas été traité car il manquait des certificats de travail. Elle avait en effet omis de les joindre, mais lors de la conversation avec l'employeur, celui-ci ne les lui avait pas réclamés. Elle n'avait donc pas eu l'opportunité de les lui adresser.
5. Par décision du 30 juin 2017, le service juridique de l'OCE a prononcé une suspension d'une durée de 31 jours dans l'exercice du droit à l'indemnité de l'assurée, dès le 27 janvier 2017: en ne faisant pas preuve de toute la vigilance attendue lors de sa postulation, soit en ne prenant pas la précaution de joindre à sa candidature tous les documents demandés, cette dernière avait été écartée d'emblée par l'employeur potentiel. Par son inobservation des exigences de l'employeur, elle s'était sciemment privée d'un emploi convenable qui lui aurait permis de mettre un terme à sa situation de chômage. Elle avait ainsi commis une faute grave qu'il se justifie de sanctionner en conséquence.
6. Par courrier recommandé du 21 juillet 2017, l'assurée a formé opposition à la décision susmentionnée. Elle a conclu à l'annulation de la décision entreprise, et à la requalification des faits en faute légère. Elle était à la recherche d'un emploi depuis le début de l'année 2016 et inscrite à l'assurance-chômage depuis le 29 août de cette année-là. Elle effectuait soigneusement ses recherches d'emploi, en qualité et en nombre. Elle était assez régulièrement convoquée à des entretiens, (6 depuis le

mois de septembre 2016), et pendant la même période, elle avait postulé aux 9 offres d'emploi qui lui avaient été assignées par l'ORP. Elle avait par ailleurs trouvé par elle-même un emploi à temps partiel depuis le 12 avril 2017, déclaré comme gain intermédiaire, selon le contrat de travail annexé. À réception de l'assignation litigieuse, elle avait aussitôt préparé son dossier de candidature et l'avait envoyé à Mme C\_\_\_\_\_ le jour-même soit le 25 janvier 2017. Pensant que cette candidature était conforme, elle avait par la suite essayé d'atteindre la prénommée, pour assurer le suivi de sa postulation. Ayant tenté en vain de lui parler la première fois, ce n'est qu'au moment où elle a pu s'entretenir avec elle qu'elle avait appris qu'elle avait omis de joindre à la postulation de documents électroniques de ses certificats de travail. Dans ce contexte, elle estimait que la sanction de 31 jours apparaît lourde et disproportionnée. Elle conteste la qualification de ce malencontreux épisode de « refus d'un emploi convenable ». Elle ne conteste certes pas l'omission - totalement involontaire - qui lui était reprochée, de joindre à son dossier de candidature le document litigieux, parmi de nombreux autres documents. Cette mission devait être requalifiée, et être considérée comme inobservation d'instruction, relevant de la faute légère.

7. Par décision sur opposition du 24 août 2017, l'OCE a rejeté l'opposition du 21 juillet et confirmé la décision du service juridique du 30 juin 2017. Il ressortait des pièces du dossier que l'assurée avait bien postulé le 25 janvier 2017 pour le poste assigné mais elle avait fait preuve d'une grande légèreté en ne s'assurant pas, au moment de son envoi, qu'elle avait bien adressé un dossier de candidature complet à l'employeur, ce qui avait eu pour conséquence que sa candidature n'avait pas été retenue ; la sanction était ainsi justifiée ; quant à sa quotité, celle-ci correspondait au barème du SECO pour un manquement tel que celui reproché, et respectait ainsi le principe de la proportionnalité.
8. Par courrier recommandé du 22 septembre 2017, l'assurée a saisi la chambre des assurances sociales de la Cour de justice d'un recours contre la décision sur opposition susmentionnée. Elle conclut à l'annulation de la décision entreprise. Elle avait adressé son dossier de candidature dans le délai imparti, ce dossier étant complet, à l'exception des certificats de travail (regroupés sur un seul fichier PDF), qu'elle avait omis par mégarde de joindre aux deux pièces annexées à son courriel. Contrairement à ce qu'allègue l'intimé, son diplôme respectivement la reconnaissance du diplôme étranger en travail social avaient bien été joints à son dossier de candidature. Elle avait pris contact avec l'EMS en février 2017, pour être informée du suivi. Il lui avait été répondu que les dossiers n'avaient pas encore tous été traités. Elle avait donc rappelé ultérieurement, et lors de ce 2<sup>e</sup> entretien téléphonique, elle avait parlé avec Mme C\_\_\_\_\_ : c'est à cette occasion qu'elle avait appris qu'il manquait ses certificats de travail. Depuis un an qu'elle était inscrite à l'OCE, elle déployait tous ses efforts pour retrouver un emploi. Elle n'avait jamais failli, tant en ce qui concerne les entretiens de conseil que la production de la preuve de ses recherches mensuelles d'emploi. Elle avait de

surcroît personnellement retrouvé un emploi à temps partiel en avril 2017. Le simple fait qu'elle s'enquiert du suivi de son dossier auprès de l'EMS démontrait déjà l'intérêt qu'elle portait au poste d'animatrice ouvert auprès de cet établissement et son désir de l'obtenir, et excluait toute légèreté dans l'accomplissement de sa démarche. Si un manquement devait toujours être retenu à son encontre, il ne saurait être considéré comme une faute grave, dans la mesure où les certificats manquants au dossier de sa candidature constituaient un détail aisément réparable. Se référant à la jurisprudence (ATF 130 V 125; ATAS/788/2016 consid 5), elle estimait que si une faute devait lui être reprochée, celle-ci devait être qualifiée de peu d'importance.

9. L'intimé a répondu au recours par courrier du 19 octobre 2017. Il a conclu au rejet de celui-ci, la recourante n'apportant aucun élément nouveau, et reconnaissant avoir omis de joindre à son dossier de postulation le fichier contenant ses certificats de travail. Dans la mesure où l'employeur avait justement écarté la candidature de l'intéressé car son dossier n'était pas complet, vu qu'il manquait ses certificats de travail, il convient de retenir que l'intéressée a fait preuve d'une grande légèreté, commettant ainsi une faute qui doit être qualifiée de grave.
10. La chambre de céans a communiqué la réponse de l'intimé à la recourante, en l'invitant à lui faire parvenir une réplique, dans un délai qu'elle lui a imparti.
11. La recourante n'ayant pas fait usage de cette faculté, la chambre de céans lui a adressé un rappel en lui fixant un nouveau délai. La recourante n'a pas réagi.
12. 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) en vigueur dès le 1<sup>er</sup> janvier 2011, la chambre des assurances sociales de la Cour de justice connaît, en instance unique, des contestations prévues à l'art. 56 de la loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales, du 6 octobre 2000 (LPGA - RS 830.1) relatives à la loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité, du 25 juin 1982 (loi sur l'assurance-chômage, LACI - RS 837.0).

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

2. La LPGA, entrée en vigueur le 1er janvier 2003, est applicable à l'assurance-chômage obligatoire, à moins que la LACI n'y déroge expressément (art. 1 al. 1 LACI).
3. Interjeté dans les forme et délai prescrits par la loi, le recours est recevable (art. 56 à 61 LPGA).
4. Le litige porte sur le bien-fondé de la suspension de trente et un jours de l'indemnité de chômage infligée au recourant pour refus d'un emploi convenable, singulièrement de savoir si dans le cas d'espèce l'OCE était fondé à retenir une faute

---

grave dans le cas d'espèce et de la sanctionner par une suspension du droit à l'indemnité de 31 jours.

5. Aux termes de l'art. 17 al. 1 LACI, l'assuré qui fait valoir des prestations d'assurance doit, avec l'assistance de l'office du travail compétent, entreprendre tout ce qu'on peut raisonnablement exiger de lui pour éviter le chômage ou l'abréger.

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). Les éléments constitutifs d'un refus de travail sont également réunis 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).

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). L'inobservation de cette prescription constitue, en principe, une faute grave et conduit à la suspension du droit à l'indemnité pour une durée de 31 à 60 jours, à moins que l'assuré ne puisse se prévaloir de circonstances laissant apparaître la faute comme étant de gravité moyenne ou légère (art. 30 al. 1 let. d LACI en liaison avec l'art. 45 al. 3 OACI; ATF 130 V 125 et arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 20/06 du 30 octobre 2006 consid. 4.2). Selon la jurisprudence (ATF 130 V 125), 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. Toujours selon la jurisprudence, 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 lorsque l'intéressé 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; DTA 2002 p. 58, C 436/00, consid. 1; ATF 130 V 125 consid. 1 publié dans SVR 2004 ALV no 11 p. 31; arrêt du Tribunal fédéral 8C\_379/2009 du 13 octobre 2009 consid. 3; 8C\_950/2008 du 11 mai 2009 consid. 2 et 8C\_746/2007 du 11 juillet 2008 consid. 2).

6. a) Il convient de sanctionner par une suspension du droit à l'indemnité le comportement de l'assuré qui 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 (art. 30 al. 1 let. d LACI). La

suspension du droit à l'indemnité est destinée à poser une limite à l'obligation de l'assurance-chômage d'allouer des prestations pour des dommages que l'assuré aurait pu éviter ou réduire. En tant que sanction administrative, elle a pour but de faire répondre l'assuré, d'une manière appropriée, du préjudice causé à l'assurance-chômage par son comportement fautif (ATF 133 V 89 consid. 6.2.2 p. 92, 126 V 520 consid. 4 p. 523; 130 consid. 1 et la référence).

b) Selon l'art. 45 al. 3 et 4 de l'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité, du 31 août 1983 (OACI - RS 837.02), la suspension dure :

- a. de 1 à 15 jours en cas de faute légère ;
- b. de 16 à 30 jours en cas de faute de gravité moyenne ;
- c. de 31 à 60 jours en cas de faute grave (al. 3).

Il y a faute grave lorsque, sans motif valable, l'assuré :

- a. abandonne un emploi réputé convenable sans être assuré d'obtenir un nouvel emploi ; ou qu'il
- b. refuse un emploi réputé convenable (al. 4).

La durée de la suspension du droit à l'indemnité de chômage est fixée compte tenu non seulement de la faute, mais également du principe de proportionnalité (Thomas NUSSBAUMER, Arbeitslosenversicherung, in : Schweizerisches Bundesverwaltungsrecht [SBVR], Soziale Sicherheit, 2ème éd., n 855, p. 2435).

c) Il y a notamment faute grave lorsque l'assuré abandonne un emploi réputé convenable sans être assuré d'obtenir un nouvel emploi ou lorsqu'il refuse un emploi réputé convenable sans motif valable, de sorte que la sanction est alors fixée entre 31 et 60 jours (art. 45 al. 3 OACI); demeurent toutefois réservées des circonstances particulières faisant apparaître, dans le cas concret, la faute comme plus légère (ATF 130 V 125; SVR 2006 ALV n. 5 p. 15 [C 128/04]). La jurisprudence considère que lorsqu'un assuré peut se prévaloir d'un motif valable au sens de cette disposition, 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 consid. 3.4.3 et 3.5 p. 130; arrêt du Tribunal fédéral C 245/06 du 2 novembre 2007 consid. 4.1).

Selon l'échelle des suspensions à l'intention de l'autorité cantonale et des ORP, le refus d'un emploi convenable ou en gain intermédiaire à durée indéterminée assigné à l'assuré ou qu'il a trouvé lui-même est sanctionné d'une suspension du droit à l'indemnité de 31 à 45 jours pour un premier refus et de 46 à 60 jours pour un

deuxième refus. Au troisième refus, le dossier est renvoyé pour décision à l'autorité cantonale (LACI D79.2B).

d) Pour toute suspension, le comportement général de la personne assurée doit être pris en considération. Lorsque la suspension infligée s'écarte de ladite échelle, l'autorité qui la prononce doit assortir sa décision d'un exposé des motifs justifiant sa sévérité ou sa clémence particulière (Bulletin LACI/D72).

En matière de suspension du droit à l'indemnité à la suite d'une assignation reçue par l'ORP, au motif que l'intéressé avait eu un comportement assimilable à un refus de travail convenable constituant une faute grave au sens de ce qui précède, la jurisprudence du Tribunal fédéral est abondante. On retiendra parmi ces arrêts, quelques exemples :

- Assigné oralement à un emploi de menuisier-poseur, disponible tout de suite, l'assuré a refusé cet emploi au motif qu'il terminait une mission et que le travail dans la menuiserie ne l'intéressait plus. Il avait la perspective de travailler, dès l'automne, comme machiniste pour le compte de l'entreprise G. et qu'il désirait changer d'orientation professionnelle. Par décision du 15 septembre 2005, confirmée sur opposition le 9 novembre 2005, le Service public de l'emploi du canton de Fribourg (ci-après: SPE) a suspendu le droit de l'assuré à l'indemnité pour une période de 31 jours. Sanction confirmée par le Tribunal fédéral (C 141/06 du 24 mai 2007);
- l'ORP a informé l'assurée qu'il avait proposé sa candidature à une personne privée (W) pour un poste d'employée de ménage (six à huit heures de travail par semaine). Le dossier a été transmis à l'employeur. Par la suite W. a informé l'ORP qu'il avait laissé un message à l'assurée en lui demandant de le rappeler; l'assurée n'ayant pas répondu, il avait confié le poste à une autre candidate. La prénommée a exposé qu'elle n'avait pas pu donner suite à la demande de l'ORP, car elle était très occupée durant les mois de décembre 2004 et janvier 2005 «avec des horaires irréguliers». Par décision confirmée sur opposition l'autorité a suspendu le droit de l'assurée à l'indemnité pour une période de 35 jours. Sanction confirmée par le Tribunal fédéral (C 136/06 du 16 mai 2007)
- S. a déposé sa candidature auprès de l'OCE pour un poste de conseiller en personnel. Il a d'abord bénéficié de cours d'anglais (MMT). Le jeudi 19 avril 2007, la cheffe de l'agence au sein de laquelle le poste de conseiller en personnel était à repourvoir, a laissé un message sur le répondeur téléphonique de l'assuré en lui demandant de la rappeler le lundi suivant, dans la matinée. Le lundi 23 avril, S. participait à un cours d'anglais et n'a pas pris contact avec la prénommée le matin. A. l'a appelé à 12 heures 50 sur son téléphone portable. L'entretien a été très bref. Son contenu a été immédiatement retranscrit comme suit par A dans un courriel adressé à l'OCE (à 12 heures 54). « Bonjour, Je suis un peu 'soufflée' par votre DE! Je lui ai laissé un message jeudi lui demandant de me rappeler ce matin (j'étais absente vendredi). Comme il ne m'avait pas rappelée, je le

recontacte il y a cinq minutes. Voilà sa réponse: 'J'étais en cours ce matin. Votre poste ne m'intéresse plus car j'ai changé d'orientation et je cherche qu'un poste avec de l'anglais'....». Entendu par l'OCE, l'assuré a déclaré qu'en raison des cours d'anglais qu'il suivait alors « sa préférence était un poste où il puisse pratiquer l'anglais ». Son idée était bien d'expliquer à A. que s'il acceptait cet emploi, il risquait ensuite de donner son congé pour un autre poste répondant à ses desiderata. Toutefois, il n'avait pas pu expliquer clairement le fond de sa pensée, car l'entretien avec l'employeur potentiel avait été très bref. Par décision, confirmée sur opposition, l'OCE a suspendu le droit de l'assuré à l'indemnité de chômage pour une durée de 33 jours au motif qu'il avait fait échouer une possibilité d'emploi en ne montrant plus d'intérêt à obtenir le poste. Sanction confirmée par le Tribunal fédéral (8C\_200/2008 du 15 septembre 2008)

- G. a été assignée par l'ORP à soumettre sa candidature pour un poste d'assistante en marketing à plein temps auprès de Z. G., qui y a donné suite, a eu un entretien d'embauche avec A, directeur du service de publicité de cette maison. Ultérieurement, A a informé l'ORP que le résultat de la candidature s'était révélé négatif à cause notamment des prétentions salariales de l'assurée - elle prétendait 7'000 fr. x 13 alors que le budget pour le poste était de 6'000 fr. x 13 - et du comportement inadéquat qu'elle avait eu au cours de l'entrevue. L'ORP a suspendu, pour une durée de 31 jours, le droit de l'assurée à l'indemnité au motif que son comportement était assimilable à un refus d'accepter un travail convenable. Sanction confirmée par le Tribunal fédéral (8C\_746/2007 Arrêt du 11 juillet 2008);
- L'ORP a assigné à l'assuré un emploi de conducteur de machines auprès de la société X.. Ce poste était destiné à un opérateur/une opératrice de machines automatisées ou formation équivalente. Après avoir pris contact avec l'employeur, l'assuré a déclaré à l'administration qu'il s'agissait d'une « place pour une dame à la sortie des lignes pour mettre des produits dans des boîtes ». Par la suite, l'employeur a informé l'OCE que l'assuré n'avait pas été engagé, au motif que le poste, jugé trop féminin par l'intéressé, n'était pas adapté aux attentes de celui-ci; le poste était resté vacant. Par décision du 5 mai 2008, confirmée sur opposition le 8 juillet 2008, l'OCE a suspendu le droit de l'assuré à l'indemnité de chômage pour une durée de 31 jours au motif qu'il avait fait échouer une possibilité d'emploi en ne montrant pas d'intérêt à obtenir le poste. Sanction confirmée par le Tribunal fédéral (8C\_950/2008 du 11 mai 2009).
- L'ORP a assigné A à un emploi d'assistante de direction à plein temps auprès de la société X. (ci-après: la société). Ultérieurement la société a informé l'ORP que l'assurée ne s'était pas annoncée. Le poste était d'ailleurs repourvu à cette date. Invitée à s'expliquer, A. a déclaré qu'elle avait bien adressé son dossier de candidature à la société par courriel dans le délai imparti. L'OCE a suspendu le droit de l'assurée à l'indemnité de chômage pour une durée de 31 jours, motif pris

---

qu'elle n'avait pas donné suite à l'emploi assigné. Sanction confirmée par le Tribunal fédéral (8C\_379/2009 du 13 octobre 2009).

7. 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 devraient statuer, dans le doute, en faveur de l'assuré (ATF 126 V 322 consid. 5a).
8. En l'espèce, la recourante considère en définitive que si l'on doit admettre qu'elle a commis une faute, en omettant de joindre à son courriel, - en plus des pièces y figurant (CV, lettre de motivation et diplôme) -, un document PDF contenant l'ensemble de ses certificats de travail, cette faute ne saurait être considérée que comme une faute de peu d'importance. De son côté l'intimé estime que l'assurée, n'ayant pas vérifié au moment d'acheminer son courriel de postulation que tous les documents exigés y figuraient, a fait preuve d'une grande légèreté qui doit en l'occurrence être considérée comme une faute grave, en tant que son comportement doit être assimilé à un refus d'emploi convenable.
  - a. On retiendra que le courrier du 24 janvier 2017 du conseiller en personnel de la recourante, lui communiquant l'assignation litigieuse et le descriptif de l'emploi vacant précisait expressément qu'elle devait adresser son dossier de candidature actualisé et complet, à savoir une lettre de motivation avec intitulé numéro de la référence du poste, un CV, copie-s de-s certificat-s de travail, copie-s de-s diplôme-s et attestation-s, ainsi que les autres démarches qui étaient attendues de sa part, après le dépôt de sa postulation, notamment par rapport au suivi de postulation, ce courrier attirant l'attention de la destinataire qu'en cas de non-respect des instructions adressées, des sanctions pourraient être prononcées à son encontre. Le descriptif du poste lui-même, mentionnait expressément « si vous êtes convaincu/e de pouvoir assumer cette responsabilité, nous attendons votre dossier complet (lettre de motivation, CV, certificats/s-attestation/s de travail, diplôme/s est permis de travail, le cas échéant) par courriel à [.C\\_\\_\\_\\_\\_@emsB\\_\\_\\_\\_.ch](mailto:C_____@emsB____.ch). Il n'est pas contesté au surplus que la recourante a immédiatement réagi, en adressant son dossier de candidature avant même l'échéance du délai bref qui lui était imparti pour ce faire.
  - b. La recourante ne conteste toutefois pas que ce dossier n'était pas complet, puisqu'il manquait le document regroupant l'ensemble de ses certificats de travail, alors que pour le surplus les autres documents exigés comportant plusieurs pièces jointes figuraient bien dans le courriel de postulation, ce qui ressort de la copie du courriel au dossier de l'intimé. L'assurée n'a toutefois eu conscience de son oubli,

manifestement involontaire, au vu de l'ensemble du dossier - dont il convient effectivement de prendre en compte, comme le requiert la jurisprudence, pour apprécier le comportement général du demandeur d'emploi. Elle explique dans ses écritures, - ce que l'intimé ne conteste pas -, que dans le courant du mois de février, après avoir postulé dans les derniers jours de janvier, elle s'est enquis auprès de l'EMS du suivi de sa postulation : dans un premier entretien téléphonique on lui a indiqué que toutes les candidatures n'avaient pas encore été examinées. Et, rappelant ultérieurement Mme C\_\_\_\_\_, à qui elle avait adressé le courriel de candidature, et pouvant finalement lui parler, c'est à cette occasion que la susnommée lui avait indiqué que son dossier avait été écarté, car il manquait les certificats de travail. Selon toute apparence, à ce moment-là, l'EMS avait pris sa décision, comme la recourante l'affirme, sans être contredite, ce qui est toutefois vraisemblable au degré de la vraisemblance prépondérante exigé en matière d'assurances sociales, dès lors que lors de cet entretien téléphonique, la responsable de l'EMS n'a pas cru bon lui demander de compléter son dossier, en lui envoyant le fichier manquant ; ce qui eût été simple, et à n'en point douter, la recourante se serait exécutée sur-le-champ. On ajoutera que le comportement qu'elle a adopté, notamment en se préoccupant de la suite qui avait été donnée à sa postulation - laquelle, dans son esprit, comportait un dossier complet, ajouté au fait que cette postulation a été adressée avant même l'échéance du délai bref qui lui avait été imparti pour se manifester auprès de cet employeur potentiel, ne saurait, comme le soutient l'intimé, être considéré comme un indice, et encore moins la démonstration, d'une grande légèreté dans son comportement.

c. Il faut également observer que de son côté, le service employeurs de l'OCE ne s'est intéressé au suivi des candidatures qu'il avait fait adresser à l'EMS à fin janvier 2017, que par courrier du 3 avril 2017, soit plus de 2 mois plus tard. Pire encore: la réponse de l'EMS qui a rempli le tableau qui lui avait été soumis pour sa réponse, est daté, manuscrit par la responsable, du 7 juin 2017, soit 2 mois plus tard... Ce n'est finalement que le 13 juin 2017 que le service juridique à qui le dossier avait été transmis, a interpellé la recourante pour lui permettre d'exercer son droit d'être entendu par rapport aux motifs pour lesquels elle n'avait pas été engagée par l'EMS suite à l'assignation d'emploi du 25 janvier 2017 (lettre datée du 24 janvier).

Dans l'intervalle, la recourante a dûment continué à rechercher activement un emploi, jusqu'à en trouver un elle-même, en avril, à temps partiel, en gain intermédiaire, tout en respectant ses obligations de chômeur vis-à-vis de l'ORP, ce qui doit également être pris en considération, au même titre que le comportement de l'intéressée vis-à-vis de ses obligations de chômeur, depuis l'époque de son inscription au chômage jusqu'à la postulation litigieuse. De ce point de vue, son comportement a toujours été irréprochable. Elle s'est montrée proactive, réalisant par exemple qu'avec une amélioration de son français, et de son orthographe, elle pourrait améliorer ses perspectives de retrouver un emploi rapidement; elle a sollicité et obtenu des cours, qu'elle a suivis assidûment. Lorsqu'elle avait un doute,

au sujet de l'exécution de ses obligations, elle n'hésitait pas à interpeller son conseiller en personnel.

d. Il résulte de ce qui précède que le principe de la faute est néanmoins acquis : elle avait été rendue attentive non seulement dans le courrier qui lui communiquait l'assignation au poste vacant concerné, mais également dans le descriptif du poste, qui y était annexé, à l'obligation de postuler sur la base d'un dossier complet, les éléments le composant étant expressément énumérés, ceci à deux reprises. Il était dès lors exigible de la part de l'assurée qu'elle redouble d'attention et vérifie, avant d'acheminer son courriel de postulation, que tous les éléments requis y figurent. Sans omettre que le poste vacant offert était un poste à 80 % de durée indéterminée. La faute doit ainsi être sanctionnée, sur le principe.

9. S'agissant en revanche de qualifier le degré de la faute, on ne saurait suivre l'intimé qui considère que le comportement de l'assurée relèverait d'une grande légèreté, et qu'à ce titre ce dernier devait être assimilé au refus d'un emploi convenable qui aurait permis à l'assurée de mettre un terme à sa situation de chômage, devant à ce titre être sanctionné comme faute grave. Dans le cas d'espèce, le comportement reproché à la recourante est sans commune mesure avec les exemples casuistiques tirés de la jurisprudence du Tribunal fédéral et énumérés ci-dessus. La recourante n'a certes pas redoublé d'attention quant aux annexes qui figuraient dans son courriel, avant de l'acheminer ; mais dans le contexte de ce dossier, il convient bien plutôt d'attribuer cette omission à la précipitation de la recourante, voulant bien faire en adressant sa postulation pratiquement dès réception de l'assignation ; en tout état bien avant l'échéance du délai déjà bref qui lui avait été imparti pour faire acte de candidature. Il s'agit également d'un incident, certes regrettable, mais totalement isolé, de la part de la recourante dont le comportement et l'attitude de chômeur tel qu'ils ressortent du dossier apparaissent exempts de tout reproche. Dans le cas d'espèce, la chambre de céans retiendra une faute légère au sens de l'art. 45 al. 3 OACI, passible d'une sanction de 1 à 15 jours de suspension du droit à l'indemnité.
10. Quant à la quotité de cette sanction, la chambre de céans estime qu'une suspension du droit à l'indemnité de 15 jours se justifie dans le cas d'espèce, et respecte le principe de la proportionnalité. En effet, une faute légère n'implique pas une sanction seulement symbolique. Or, dans le cas d'espèce, la chambre de céans considère que les certificats de travail sont un élément important du dossier de candidature. En effet, au-delà de CV et des diplômes, ils fournissent d'emblée à l'employeur potentiel des informations importantes sur l'appréciation des employeurs précédents sur les qualités personnelles et les prestations du travailleur en emploi. La personne qui recherche un emploi doit en être consciente et y accorder une importance particulière lorsqu'elle constitue son dossier pour postuler. Dans le cas d'espèce la recourante avait été rendue attentive à cette exigence, non seulement par la lettre d'assignation de son conseiller en personnel, que dans le descriptif de la place vacante énumérant les exigences de l'employeur potentiel.

Elle devait donc redoubler d'attention pour vérifier, avant d'envoyer sa postulation, que son dossier était complet. Ce dossier, faute de contenir cet élément essentiel, a d'emblée été écarté.

11. Il résulte ainsi de ce qui précède que le recours sera partiellement admis, la décision entreprise étant modifiée en tant qu'elle prononçait la suspension pour une durée de 31 jours dans l'exercice du droit à l'indemnité de la recourante, sur la base d'une faute grave, la faute retenue étant ici de degré léger, et la sanction ramenée de 31 à 15 jours.
12. Pour le surplus, la procédure est gratuite (art. 61 lettre a LPGA et 89 H LPA).

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

**Statuant**

**À la forme :**

1. Déclare le recours recevable.

**Au fond :**

2. L'admet partiellement.
3. Réduit la sanction de 31 jours de suspension dans l'exercice du droit à l'indemnité de la recourante à 15 jours, dans le sens des considérants.
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

Florence SCHMUTZ

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