

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/4102/2019

ATAS/1155/2020

COUR DE JUSTICE
Chambre des assurances sociales

Arrêt du 30 novembre 2020

10^{ème} Chambre

En la cause

Madame A_____, domiciliée à GENÈVE

recourante

contre

OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI, Service juridique, sis 16,
rue des Gares, 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, l'intéressée ou la recourante), née le 1988, de nationalité russe et bénéficiaire d'un permis d'établissement C, gestionnaire financier, s'est inscrite à l'office régional de placement (ORP) le 31 août 2018 déclarant rechercher, dès ce jour-là, un emploi à 80 %. Un délai-cadre d'indemnisation lui a été ouvert dès le 31 août 2018.
2. En date du 13 septembre 2018, lors de son premier entretien de conseil avec Madame B_____, la conseillère qui lui avait été désignée, elle a confirmé son inscription au chômage, déclarant rechercher un emploi à 100 %. Le même jour elle a signé un plan d'actions, dont il ressort de la rubrique « Stratégie de réinsertion » qu'elle était invitée à prendre contact avec C_____ Organisation (partenaire de l'office cantonal de l'emploi [ci-après : OCE ou l'intimé] offrant une formation MMT ayant pour objectif de permettre aux candidats d'acquérir les méthodes/outils nécessaires au management de projet) pour s'y inscrire, d'une part, et d'autre part de s'informer sur le soutien qui pourrait lui être apporté via Syni ou Prima (autre cours MMT) dont les coordonnées lui avaient été remises par sa conseillère.
3. L'assurée a donné suite aux prises de contact susmentionnées, et a bénéficié d'une mesure MMT, du 29 octobre 2018 au 31 janvier 2019, sous forme de stage de requalification Prima, dans l'objectif de définir un projet professionnel et des objectifs clairs, travailler sur une stratégie de retour à l'emploi basé sur les compétences de l'assurée et son positionnement sur le marché du travail. Elle a en outre bénéficié d'une seconde mesure, soit d'un cours de management de projet auprès de C_____, du 4 février au 10 avril 2019.
4. Il ressort des procès-verbaux d'entretiens de conseil successifs que l'assurée avait beaucoup de difficultés à retrouver un emploi, notamment en raison de la spécificité de son profil (spécialisée dans le trading où peu de places sont offertes) et par les canaux qu'elle privilégiait, en particulier LinkedIn : difficultés à obtenir des entretiens d'embauche (PV d'entretiens des 23 octobre, 14 décembre 2018, 8 février 2019 - 2 entretiens obtenus depuis le début du chômage- ; 27 mars 2019 - un entretien vidéo obtenu, utilise beaucoup le réseau LinkedIn, mais n'est par contre pas contactée, - inscrite en parallèle à D_____ Emploi [E_____ Emploi car il est important qu'elle puisse trouver d'autres canaux de postulation]).
5. Il ressort d'un courriel du responsable de C_____ Organisation (Monsieur F_____), notamment adressé à Mme B_____ le 14 février 2019, que l'animateur de la session numéro 2 de 2019 de la formation en management de projets lui avait fait part d'une préoccupation et d'un constat au sujet de l'assurée, concernant son implication et sa participation à la formation et aux exercices de groupe : en fait, elle ne s'impliquait pas aux travaux de groupe et faisait autre chose durant la formation. Le formateur avait eu une discussion avec elle à ce sujet et lui avait demandé de s'impliquer dans les exercices de groupe et durant la formation. La réaction de l'intéressée avait été que « cela avance beaucoup trop lentement pour

elle ! ». M. F_____ indiquait toutefois que la situation n'était pas alarmante à ce stade, C_____ étant en mesure de gérer. Il tenait néanmoins à signaler cette situation, car en reprenant le CV, il n'avait pas constaté de compétences particulières en management de projets, et en conséquence cette formation devrait lui permettre de capitaliser un maximum de concepts. Il indiquait d'autre part que si l'attitude de l'assurée ne devait pas changer, il faudrait alors se poser la question de la retirer de cette formation.

6. Le 5 avril 2019, E_____ Emploi (ci-après : E_____ ou le prestataire) a informé la conseillère en personnel de l'assurée qu'il avait pris contact avec cette dernière (au sujet d'une nouvelle mesure MMT évoquée préalablement), qui débiterait la mesure de coaching le 12 avril 2019 à 10 heures.
7. Par décision du 5 avril 2019, l'ORP a octroyé à l'assurée cette nouvelle mesure MMT, D_____ Emploi auprès de LE, du 12 avril au 12 juillet 2019. L'inscription à ce cours a été confirmée le jour-même au prestataire.
8. Par courriel du 12 avril 2019 à 11h15, Madame G_____ (E_____) a informé la conseillère en personnel de l'assurée de ce que cette dernière ne s'était pas présentée à son rendez-vous du jour-même à 10 heures, en raison d'un entretien d'embauche auprès d'un contact chez H_____. E_____ avait reconvoqué l'intéressée pour le 30 avril à 11 heures.
9. Le 30 avril 2019 l'assurée s'est présentée à l'entretien fixé par E_____. Le but de ce premier contact était, pour le prestataire, de présenter son programme à l'assurée, ainsi que de faire connaissance avec elle et de réunir les renseignements nécessaires pour la mise en place du coaching. Le détail du déroulement de cette entrevue sera relaté ci-après.
10. En date du 2 mai 2019, Mme G_____ a pris contact avec la conseillère ORP de l'assurée. Elle lui a indiqué, en substance, que lors de la première rencontre (30 avril 2019), l'assurée lui avait expliqué avoir suivi un programme similaire auprès de la mesure Prima, qu'elle avait terminé à fin janvier 2019 ; à ce jour elle était toujours en contact régulier avec la personne qui l'avait coachée ; elle n'avait dès lors pas souhaité entrer dans le programme de E_____, et avait refusé de lui transmettre son dossier de postulation. E_____ a dès lors décidé d'annuler l'inscription de l'assurée. E_____ a confirmé ce qui précède par courriel du 5 mai 2019.
11. Par courrier du 6 mai 2019 adressé à l'assurée sur la lettre type d'octroi de la mesure MMT, Mme B_____ (conseillère ORP) a informé la destinataire de l'annulation de cette mesure. Elle a parallèlement transmis le dossier au service juridique de l'OCE pour instruction et décision.
12. Lors de l'entretien du 15 mai 2019, il est mentionné au procès-verbal que l'assurée devait intégrer E_____ mais la mesure avait été refusée ; le cas était soumis au service juridique, une grosse discussion a eu lieu au sujet de la manière d'agir de l'assurée, la conseillère en personnel lui faisant part de ce qu'elle avait donné très

récemment une très mauvaise image d'elle auprès des prestataires. L'assurée était convaincue que sa manière de faire via le réseau, qui lui avait été inculquée par Prima était la meilleure. La conseillère lui rappelait qu'elle ne décrochait pas d'entretien d'embauche.

13. Le 11 juin 2019 le service juridique de l'OCE a prononcé à l'encontre de l'assurée la suspension du droit à l'indemnité pour une durée de trois jours à compter du 1^{er} mai 2019, pour recherches insuffisantes qualitativement en avril 2019. Cette sanction sera confirmée par décision sur opposition du 3 octobre 2019, entrée en force.
14. Par décision du 30 juillet 2019, le service juridique de l'OCE a prononcé la suspension pour une durée de vingt-cinq jours dans l'exercice du droit à l'indemnité de l'assurée, dès le 1^{er} mai 2019. Depuis l'ouverture de son délai-cadre d'indemnisation (31 août 2018) l'assurée avait participé, du 29 octobre 2018 au 31 janvier 2019, à un programme d'emploi temporaire fédéral Prima, afin de travailler sur son projet professionnel, son réseau et avoir un coaching pour ses recherches d'emploi. Au constat qu'elle ne parvenait pas à obtenir des entretiens d'embauche, l'ORP lui avait enjoint, par décision du 5 avril 2019, de suivre la mesure MMT E_____ Emploi-D_____ emploi, du 12 avril au 12 juillet 2019. Par courriel du 6 mai 2019, la prestataire avait informé l'ORP que l'assurée ne voulait pas participer à la mesure, invoquant le fait d'être restée en contact avec Prima après le mois de janvier 2019, et de continuer à bénéficier de ses conseils ; aussi avait-elle jugé inutile de participer à cette deuxième mesure, et avait-elle également refusé de transmettre son dossier de candidature, prérequis au début du coaching. Il ressortait du dossier que lors de l'entretien de conseil du 15 mai 2019, sa conseillère ORP avait constaté qu'elle s'en tenait à suivre sa manière de procéder pour trouver un emploi, mais qu'elle ne parvenait toutefois pas à décrocher des entretiens d'embauche. Il était ainsi établi que la mesure MMT (auprès de E_____) était tout à fait appropriée et que l'assurée avait provoqué l'annulation de cette mesure sans motif valable ; cette attitude était constitutive d'une faute appelant une sanction. La mesure MMT étant prévue pour douze semaines, une suspension d'une durée de vingt-cinq jours dans l'exercice du droit à l'indemnité devait être prononcée.
15. Par courrier du 7 septembre 2019, l'assurée a formé opposition à la décision susmentionnée. Elle a implicitement conclu à l'annulation de cette décision et à ce que les indemnités auxquelles elle avait droit lui soient accordées.

Avant toute chose, elle souhaitait attirer l'attention de l'OCE sur le fait qu'elle avait repris un emploi le 15 juillet 2019 et qu'en conséquence son dossier de chômage avait été annulé le 14 juillet. La stratégie qu'elle avait développée dans le cadre de la première mesure MMT qu'elle avait suivie, auprès de Prima, et les conseils qu'elle avait continué à recevoir de sa coach, après la fin de cette mesure, s'étaient avérés payants, puisque c'était grâce à Prima qu'elle avait retrouvé un emploi.

S'agissant de la situation ayant conduit à la mesure querellée, elle rappelle qu'à l'époque elle avait discuté avec sa conseillère ORP des difficultés qu'elle avait à

retrouver un emploi, le marché du travail pour son type de profil (négoce des matières premières) étant très serré et subissant une crise latente. Ainsi, durant plusieurs mois, aucun poste ne correspondait à son profil. Il avait été convenu avec sa conseillère qu'elle devrait élargir les domaines de ses recherches et s'appuyer sur le réseautage. C'est donc ce qu'elle avait fait et continuait à faire. Lors d'un entretien du 27 mars 2019, sa conseillère lui avait annoncé qu'elle était obligée de l'assigner à une nouvelle mesure MMT sans toutefois lui communiquer plus de détails. Le 30 avril 2019, elle avait donc été convoquée à un entretien chez E_____ Emploi, auquel elle s'était rendue, munie des documents requis, dont son curriculum vitae et son dossier de candidature. Elle contestait formellement avoir refusé de fournir ces documents à la coach rencontrée ce jour-là. Cette dernière devait présenter la mesure proposée par E_____ ; lors de cette présentation, elle avait constaté, avec son interlocutrice, que le programme de E_____ était identique ou similaire à celui qu'elle avait suivi auprès de Prima quelques mois auparavant. Pour ces motifs, et après en avoir discuté ensemble, la conseillère de E_____ lui avait indiqué qu'elle allait discuter du caractère adéquat de cette mesure avec son supérieur, et qu'elle la tiendrait informée de la suite. À aucun moment elle n'avait refusé de suivre la mesure en question et cela n'avait jamais été son intention. Au contraire, elle avait compris de l'entretien avec son interlocutrice que E_____ allait déterminer comment adapter la mesure à sa situation personnelle. Elle n'avait toutefois plus jamais reçu de nouvelles de la coach ou de E_____. Ce n'est qu'en contactant personnellement sa conseillère ORP, quelques jours après, qu'elle avait appris que la mesure MMT auprès de E_____ avait été annulée. En conséquence, cette mesure avait été annulée de manière unilatérale par le prestataire, alors qu'elle n'a jamais refusé de la suivre. De même, elle n'avait jamais refusé de fournir son dossier de candidature, qu'elle avait apporté avec elle lors de l'entretien du 30 avril 2019. Selon elle, il s'agissait d'un regrettable malentendu.

16. Par décision sur opposition du 7 octobre 2019, l'OCE a rejeté l'opposition. Les explications de l'assurée ne permettaient pas de revoir la décision litigieuse, puisque l'intéressée devait fournir son dossier de postulation au prestataire E_____ et participer à la mesure décidée. C'était ainsi à juste titre que la sanction avait été prononcée ; quant à la durée de la suspension, de vingt-cinq jours, le service juridique de l'OCE avait appliqué le barème du secrétariat d'État à l'économie (SECO), pour un manquement tel que celui reproché à l'assurée, respectant ainsi le principe de proportionnalité.
17. Par courrier recommandé du 4 novembre 2019 (date du timbre postal : 5 novembre 2019), l'assurée a recouru contre la décision sur opposition susmentionnée, auprès de la chambre des assurances sociales de la Cour de justice. Elle a conclu implicitement à l'annulation de la décision entreprise. La décision dont est recours se basait principalement sur le fait qu'elle n'aurait prétendument pas rempli ses obligations en tant qu'assurée, au cours de sa période de chômage, en particulier lors de son entretien avec E_____, le 30 avril 2019. Elle devait se présenter à cet

entretien, munie de son CV et de sa lettre de motivation. Elle s'y était présentée. Toutefois, dès lors que c'était son premier contact avec cette société, la discussion avait naturellement commencé par la description du programme de LE. L'assurée n'avait pu s'empêcher de remarquer que ce programme était très similaire à la mesure que l'ORP lui avait enjoint de suivre précédemment, de fin octobre 2018 à fin janvier 2019, chez un autre prestataire : « Prima ». Elle avait donc attiré l'attention de la responsable de E_____ sur cet aspect, mais lui avait également indiqué qu'elle était restée en contact et en bonne relation avec sa coach chez Prima, laquelle avait continué à lui donner des conseils sur les postulations et sur l'exécution de la stratégie élaborée avec elle pendant ces trois mois. Elle n'avait en aucun cas refusé de suivre le programme de E_____, mais avait, au contraire, uniquement fait le rapprochement entre les deux programmes. Si elle avait su que l'affaire prendrait cette tournure, elle se serait abstenue de tout commentaire. Compte tenu des circonstances, elle s'était mise d'accord avec la responsable de E_____ sur le fait que la suite la plus appropriée serait que cette dernière aille parler à son supérieur pour voir s'il était possible d'adapter la mesure à son cas. Son interlocutrice lui avait assuré qu'elle reprendrait contact avec elle très rapidement, et dans tous les cas, avant le prochain rendez-vous. L'entretien s'était clos ainsi. Elle était donc sortie de l'entretien, certaine qu'elle allait recevoir des nouvelles de E_____. En aucun cas elle n'avait refusé de présenter ses documents ; au contraire, elle avait été assurée par la responsable de E_____ qu'elle avait fait tout ce qui était nécessaire. Elle n'avait pas refusé de suivre la mesure. Or, elle n'avait jamais eu de nouvelles de E_____ sur la suite de la procédure. Ce n'est qu'en contactant personnellement sa conseillère à l'ORP quelques jours plus tard qu'elle avait appris que la mesure MMT avait été annulée de manière unilatérale par le prestataire. Malheureusement, elle ne disposait pas de preuve par écrit de la part de E_____, car elle en attendait des nouvelles. Elle s'opposait donc à la décision de l'OCE, au motif qu'elle avait rempli toutes ses obligations de chômeuse. Elle concluait à ce que la chambre de céans réévalue la décision entreprise. Elle ne comprenait pas qu'une telle décision ait pu être prise, alors qu'elle n'avait reçu aucun document officiel lui notifiant la fin du programme avec E_____. Elle estimait dès lors que son droit d'être entendue avait manifestement été violé car E_____, prestataire de l'État, ne l'avait pas contactée avant de mettre unilatéralement fin au programme. Elle n'avait donc pas pu se prononcer sur les accusations formulées à son encontre (soit de ne pas avoir transmis son dossier et d'avoir refusé de suivre la formation), et en conséquence sur le fait que la mesure ait été annulée. Les explications qu'elle avait données dans le cadre de son opposition n'avaient pas été prises en compte. Elle observe enfin que la stratégie qui avait été élaborée avec l'aide de Prima s'était montrée efficace, dès lors qu'elle avait retrouvé un emploi rapidement et était sortie du chômage le 15 juillet 2019.

18. L'intimé a répondu au recours par courrier du 5 décembre 2019. Il a conclu à son rejet : le recours de l'assurée ne contenait pas d'éléments susceptibles de modifier la décision sur opposition du service juridique du 7 octobre 2019. La décision

entreprise avait confirmé la suspension d'une durée de vingt-cinq jours dans l'exercice du droit à l'indemnité de l'assurée, dès lors que cette dernière n'avait pas démontré de manière probante que la mesure concernée avait été interrompue du fait du prestataire et non pas en raison de son propre comportement. En effet, selon le prestataire, l'intéressée n'avait pas souhaité suivre la mesure assignée, en raison du fait qu'elle avait déjà suivi une mesure semblable quelques mois auparavant et qu'elle était toujours en contact avec les personnes concernées. L'intéressée soutient une nouvelle fois qu'elle n'aurait pas refusé de suivre la mesure auprès de E_____, mais que ce dernier avait unilatéralement interrompu la mesure, sans la consulter alors qu'il devait, suite à son premier entretien du 30 avril 2019, lui revenir afin d'adapter ladite mesure à son profil. Le service juridique relève qu'il ressort des procès-verbaux d'entretien de conseil, notamment de celui du 15 mai 2019, que la conseillère en personnel de la recourante avait eu une importante discussion avec elle, suite à l'entretien avec E_____, car celle-ci avait donné une mauvaise image auprès dudit prestataire. Il apparaissait également que l'intéressée était restée convaincue que sa manière de procéder était la bonne, soit de rechercher un emploi via son réseau, quand bien même sa conseillère en personnel lui avait fait remarquer qu'en date du 15 mai 2019 elle n'avait pas décroché de nouvel entretien d'embauche.

19. Invitée à se déterminer dans le cadre d'une réplique, la recourante ne s'est pas manifestée.
20. La chambre de céans avait convoqué une audience de comparution personnelle et d'enquêtes prévue pour le 6 avril 2020. La recourante avait dans un premier temps pris contact téléphoniquement avec la juridiction pour indiquer qu'elle serait en déplacement professionnel le 6 avril 2020 et qu'elle ne pourrait donc pas participer à l'audience. Invitée à indiquer les raisons pour lesquelles elle ne pourrait être présente, et à en fournir les justificatifs, la recourante avait cependant confirmé sa présence à l'audience prévue.
21. De son côté, par courrier du 2 mars 2020, la conseillère en personnel de E_____, Mme G_____, citée comme témoin, avait indiqué à la chambre de céans qu'elle ne pourrait répondre à cette convocation en raison d'un déplacement prévu depuis janvier. Elle avait, pour permettre à la CJCAS de traiter le dossier et d'obtenir les informations requises, joint à son courrier différentes pièces justificatives, montrant le détail du suivi du dossier de la recourante. Elle indiquait avoir rencontré l'intéressée le 30 avril 2019 durant un entretien de trente minutes dans les locaux de E_____. Chronologiquement :
 - le 27 mars 2019, E_____ : réception de la demande d'inscription de l'assurée de l'OCE ;
 - le 1^{er} avril 2019 : convocation de l'assurée par courriel pour le 12 avril 2019 à 10 heures ;

- le 4 avril 2019 à 16h50 : l'assurée avait appelé le secrétariat de E_____ et demandé que le rendez-vous soit déplacé ;

le secrétariat avait expliqué qu'il s'agissait d'une convocation officielle dans le cadre de son inscription à l'OCE et que, selon le mandat de E_____, toute absence devait être annoncée à l'OCE. L'assurée avait répondu que sa conseillère en placement auprès de l'OCE ne verrait aucun inconvénient au déplacement de ce rendez-vous et que cette dernière le leur confirmerait par écrit dans la journée ;

- le 5 avril 2019 : comme le prévoyait la procédure, E_____ avait confirmé à l'OCE, par courriel, que la candidate avait été conviée à l'entretien du 12 avril 2019 ;

- Le 10 avril 2019 à 17h20 : l'assurée avait appelé le secrétariat de E_____ et confirmé son absence au rendez-vous fixés le 12 avril 2019, en raison d'un entretien d'embauche ;

- le 12 avril 2019 : E_____ avait informé l'OCE de l'absence de l'intéressée. Elle était à nouveau convoquée par courriel pour un entretien prévu le 30 avril 2019 à 11 heures ; cet entretien avait pour objectif d'établir un premier contact. Il était, de plus, demandé à l'intéressée de bien vouloir se présenter avec son dossier de candidature complet ;

- le 30 avril 2019 à 11 heures : l'intéressée avait été accueillie chez E_____ ; le programme lui avait été décrit dans le détail (contenu et durée). Afin de faire plus ample connaissance, il lui avait été demandé de se présenter et de transmettre son dossier de postulation à E_____. Elle avait répondu qu'elle ne souhaitait pas transmettre son dossier ; elle estimait que E_____ ne lui apporterait rien dans ses recherches, et soulignait qu'elle avait déjà suivi une mesure du marché du travail intitulée Prima auprès de la structure I_____, et qu'elle était toujours en contact avec eux. E_____ ne connaissant pas le programme Prima, elle avait questionné l'assurée sur la durée de cette mesure. Selon les dires de l'intéressée, cette dernière avait participé à cette mesure durant trois mois, de novembre 2018 à janvier 2019. L'assurée avait répété qu'elle n'avait pas besoin des services de E_____ et refusé catégoriquement de collaborer, de nommer les structures dans lesquelles elle avait travaillé, ou encore d'informer E_____ de son cursus de formation. Elle avait réitéré son refus de présenter son dossier de postulation. Elle annonçait alors qu'elle ne souhaitait pas suivre le programme en soulignant qu'elle laissait sa place à une personne qui en aurait plus besoin qu'elle ;

- le 2 mai 2019 : E_____ avait informé par téléphone la conseillère en personnel de l'assurée auprès de l'OCE (Mme B_____) de la décision de l'intéressée. Mme B_____ en prenait acte. Elle précisait à E_____ qu'elle échangerait directement avec la candidate à ce propos, et demandait aux prestataires de lui

confirmer cette annulation par courriel. Celui-ci avait été envoyé à l'OCE le 6 mai 2019;

- enfin le 15 mai 2019 : l'assurée avait téléphoné au secrétariat de E_____ afin de vérifier si son dossier était toujours ouvert. La secrétaire l'avait informée de l'annulation de son inscription, à sa demande, et lui avait précisé que sa conseillère en personnel auprès de l'OCE en avait été informée.

En conclusion, Mme G_____ relevait qu'à lecture de ces éléments, il ressortait que E_____ avait rencontré l'intéressée durant trente minutes et que cette dernière n'avait pas souhaité lui transmettre son dossier ni entamer une collaboration avec cette institution.

22. Entre-temps l'audience prévue avait été annulée en raison de la situation sanitaire (COVID-19), et une nouvelle audience a été fixée au 15 juin 2020 : la chambre de céans y a entendu les parties et Mme G_____, conseillère en personnel auprès de E_____, en qualité de témoin.
23. La recourante a déclaré : " Je confirme avoir bien assisté à l'entretien du 30 avril 2019 auprès de E_____ Emploi, avec Madame G_____. L'entretien a duré moins d'une heure, à mon souvenir, soit environ trente à quarante minutes. J'aimerais vous expliquer le contexte général de ce dossier et de mon attitude par rapport au chômage. Lorsque j'ai perdu mon emploi, j'ai essayé de retrouver un travail par moi-même, ce qui ne s'est pas avéré aussi facile que je le pensais. J'avais entendu que le chômage proposait des stages, et j'y étais vivement intéressée. J'en ai d'ailleurs suivi deux d'affilée, et en mars 2019, lors de l'entretien de conseil avec ma conseillère, Mme B_____, elle m'a indiqué qu'elle souhaitait me faire suivre un 3^{ème} stage. À mon souvenir, elle m'a indiqué cela car cela faisait un certain temps que j'étais au chômage; à mon souvenir, elle me parlait d'une période de six mois, et comme il n'y avait pas de progression dans les résultats de mes recherches, elle estimait nécessaire que je suive ce stage. Le jour en question, elle était un peu pressée par rapport à son rendez-vous suivant, et nous n'avons guère discuté de la nature du stage en question, raison pour laquelle lorsque j'ai été au rendez-vous fixé le 30 avril, je me suis présentée avec mon dossier de candidature et une lettre de motivation. La discussion a rapidement tourné sur la description du stage chez E_____ Emploi. J'ai expliqué à Mme G_____ que j'avais déjà fait un stage du même genre auparavant. Nous sommes finalement convenues elle et moi qu'elle parlerait de ma situation particulière à son supérieur, qui n'était pas disponible sur le moment, pour voir si l'on pouvait trouver des options possibles. Elle devait me répondre par e-mail dès que possible. Je confirme que dans ce contexte, je n'ai jamais refusé de suivre la mesure, et j'ai quitté les lieux en attendant simplement la réponse. Ce contexte explique comment et pourquoi j'ai quitté les lieux en étant toujours en possession de mon dossier : la question n'était pas de ne pas le remettre à Mme G_____. La question ne s'est tout simplement pas posée à la fin, car entretemps nous avons discuté d'autre chose (description du stage chez E_____ Emploi), après avoir brièvement abordé mon dossier tout de même, et nous n'y

sommes tout simplement pas revenues. Par la suite, je n'ai plus eu de nouvelles de E_____ Emploi et c'est à l'occasion d'un téléphone que j'ai eu avec ma conseillère, en principe pour une question différente de la question de E_____ Emploi, que Mme B_____ m'a indiqué que la mesure avait été annulée par E_____ Emploi. Je dois dire que j'ai été surprise. Par la suite, j'ai également été d'autant plus surprise que j'ai reçu une sanction, pour des motifs avec lesquels je n'étais pas d'accord ".

24. Mme G_____ a déclaré : " Vous me demandez si je connais Madame A_____ ici présente. Je l'ai rencontrée en effet mais si je l'avais croisée dans la rue je ne l'aurais pas reconnue. Je l'ai rencontrée dans le cadre de mes fonctions professionnelles. Je l'ai rencontrée pour un entretien, dans le courant de l'année dernière, mais pour être sûre des dates, puis-je me référer au courrier que je vous avais adressé le 2 mars 2020, que j'ai sous les yeux ? Je confirme être l'auteur de ce courrier, et je confirme également l'intégralité de son contenu. Je confirme que cet entretien du 30 avril a duré une trentaine de minutes. Je précise que dans notre entreprise, nous recevons à peu près 1000 chômeurs par année, de sorte qu'il est difficile de me souvenir avec précision du déroulement de chacun des entretiens, surtout celui-ci qui remonte à plus d'une année, mais je dois dire que notre système est très structuré et nos procédures internes prévoient que des notes d'entretien sont systématiquement rédigées, et en direct, ce que j'ai pu faire dans le cas particulier, et qui m'a permis de rédiger mon courrier susmentionné. Vous m'exposez en résumé les explications que la recourante vous a données au sujet du déroulement de cet entretien ; et en particulier, la manière dont la recourante dit avoir vécu l'évènement. Vous laissez-elle entrevoir un possible malentendu ? Je vous réponds ceci : j'ai en effet débuté l'entretien en présentant E_____ Emploi et en particulier le stage, notamment par rapport à sa durée. Ensuite, pour faire plus ample connaissance, j'ai demandé à Mme A_____ si elle pouvait présenter son parcours, ce qu'elle a refusé. Je lui ai demandé si elle pouvait me remettre son dossier, ce qu'elle a refusé également. Elle m'a en effet expliqué qu'elle avait déjà suivi une mesure analogue, Prima chez I_____, et que dans ces conditions, elle estimait que E_____ Emploi ne lui apporterait pas davantage dans ses recherches d'emploi, d'autant qu'elle était encore en contact avec I_____. J'ai donc questionné l'intéressée sur le programme Prima, que je ne connaissais pas. Ensuite, je suis revenue à la question de savoir si elle pouvait me présenter son parcours. Elle a refusé une nouvelle fois. Je ne me souviens pas avec précision si je lui ai demandé ou non une seconde fois de me remettre son dossier de candidature. Enfin, Mme A_____ m'a clairement indiqué qu'elle ne souhaitait pas suivre cette mesure, elle a même ajouté qu'elle préférerait la laisser à quelqu'un qui en aurait plus besoin qu'elle. J'ai ainsi indiqué à Mme A_____ que j'avais pris note de toutes les informations que nous avons échangées, et que j'allais en référer à ma direction pour analyser cette situation. Il est vrai que pour moi, il s'agissait d'une situation un peu particulière et exceptionnelle, dans la mesure où dans la grande majorité des cas, les personnes qui nous sont envoyées par l'OCE sont très réceptives à la description de la mesure, et désireuses de la suivre. Je précise pour répondre à votre question que j'ai commencé

à travailler chez E_____ Emploi, directement en qualité de conseillère en personnel, le 1^{er} novembre 2018. Nous sommes neuf collègues à effectuer le même travail. La situation de l'entretien avec Mme A_____ était une première pour moi. Mme A_____ a donc pris note de ce que je lui disais, et qu'elle attendait donc des nouvelles de ma part sur la décision qui allait être prise par rapport au suivi de son inscription ou non à la mesure. Il s'agissait en effet d'un entretien préalable. Elle a à nouveau à ce moment-là insisté sur le fait qu'elle laissait sa place à quelqu'un qui en aurait plus besoin. Sur question, notre stage de coaching d'emploi se déroule sur trois mois. Vous me faites observer que dans le cas particulier, vous avez en tête une décision de cours portant plutôt sur trois semaines. Cela ne doit pas correspondre ".

Mme J_____ pour l'intimé : " En réalité, c'est bien une mesure de trois mois qui était envisagée initialement (pièce 40 du dossier), et la décision de cours du 6 mai 2019 (pièce 45) a dû être prise ultérieurement, vu l'annulation de la mesure ".

La recourante a repris : " J'ai entendu ce que vient de dire Mme G_____ : j'essaie de comprendre mais je n'arrive pas à saisir la logique lorsqu'elle évoque le déroulement de la conversation ; en effet, je ne comprends pas comment on pourrait me reprocher d'avoir refusé d'emblée de présenter mon profil, alors que je me présentais pour effectuer un stage de coaching, et que j'ignorais encore à ce moment-là en quoi consistait ce coaching. Et que l'on ait pu encore me le demander une seconde fois. Je voudrais dire que je ne suis pas d'accord avec le reproche qui m'est fait de ne pas avoir collaboré. Je trouve effectivement que Mme G_____ décrit l'entretien que nous avons eu d'une manière "sévère" : j'entends par là que je me souviens d'avoir vécu une conversation normale, et à entendre le témoin, je n'aurais cessé de dire non à tout ".

Mme G_____ : " Sur question de la recourante, qui n'a pas la même perception de notre conversation, et qui me demande si je persiste à dire qu'elle a refusé à deux reprises de me remettre son CV. Je persiste intégralement dans ce que j'ai déclaré, d'autant que cela ressort des notes que j'avais prises à l'époque. Pour revenir au déroulement des faits après l'entretien avec la recourante, j'ai donc fait un rapport à ma direction qui a décidé au vu de ce que j'avais présenté, d'annuler la participation de Mme A_____, ce dont nous avons informé Mme B_____, sa conseillère, le 2 mai 2019 (par téléphone). Pour le reste et les détails, je me réfère à ma lettre du 2 mars 2020. Sur question d'un juge, je confirme que notre programme de coaching est adaptable au candidat lui-même. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle nous nous intéressons particulièrement à connaître le parcours de chacun, pour être en mesure d'organiser un coaching le plus personnalisé possible, tout en répondant bien évidemment aux exigences minimales de l'OCE. Dans ce contexte, je confirme qu'il serait parfaitement possible d'adapter le coaching au cas particulier d'un candidat qui aurait déjà suivi une mesure de cette nature auprès de notre entreprise, ou d'une tierce organisation. Il est déjà arrivé qu'un candidat suive plusieurs fois une mesure chez nous. Pour répondre à une question d'un autre juge, dans le cas

particulier, je n'ai pas été en mesure de proposer une adaptation du coaching à cette candidate dès lors qu'elle avait refusé de m'exposer son parcours et de me remettre son dossier. Pour répondre à votre question, après que notre direction ait décidé d'annuler cette mesure, je vous confirme que nous n'avons pas formellement répondu à la recourante, comme c'était prévu (nous devions lui répondre mais pas nécessairement par courriel) et ceci pour la raison suivante : comme je l'ai expliqué, nous avons pris contact téléphoniquement avec Mme B_____, pour l'informer de notre décision, et c'est elle-même qui nous a dit qu'elle l'annoncerait personnellement à l'intéressée, raison pour laquelle nous n'avons plus repris contact avec elle directement. Je rappelle toutefois mon suivi chronologique (courrier du 2 mars 2020), que le 15 mai 2019, c'est elle-même qui avait pris l'initiative de téléphoner chez nous pour se renseigner sur l'état de son dossier. Pour répondre à la question d'un juge, je ne me souviens pas qu'à la fin de l'entretien, lorsque j'ai indiqué à la recourante que je la tiendrais au courant des suites de l'examen de la situation par ma direction, j'aie évoqué la possibilité d'une annulation de la mesure. Cela m'étonnerait d'ailleurs, car cela n'est pas l'objet de ma compétence ".

Les parties ont enfin indiqué qu'elles n'avaient pas d'autres actes d'instruction à solliciter.

25. 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 LPGA).
3. Est litigieuse la question de savoir si la suspension du droit à l'indemnité de vingt-cinq jours, prononcée par l'intimé, au motif que, par son comportement, l'assurée a fait échouer la MMT auprès de E_____ Emploi, est justifiée.
4. a. Selon l'art. 17 al. 3 let. a LACI, l'assuré qui fait valoir des prestations d'assurance a l'obligation, lorsque l'autorité compétente le lui enjoint, de participer, aux mesures relatives au marché du travail propres à améliorer son aptitude au placement.

b. La violation de cette obligation expose l'assuré à une suspension de son droit à l'indemnité. En effet, selon l'art. 30 al. 1 let. d LACI, le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu notamment lorsqu'il est établi que celui-ci ne se présente pas à une mesure de marché du travail ou l'interrompt sans motif valable.

5. Selon l'art. 59 al. 1 LACI, l'assurance alloue des prestations financières au titre des mesures relatives au marché du travail en faveur des assurés et des personnes menacées de chômage.

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

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

Les assurés sont tenus de suivre les instructions de l'organisateur. Ce dernier signalera à l'autorité compétente tout assuré qui ne se conforme pas à ses instructions. Celle-ci prendra les mesures/sanctions nécessaires (A25 Bulletin LACI MMT).

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

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

(Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, ch. 70 ad art. 30).

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

En tant qu'autorité de surveillance, le SECO a adopté un barème indicatif à l'intention des organes d'exécution. Un tel barème constitue un instrument précieux pour les organes d'exécution lors de la fixation de la sanction et contribue à une application plus égalitaire des sanctions dans les différents cantons. Cela ne dispense cependant pas les autorités décisionnelles d'apprécier le comportement de l'assuré compte tenu de toutes les circonstances - tant objectives que subjectives - du cas d'espèce et de fixer la sanction en fonction de la faute (arrêt du Tribunal fédéral 8C_425/2014 du 12 août 2014 consid. 5.1).

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

La quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage dans un cas concret constitue une question relevant du pouvoir d'appréciation (arrêt du Tribunal fédéral 8C_194/2013 du 26 septembre 2013 consid. 5.2). Le juge ne s'écarte de l'appréciation de l'administration que s'il existe de solides raisons. Il y a abus du pouvoir d'appréciation lorsque l'autorité, tout en restant dans les limites du pouvoir d'appréciation qui est le sien, se fonde sur des considérations qui manquent de pertinence et sont étrangères au but visé par les dispositions légales applicables, ou viole des principes généraux du droit tels que l'interdiction de l'arbitraire et de

l'inégalité de traitement, le principe de la bonne foi et le principe de la proportionnalité (ATF 123 V 150 consid. 2).

Selon la jurisprudence, la durée de la suspension du droit à l'indemnité de chômage est fixée compte tenu non seulement de la faute mais également du principe de proportionnalité (ATF non publié du 26 novembre 2007, C 254/06, consid. 5.3).

7. a. Pour l'établissement des faits pertinents, il y a lieu d'appliquer les principes ordinaires régissant la procédure en matière d'assurances sociales, à savoir, en particulier, la maxime inquisitoire, ainsi que les règles sur l'appréciation des preuves et le degré de la preuve.

b. La maxime inquisitoire signifie que l'assureur social et, en cas de litige, le juge, établissent d'office les faits déterminants, avec la collaboration des parties, sans être liés par les faits allégués et les preuves offertes par les parties, en s'attachant à le faire de manière correcte, complète et objective afin de découvrir la réalité matérielle (art. 43 LPGA; art. 19 s., 22 ss, 76 et 89A de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 [LPA - E 5 10]; Ghislaine FRÉSARD-FELLAY/Bettina KAHIL-WOLFF/Stéphanie PERRENOUD, Droit suisse de la sécurité sociale, vol. II, 2015, p. 499 s.). Les parties ont l'obligation d'apporter, dans la mesure où cela peut être raisonnablement exigé d'elles, les preuves commandées par la nature du litige et des faits invoqués ; à défaut, elles s'exposent à devoir supporter les conséquences de l'absence de preuve (art. 28 LPGA; ATF 125 V 193 consid. 2; 122 V 157 consid. 1a; 117 V 261 consid. 3b et les références).

c. Une preuve absolue n'est pas requise en matière d'assurances sociales. L'administration et le juge fondent leur décision, sauf dispositions contraires de la loi, sur les faits qui, faute d'être établis de manière irréfutable, apparaissent comme les plus vraisemblables, c'est-à-dire qui présentent un degré de vraisemblance prépondérante. Il ne suffit donc pas qu'un fait puisse être considéré seulement comme une hypothèse possible. Parmi tous les éléments de fait allégués ou envisageables, le juge doit, le cas échéant, retenir ceux qui lui paraissent les plus probables (ATF 130 III 321 consid. 3.2 et 3.3; 126 V 353 consid. 5b; 125 V 193 consid. 2 et les références). Il n'existe pas, en droit des assurances sociales, un principe selon lequel l'administration ou le juge devrait statuer, dans le doute, en faveur de l'assuré (ATF 126 V 319 consid. 5a; Ghislaine FRÉSARD-FELLAY/Bettina KAHIL-WOLFF/Stéphanie PERRENOUD, op. cit., p. 517 s.). Reste réservé le degré de preuve requis pour la notification de décisions, l'exercice d'un moyen de droit, le contenu d'une communication dont la notification est établie (ATF 124 V 400; 121 V 5 consid. 3b; 119 V 7 consid. 3c/bb; ATAS/598/2020 du 20 juillet 2020; ATAS/286/2018 du 3 avril 2018 consid. 3; ATAS/763/2016 du 27 septembre 2016 consid. 4 et 5c).

8. En l'espèce, il est constant que la mesure de suspension dans l'exercice du droit à l'indemnité de la recourante, par l'intimé, pour une durée de 25 jours, est

consécutives à la décision de E_____ d'annuler - en raison du comportement de l'assurée - l'inscription de la recourante à la mesure MMT " D_____ emploi " à laquelle elle avait été enjointe de participer par l'ORP, soit au cours intitulé « gestionnaire des salaires » qui se déroulait auprès de E_____, du 12 avril au 12 juillet 2019.

9. La recourante conteste avoir adopté un comportement fautif ayant pu justifier la décision de E_____ d'annuler son inscription au cours, et surtout la sanction qui lui a été infligée par l'OCE. Elle affirme ne jamais avoir refusé de participer à cette mesure ni d'avoir refusé de remettre son dossier à la conseillère de E_____ qui l'avait reçue.
10. a. Dans un premier grief de nature formelle qu'il convient d'examiner en premier lieu (ATF 127 V 431 consid. 3d/aa), la recourante se prévaut d'une violation de son droit d'être entendue, compte tenu du fait que E_____ Emploi, dont émane la décision d'annuler l'inscription de la recourante au cours litigieux, étant un partenaire de l'État, elle n'aurait pas eu l'occasion de s'exprimer sur les griefs qui lui étaient faits par ce prestataire, avant que l'intimé prononce la sanction litigieuse.
 - b. Le droit d'être entendu garanti par l'art. 29 al. 2 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 (Cst. - RS 101) comprend notamment le devoir pour l'autorité de motiver sa décision. Selon la jurisprudence, il suffit que l'autorité mentionne, au moins brièvement, les motifs qui l'ont guidée et sur lesquels elle a fondé sa décision, de manière à ce que l'intéressé puisse se rendre compte de la portée de celle-ci et l'attaquer en connaissance de cause (ATF 136 I 184 consid. 2.2.1). En outre, selon la jurisprudence, une violation du droit d'être entendu est considérée comme réparée lorsque l'intéressé jouit de la possibilité de s'exprimer librement devant une autorité de recours pouvant contrôler librement l'état de fait et les considérations juridiques de la décision attaquée, à condition toutefois que l'atteinte aux droits procéduraux de la partie lésée ne soit pas particulièrement grave, de sorte qu'il n'en résulte aucun préjudice pour le justiciable (ATF 137 I 195 consid. 2.3.2 ; ATF 133 I 201 consid. 2.2 ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_47/2013 du 28 octobre 2013).
 - c. En l'occurrence, la question de savoir si le droit d'être entendu de la recourante aurait été violé dans la mesure où sa conseillère en personnel avait annulé sa participation à la mesure MMT avant même de l'avoir entendue lors de l'entretien de conseil du 15 mai 2019 peut rester indéterminée : le fait que E_____ soit un partenaire de l'État dans le cadre des mesures MMT est quoi qu'il en soit irrelevante par rapport à la garantie du droit d'être entendu. En effet, la question litigieuse ne tient pas tant à l'annulation de l'inscription de l'assurée au cours D_____ Emploi qu'à la sanction infligée par le service juridique de l'OCE par décision du 30 juillet 2019. Or, à supposer que l'on doive admettre que cette sanction a été infligée sans que l'intéressée se soit formellement prononcée sur les griefs formulés à son encontre par le prestataire, la supposée violation de son droit d'être entendue aurait de toute manière été réparée, tant au stade de l'opposition que dans le cadre du

présent recours, dans le contexte duquel elle a non seulement repris son argumentation sur opposition, mais a également été entendue par la chambre de céans et confrontée à la coach de E_____ qui l'avait reçue le 30 avril 2019. Ainsi ce grief doit être rejeté.

11. La recourante conteste avoir refusé de participer à la mesure MMT litigieuse et avoir refusé de remettre son dossier de candidature à E_____ lors de l'entretien du 30 avril 2019, motifs pour lesquels E_____ a annulé sa participation au cours D_____ Emploi.

a. La chambre de céans constate liminairement que la mesure MMT litigieuse à laquelle la conseillère en personnel de la recourante l'a enjointe de participer était pleinement justifiée, vu les difficultés de l'assurée à retrouver un emploi, et à pouvoir obtenir ne serait-ce que des entretiens d'embauche, ceci en dépit de plusieurs mesures préalables dont elle avait bénéficié, notamment auprès de l'I_____, dans le cadre du programme Prima. Ceci ressort notamment des procès-verbaux d'entretien de conseil successifs au cours desquels la conseillère en personnel a, à diverses reprises, discuté de cette problématique avec l'intéressée, pour finalement lui enjoindre de suivre cette mesure supplémentaire, en l'y inscrivant. De son côté, la recourante a souvent fait preuve, lors de ces entretiens, d'un certain entêtement, persistant à considérer que sa stratégie de recherche d'emploi était la meilleure, ceci malgré l'absence de résultats concrets, y compris après la fin de son coaching de plusieurs mois auprès de Prima. Cette attitude a également été perçue notamment dans le cadre d'une précédente mesure MMT auprès de C_____ Organisation. L'animateur de la formation en management de projets avait fait part à l'ORP d'une préoccupation concernant l'implication et la participation de l'assurée à la formation et aux exercices de groupe : elle ne s'impliquait pas dans les travaux de groupe et faisait autre chose durant la formation. Il lui avait été demandé de s'impliquer dans les exercices de groupe et durant la formation ; et la réaction de l'intéressée avait été de répondre que « cela avan(çait) beaucoup trop lentement pour elle ! ». Pour le directeur de C_____ la situation n'était pas alarmante à ce stade, mais si l'attitude de l'assurée ne devait pas changer, il faudrait alors se poser la question de la retirer de cette formation.

b. Malgré ses difficultés à retrouver un emploi, force est de constater qu'elle a dû être sanctionnée pour recherches insuffisantes pendant une période de contrôle.

c. S'agissant du déroulement de l'entretien du 30 avril 2019 entre Mme G_____ et la recourante dans les locaux de E_____, élément central au cœur du litige, la chambre de céans constate que les notes que la coach de E_____ lui a adressées par courrier du 2 mars 2020, intégralement confirmées par le témoin lors de son audition et confrontation avec la recourante, apparaissent cohérentes et logiques, et le contenu chronologique relaté est corroboré par le contenu du dossier de l'intimé. La collaboratrice de E_____ a expliqué lors de son audition que selon les protocoles internes de la société, des notes d'entretien étaient établies sur le moment : elle a en effet confirmé être l'auteure de ce courrier, et confirmé également

l'intégralité de son contenu. L'entretien du 30 avril a, selon elle, duré une trentaine de minutes – ce qui correspond à l'appréciation de la recourante sur ce point. Elle a précisé que l'entreprise reçoit à peu près 1000 chômeurs par année, de sorte qu'il est difficile de se souvenir avec précision du déroulement de chacun des entretiens, surtout celui-ci qui remontait à plus d'une année, mais le système de E_____ est très structuré et les procédures internes prévoient que les notes d'entretien sont systématiquement rédigées, et en direct, ce qu'elle avait pu faire dans le cas particulier, et qui lui avait permis de rédiger son courrier du 2 mars 2020.

Répondant à une question de la chambre des assurances sociales, elle a précisé : « Vous m'exposez en résumé les explications que la recourante vous a données au sujet du déroulement de cet entretien; et en particulier, la manière dont la recourante dit avoir vécu l'évènement. Vous laisse-t-elle entrevoir un possible malentendu ? Je vous réponds ceci : j'ai en effet débuté l'entretien en présentant E_____ Emploi et en particulier le stage, notamment par rapport à sa durée. Ensuite, pour faire plus ample connaissance, j'ai demandé à Mme A_____ si elle pouvait présenter son parcours, ce qu'elle a refusé. Je lui ai demandé si elle pouvait me remettre son dossier, ce qu'elle a refusé également. Elle m'a en effet expliqué qu'elle avait déjà suivi une mesure analogue, Prima chez I_____, et que dans ces conditions, elle estimait que E_____ Emploi ne lui apporterait pas davantage dans ses recherches d'emploi, d'autant qu'elle était encore en contact avec I_____. J'ai donc questionné l'intéressée sur le programme Prima, que je ne connaissais pas. Ensuite, je suis revenue à la question de savoir si elle pouvait me présenter son parcours. Elle a refusé une nouvelle fois. Je ne me souviens pas avec précision si je lui ai demandé ou non une seconde fois de me remettre son dossier de candidature. Enfin, Mme A_____ m'a clairement indiqué qu'elle ne souhaitait pas suivre cette mesure, elle a même ajouté qu'elle préférerait la laisser à quelqu'un qui en aurait plus besoin qu'elle. J'ai ainsi indiqué à Mme A_____ que j'avais pris note de toutes les informations que nous avons échangées, et que j'allais en référer à ma direction pour analyser cette situation. » La chambre de céans estime dès lors, au degré de la vraisemblance prépondérante exigée en matière d'assurances sociales, qu'au vu de ces déclarations crédibles, il ne peut y avoir eu malentendu entre les protagonistes.

Les déclarations de la recourante, par rapport à ce que venait de dire le témoin, ne sont guère susceptibles de laisser planer un doute sur le déroulement de l'entretien, et sur la manière dont elle a réagi, lorsque la collaboratrice de E_____ présentait le programme de ce coaching: «J'ai entendu ce que vient de dire Mme G_____ : j'essaie de comprendre mais je n'arrive pas à saisir la logique lorsqu'elle évoque le déroulement de la conversation ; en effet, je ne comprends pas comment on pourrait me reprocher d'avoir refusé d'emblée de présenter mon profil, alors que je me présentais pour effectuer un stage de coaching, et que j'ignorais encore à ce moment-là en quoi consistait ce coaching. Et que l'on ait pu encore me le demander une seconde fois. Je voudrais dire que je ne suis pas d'accord avec le reproche qui m'est fait de ne pas avoir collaboré. Je trouve effectivement que Mme G_____

décrit l'entretien que nous avons eu d'une manière "sévère" : j'entends par là que je me souviens d'avoir vécu une conversation normale, et à entendre le témoin, je n'aurais cessé de dire non à tout. ». La recourante n'a jamais prétendu avoir effectivement remis son CV à Mme G_____ ; or, si l'on devait suivre sa version quant à l'issue de l'entretien (elle a prétendu qu'il aurait été convenu entre elles que Mme G_____ allait en référer à son supérieur, pour voir si un aménagement du coaching pouvait être envisagé, pour tenir compte de ses caractéristiques personnelles et lui donner réponse par la suite) celle-ci apparaît peu crédible. Si, à la suivre, elle n'avait jamais refusé de suivre ce stage, et qu'elle attendait de voir si ses caractéristiques personnelles (et donc son parcours) permettraient d'envisager une mesure personnalisée, c'est au contraire sa version qui manque de logique et de crédibilité : en effet, un tel examen ne pouvait être envisagé sans évaluer la situation particulière de l'intéressée, précisément au moyen de son dossier personnel. Elle n'aurait ainsi pas manqué de le remettre à son interlocutrice, ce qu'elle n'a pas fait. Il n'apparaît pas non plus crédible de la part de la recourante de prétendre que si elle ne l'avait pas fait, c'était que la discussion s'était finalement tournée sur un autre sujet.

Comme relaté ci-dessus, la version de la représentante de E_____ apparaît plus crédible, si l'on met en perspective le comportement de la recourante dans le cadre d'un précédent stage (C_____), et l'entêtement dont elle faisait preuve, dans le cadre des entretiens de conseil. La chambre de céans retient en effet que la recourante, s'étant vue présenter les caractéristiques du coaching prodigué par E_____, a immédiatement réagi en évoquant le fait qu'elle avait précédemment, et dans un passé récent, suivi une mesure auprès d'un autre prestataire, avec lequel elle avait gardé des contacts qui se poursuivaient au moment de l'entretien du 30 avril 2019 ; il apparaît des plus vraisemblables qu'elle ait effectivement considéré que le coaching de E_____ ne lui apporterait rien de plus, et qu'elle préférait laisser la place à quelqu'un qui en aurait plus besoin qu'elle. Dans cette logique, on comprend mieux qu'elle n'ait pas jugé nécessaire de remettre son dossier à son interlocutrice, et plus encore, refusé de le faire.

Les explications de Mme G_____, lors de son audition par la chambre de céans, selon lesquelles il s'agissait, pour elle, d'une situation un peu particulière et exceptionnelle, une première pour elle, dans la mesure où dans la grande majorité des cas, les personnes qui nous sont envoyées par l'OCE sont très réceptives à la description de la mesure, et désireuses de la suivre, ne sont pas non plus de nature à relativiser le comportement négatif de la recourante. Le témoin indique ainsi qu'à la fin de l'entretien Mme A_____ avait donc pris note de ce qu'elle lui disait, et qu'elle attendait donc des nouvelles de sa part sur la décision qui allait être prise par rapport au suivi de son inscription ou non à la mesure. Elle a encore précisé qu'à nouveau à ce moment-là, la recourante avait insisté sur le fait qu'elle laissait sa place à quelqu'un qui en aurait plus besoin; ce qui montre bien que l'objectif de la

recourante était plutôt de faire admettre à E_____ que la mesure MMT ne lui était pas utile, que de démontrer une véritable volonté de la suivre.

Le fait que par la suite, E_____ n'ait pas repris contact avec la recourante pour lui faire part de la décision, prise par la direction, d'annuler son inscription, en raison de son refus de participer à la mesure, ne lui est d'aucun secours pour soutenir l'existence d'un malentendu : en effet E_____, ayant fait part de sa décision à la conseillère en personnel ORP de la recourante, avait pris note que c'était Mme B_____ qui en informerait l'intéressée. C'est bien ce que la conseillère ORP a fait, dans un premier temps, par courrier du 6 mai 2019, adressé à l'assurée pour lui faire part de l'annulation de la mesure MMT, et dans un deuxième temps, en discutant avec elle, lors de l'entretien de conseil du 15 mai 2019, notamment par rapport à son comportement, qui y avait conduit. Dans ces conditions, la démarche téléphonique du 15 mai 2019, entreprise par la recourante auprès de E_____, pour leur demander si son dossier était toujours ouvert chez eux, ceci après avoir eu connaissance de l'annulation de son inscription, paraît insolite, et très vraisemblablement destinée à se prévaloir après coup de cette démarche, ce qu'elle n'a d'ailleurs pas manqué de faire pour tenter de justifier ce qu'elle considérait comme un malentendu, et le fait qu'elle serait toujours restée dans l'attente de la détermination de E_____, qui n'était jamais venue.

Il résulte donc de ce qui précède que l'annulation de la mesure MMT par le prestataire résulte bien du comportement de la recourante, le principe de la faute de cette dernière étant ainsi établi, et devant être sanctionné. La décision entreprise n'est pas critiquable sur ce point.

12. Reste à vérifier si la suspension de l'exercice du droit à l'indemnité de 25 jours, infligée à la recourante, est conforme au principe de la proportionnalité. On rappellera à cet égard que la fixation de la quotité de la sanction entre dans le cadre du pouvoir d'appréciation de l'autorité, la chambre de céans ne pouvant s'en écarter que si elle a des motifs fondés, faisant apparaître que l'autorité inférieure aurait mésusé de son pouvoir d'appréciation.

Selon le barème du SECO mentionné ci-dessus (ad consid. 6) si l'assuré ne suit pas un cours ou l'interrompt sans excuse valable, une suspension du droit à l'indemnité doit être prononcée, de 10 à 12 jours pour un cours d'environ trois semaines, de 13 à 15 jours pour un cours d'environ quatre semaines, de 16 à 18 jours pour un cours d'environ cinq semaines et de 19 à 20 jours pour un cours de dix semaines. Lorsque la durée du cours est plus longue, la suspension doit être augmentée en conséquence (cf. D79 3.D 1-6 Bulletin LACI IC).

En l'espèce, la mesure MMT litigieuse était prévue pour une durée de trois mois, de sorte que l'intimé, ayant fixé la durée de la suspension à hauteur de 25 jours, le degré de la faute étant en l'espèce moyen à grave, il respecte en conséquence le barème du SECO. Il en résulte que la sanction est conforme au principe de la proportionnalité.

13. Mal fondé, le recours ne peut qu'être rejeté.

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

Statuant

À la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. Le rejette.
3. Dit que la procédure est gratuite.
4. Informe les parties de ce qu'elles peuvent former recours contre le présent arrêt dans un délai de 30 jours dès sa notification auprès du Tribunal fédéral (Schweizerhofquai 6, 6004 LUCERNE), par la voie du recours en matière de droit public, conformément aux art. 82 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral, du 17 juin 2005 (LTF - RS 173.110); le mémoire de recours doit indiquer les conclusions, motifs et moyens de preuve et porter la signature du recourant ou de son mandataire; il doit être adressé au Tribunal fédéral par voie postale ou par voie électronique aux conditions de l'art. 42 LTF. Le présent arrêt et les pièces en possession du recourant, invoquées comme moyens de preuve, doivent être joints à l'envoi.

La greffière

Le président

Véronique SERAIN

Mario-Dominique TORELLO

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