

**COUR DES ASSURANCES SOCIALES**

---

---

Arrêt du 7 mars 2014

---

Présidence de M. MERZ, juge unique

Greffière : Mme Monod

\*\*\*\*\*

Cause pendante entre :

**N.** \_\_\_\_\_, à Lausanne, recourante, représentée par Me Corinne MONNARD SECHAUD, avocate à Lausanne.

et

**SERVICE DE L'EMPLOI**, Instance Juridique Chômage, à Lausanne, intimé.

---

**Art. 16, 17, 30 al. 1 let. d LACI ; art. 45 al. 3 et 4 OACI.**

**E n f a i t :**

**A.** N.\_\_\_\_\_ (ci-après : l'assurée), ressortissante française née en 1979, au bénéfice d'une autorisation de séjour B CE/AELE, est entrée en Suisse en décembre 2009 pour y exercer une activité lucrative. Son dernier contrat de travail a cependant été résilié par l'employeur le 24 novembre 2011 avec effet au 31 janvier 2012 pour des raisons budgétaires, ce dernier ayant d'ailleurs été déclaré en faillite en février 2012.

L'assurée s'est en conséquence annoncée aux organes de l'assurance-chômage et a sollicité l'octroi d'indemnités journalières dès le 1<sup>er</sup> février 2012.

L'Office régional de placement de Lausanne (ci-après : l'ORP) a convié l'intéressée à une séance d'information et à un premier entretien de conseil, respectivement fixés les 6 et 9 janvier 2012.

Il ressort du procès-verbal de l'entretien précité que l'assurée travaillait à plein temps auprès de son dernier employeur en tant que « responsable du service client et office manager ». La situation est évaluée comme suit, aux termes du procès-verbal corrélatif :

« Mme N.\_\_\_\_\_ est au bénéfice d'un bac littéraire français ainsi que d'un BTS [Brevet de Technicien Supérieur] en Tourisme. Elle est au bénéfice d'une expérience professionnelle d'une dizaine d'années en lien avec la gestion de gros comptes clients (clients internes telles que succursales, ou clients externes tels que distributeurs). Lors de son dernier emploi, elle a également été Office manager (i.e. facturation, recherche de fournisseurs, management d'une petite équipe). Expérience en lien également avec le « supply chain management » (chaîne d'approvisionnement logistique). Très bonnes connaissances linguistiques : [...] »

Une analyse de bilan, élaborée le 23 janvier 2012 à l'occasion d'un second entretien de conseil auprès de la conseillère ORP, est formulé ainsi :

« Bac littéraire français ainsi que BTS en tourisme. Responsable clientèle commerciale. Exp. dans la lingerie fine, la chaussure, domaine pharmaceutique. Gestion de l'équipe, prévisions, résultat de vente et suivi des collections, statistiques, recrutement du personnel et formation. Très à l'aise dans le domaine administratif. »

Il est également apparu qu'à compter de fin novembre 2011, l'assurée avait procédé à diverses recherches d'emploi, en tant que team leader, office manager, assistante de production, gestionnaire administrative des ventes, account representative, spécialiste ou manager customer service, gestionnaire de dossiers, conseillère ou responsable clients, coordinatrice de téléventes, conseillère ORP, assistante en ressources humaines et conseillère en personnel.

Par communications des 9 février 2012 et 23 mars 2012, l'ORP a assigné l'assurée à des tests et des cours d'informatique effectués le 16 février 2012, ainsi que du 23 mars 2012 au 29 mars 2012 et du 18 avril 2012 au 1<sup>er</sup> mai 2012.

**B.** En date du 16 février 2012, l'assurée a postulé auprès de l'entreprise C.\_\_\_\_\_ à [...] à la fonction de « team leader vente et marketing ». Le descriptif du poste était le suivant :

- Gestion d'une équipe d'une dizaine de collaborateurs
- Organisation et planification des activités hebdomadaires et mensuelles
- Formation, développement et évaluation des collaborateurs
- Développement d'outils et de supports de communication
- Prospection et développement d'un portefeuille clients
- Diverses tâches administratives

Les réquisits minimaux de l'employeur potentiel se constituaient d'une formation CFC, d'expérience dans l'encadrement et la formation d'équipe, ainsi que de la maîtrise des outils informatiques, étant précisé que l'entreprise C.\_\_\_\_\_ a pour mission la formation et l'accompagnement à la réinsertion de professionnels en situation de recherche d'emploi par le biais de différentes activités économiques.

**C.** Par courriel du 27 mars 2012, l'assurée a signalé à sa conseillère ORP ne pas avoir été sélectionnée pour un poste de conseillère ORP, précisant qu'elle s'apprêtait à « valider la proposition d'embauche auprès de C.\_\_\_\_\_ [...]».

Le 10 avril 2012, l'assurée a informé sa conseillère ORP de son refus du poste disponible auprès de C.\_\_\_\_\_. Elle a expliqué que l'aspect commercial de ce poste qui représentait 40% du temps de travail ne correspondait ni à ses aspirations, ni à ses compétences.

A la demande expresse de l'ORP du 17 avril 2012, l'informant d'une possible sanction à son encontre pour refus d'un emploi convenable, l'assurée s'est exprimée comme suit dans un courrier du 18 avril 2012 :

« [...] J'ai donné fin à la procédure de recrutement auprès de la société C.\_\_\_\_\_ à [...] au début de ce mois.

Ce poste de team leader fait partie du service interne du centre de réinsertion professionnel C.\_\_\_\_\_ destiné aux demandeurs d'emploi. Ces personnes font l'objet d'une mesure ORP de 3 à 6 mois renouvelable une fois.

D'une part, il s'agissait de former, développer et évaluer une équipe de huit personnes sur la vente en magasin et le démarchage commercial auprès d'entreprises. Je n'ai aucune expérience dans la vente directe et n'aurait pas été crédible à court terme à ce poste. De plus, je ne me sens pas capable de manager une équipe si importante ayant seulement de courtes expériences professionnelles dans ce domaine mais aucune formation théorique.

D'autre part, une partie importante du temps de travail devait être consacrée au développement d'outils et de supports de communication ainsi qu'à la prospection et au développement d'un portefeuille clients. Là aussi, je ne suis pas formée sur ces points. J'ai quelques expériences en matière de publipostage et de planification d'actions marketing ce qui me semble bien léger pour porter toute la politique marketing de cette société.

Enfin, la perte de salaire non négligeable par rapport à mon dernier emploi de 20 % pour des responsabilités bien plus importantes.

Comme vous l'aurez, je l'espère, compris, ce refus est réfléchi et n'a que deux objectifs : être honnête avec cette société et, pour moi, trouver un poste qui m'engage dans la durée. »

**D.** Par décision du 19 avril 2012, l'ORP a suspendu l'assurée dans son droit à l'indemnité de chômage pendant 31 jours à compter du 10 avril 2012, motif pris du refus d'un emploi auprès de la société C.\_\_\_\_\_ à [...] en qualité de team leader.

L'intéressée s'est opposée à cette décision dans un courrier de son assureur de protection juridique du 3 mai 2012, complété par une correspondance de son mandataire, Me Monnard Séchaud, le 1<sup>er</sup> juin 2012. Elle a allégué être dotée de compétences essentiellement du domaine administratif, renvoyant sur ce point à l'analyse de bilan du 23 janvier 2012 (consignée dans le document versé au dossier de l'intimé à la même date, intitulé « Stratégie de réinsertion »). L'offre d'emploi de l'entreprise C.\_\_\_\_\_ aurait présenté, pour un tiers du temps de travail, un aspect administratif (encadrement d'équipe) et pour deux tiers, un aspect commercial (commercial et support, communication et graphiques). Le poste proposé relèverait donc de manière prépondérante de compétences commerciales, à savoir la prospection, la publicité et la promotion. L'assurée serait certes à l'aise dans le domaine administratif, mais sans expérience, ni formation ad hoc dans le domaine commercial. Le travail proposé dépasserait dès lors ses aptitudes professionnelles et ne serait en conséquence pas réputé convenable.

**E.** Au début du mois de juin 2012, l'assurée a indiqué à l'ORP avoir trouvé par ses propres moyens un nouvel emploi par l'intermédiaire d'une société de travail temporaire, M.\_\_\_\_\_ SA, à savoir une mission en qualité d'assistante administrative à 75 % auprès de H.\_\_\_\_\_ SA. Cette société a ultérieurement été en mesure d'engager l'assurée à ce même taux dès le 1<sup>er</sup> septembre 2012 à la fonction de « Titre R&D Administrative Assistant » par contrat du 20 août 2012 pour une durée déterminée de deux ans.

**F.** Par décision sur opposition du 29 août 2012, le Service de l'emploi, Instance Juridique Chômage (ci-après : le SDE ou l'intimé), a rejeté l'opposition formée pour le compte de l'assurée et confirmé la décision de suspension de son droit à l'indemnité de chômage, à hauteur de 31 jours dès le 10 avril 2012, émise par l'ORP le 19 avril 2012.

**G.** Par acte de son mandataire, daté du 2 octobre 2012, l'assurée a recouru auprès de la Cour des assurances sociales du Tribunal cantonal.

Elle a conclu à l'annulation de la décision sur opposition précitée et à la constatation de son droit aux indemnités de chômage dès le 10 avril 2012. Subsidiairement, elle a requis la réduction de la quotité de la sanction infligée. Elle a proposé l'audition de la conseillère ORP en charge de son dossier et de la responsable des ressources humaines ayant examiné sa candidature pour le poste de conseillère ORP, contexte dans lequel il lui aurait été communiqué qu'elle avait davantage un profil d'exécutante que de manager et semblait peu dynamique. En substance, l'assurée a souligné que le poste proposé auprès de l'entreprise C.\_\_\_\_\_ dépassait ses aptitudes professionnelles. Elle serait à l'aise dans le domaine administratif, mais sans expérience, ni formation dans le domaine commercial ou dans le domaine du management. Elle a renvoyé à ce qui lui avait été expressément indiqué dans le cadre de sa postulation à la fonction de conseillère ORP. Cela confirmerait que le poste proposé par l'entreprise C.\_\_\_\_\_ exigerait des qualifications beaucoup plus élevées que celles dont elle pourrait se prévaloir. A tout le moins, sa faute devrait être qualifiée de légère, et non de grave, le refus du poste mis au concours par C.\_\_\_\_\_ ne reflétant en aucun cas une négligence générale de sa part dans la recherche d'un emploi.

Dans sa réponse du 1<sup>er</sup> novembre 2012, le Service de l'emploi, Instance Juridique Chômage, a proposé le rejet du recours. Il a relevé que l'assurée avait notamment offert ses services à réitérées reprises en qualité de manager, ce qui permettait de conclure à son aptitude subjective et sa disponibilité à assumer une telle charge. La recourante avait postulé auprès de l'entreprise C.\_\_\_\_\_, se déclarant dans un premier temps prête à accepter le poste correspondant, tandis que cette dernière s'était avérée prête à l'engager. L'assurée ne pouvait dès lors pas, dans un second temps, invoquer son incompetence pour l'emploi proposé. Par ailleurs, l'intimé a renvoyé à la stratégie de réinsertion élaborée de concert entre la conseillère ORP et l'assurée le 23 janvier 2012, où a été défini l'objectif de trouver un poste en relation avec la clientèle. Il est également souligné que la recourante dispose d'une solide expérience dans le domaine commercial et du service à la clientèle. Le curriculum vitae de l'assurée ferait d'ailleurs clairement mention de ses

compétences et de son parcours professionnel, notamment dans le domaine des ressources humaines, à savoir le recrutement et la formation, ainsi que dans la gestion d'une équipe et d'un service. Elle aurait en outre effectué des campagnes publicitaires et disposerait d'expérience en qualité de conseillère de vente.

Par réplique du 6 décembre 2012, la recourante a maintenu ses conclusions. Elle a notamment exposé que la stratégie de réinsertion élaborée par la conseillère ORP le 23 janvier 2012 constituait uniquement une note interne qui ne saurait l'engager. Une expérience effective dans le domaine commercial et le service à la clientèle ne pourrait en être valablement déduite. En outre, cette note ne relaterait pas d'expérience dans le domaine des ressources humaines. Par ailleurs, elle aurait fait parvenir sa postulation à l'entreprise C. \_\_\_\_\_ sur assignation de l'ORP dans le seul but d'éviter une sanction. Pour la même raison, elle aurait a priori accepté l'emploi corrélatif, sans que l'on puisse en conclure que le poste correspondait à ses compétences.

Aux termes d'une duplique du 16 janvier 2013, l'intimé a confirmé ses conclusions, rappelant que la stratégie de réinsertion avait été élaborée le 23 janvier 2012 en présence de l'assurée. Si cette dernière n'était pas d'accord avec la terminologie utilisée ou une qualification spécifique, il lui appartenait de le faire savoir au cours de l'entretien concerné. Or, tel n'avait pas été le cas. De plus, le curriculum vitae établi par l'assurée elle-même faisait état d'une expérience dans le domaine des ressources humaines, ce à deux reprises pour une période totale de sept ans.

Par mémoire du 15 février 2013, l'assurée a derechef maintenu ses conclusions. Si la stratégie de réinsertion avait effectivement été élaborée en sa présence, aucun indice ne permettait toutefois de conclure qu'elle aurait été en mesure de prendre connaissance du contenu de ce document et encore moins qu'elle aurait eu la possibilité d'en requérir la modification. S'agissant de son curriculum vitae, les seules pièces composant son dossier dotées d'une présomption

d'exactitude, de conformité et de véracité seraient les certificats de travail. Aucun des certificats établis en sa faveur ne mentionnerait une quelconque expérience dans le domaine des ressources humaines. En début de chômage, elle aurait fait parvenir un exemplaire de son dossier de candidature à l'ORP. Ce document ne relaterait aucune expérience dans le domaine des ressources humaines, à l'exception de la prise en charge de deux employés. En outre, le curriculum vitae, mis en exergue par l'intimé, aurait été produit en mai 2012, à savoir postérieurement à la décision litigieuse, datée du 19 avril 2012. De ce fait, l'intimé ne pourrait se prévaloir de cette pièce. Par ailleurs, elle aurait subséquemment modifié son curriculum vitae dans le seul but d'améliorer ses chances de retrouver un emploi.

Par écriture du 21 mars 2013, l'intimé a rétorqué que lors de l'entretien d'inscription à l'ORP du 9 janvier 2012, l'assurée avait signé un document intitulé « Publication de vos données personnelles » légitimant l'ORP à préciser sur sa base de données informatiques (PLASTA) la profession recherchée par l'assurée ainsi que ses compétences et ses qualifications. Deux types d'activités avaient été prises en compte en l'espèce, à savoir « cheffe commerciale » et « responsable de la vente ». Pour la première activité précitée, étaient répertoriés au titre de compétences et connaissances spécifiques requises les éléments suivants : « Bac littéraire français ainsi que BTS en tourisme. Responsable du service clientèle et Office manager », respectivement pour la deuxième activité : « Bac littéraire français ainsi que BTS en tourisme. Responsable clientèle commerciale. Exp. Dans la lingerie fine, la chaussure, domaine pharmaceutique. Gestion de l'équipe, prévisions, résultat de vente et suivi des collections ». La stratégie de réinsertion du 23 janvier 2012 aurait ainsi repris pour l'essentiel ces informations, mises à disposition sur PLASTA, dont le contenu aurait été lu par l'assurée et l'exactitude confirmée par l'apposition de sa signature.

Dans ses dernières déterminations du 2 mai 2013, l'assurée a admis avoir signé un document le 9 janvier 2012, dont elle a confirmé l'exactitude et par lequel elle se serait engagée à communiquer

immédiatement tout changement de sa situation. Ce document ne contiendrait toutefois pas les données professionnelles précitées. La partie intimée aurait produit un « print screen » de ces pièces non signées, dont le contenu ne saurait se voir accorder la portée conférée par le SDE.

Les arguments des parties seront au surplus repris en tant que de besoin dans le développement ci-après.

## **E n d r o i t :**

### **1.**

1.1 Conformément à l'art. 56 al. 1 LPGA (loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la partie générale du droit des assurances sociales ; RS 830.1), applicable en vertu de l'art. 1 al. 1 LACI (loi fédérale du 25 juin 1982 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité ; RS 837.0), les décisions sur opposition rendues par les autorités compétentes dans le domaine de l'assurance-chômage sont sujettes à recours auprès du tribunal cantonal des assurances (art. 57 LPGA), compétent - en dérogation à l'art. 58 LPGA - selon les art. 100 al. 3 LACI et 128 al. 2 OACI (ordonnance fédérale du 31 août 1983 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité ; RS 837.02). Le recours doit être déposé dans les trente jours suivant la notification de la décision sujette à recours (art. 60 al. 1 LPGA).

1.2 Selon les art. 83b LOJV (loi vaudoise d'organisation judiciaire du 12 décembre 1979 ; RSV 173.01) et 93 al. 1 let. a LPA-VD (loi vaudoise du 28 octobre 2008 sur la procédure administrative ; RSV 173.36), qui s'appliquent aux recours et contestations par voie d'action dans le domaine des assurances sociales (art. 2 al. 1 let. c LPA-VD), la Cour des assurances sociales du Tribunal cantonal est compétente pour statuer. La contestation portant sur le droit à l'indemnité de chômage sur une durée de 31 jours, la valeur litigieuse est inférieure à 30'000 fr., de sorte que la cause est de la compétence du juge unique (art. 94 al. 1 let. a LPA-VD).

1.3 Déposé en temps utile par l'assurée qui a qualité pour recourir (art. 59 et 61 let. b LPGA), dans les formes prévues par la loi, le recours est recevable, de sorte qu'il y a lieu d'entrer en matière sur le fond.

2. Est litigieuse la question de savoir si la sanction infligée à l'assurée par l'ORP, confirmée par l'intimé, à savoir la suspension du droit à l'indemnité de chômage durant 31 jours pour refus d'un travail convenable, est bien fondée.

3. Dans le domaine particulier des assurances sociales, le juge doit, pour autant que la loi n'en dispose pas autrement, statuer suivant le principe probatoire de la vraisemblance prépondérante, selon lequel la simple possibilité d'un état de fait donné ne suffit pas à satisfaire aux exigences de preuve, le juge devant plutôt s'en tenir à la présentation des faits qu'il considère comme la plus vraisemblable parmi toutes les possibilités du cours des événements (ATF 125 V 193 consid. 2 et les références citées ; Tribunal fédéral [TF] 8C\_746/2007 du 11 juillet 2008 consid. 5.1).

Par ailleurs, la procédure est régie par le principe inquisitoire, selon lequel les faits pertinents de la cause doivent être constatés d'office par le juge. Ce principe n'est toutefois pas absolu ; sa portée est restreinte par le devoir des parties de collaborer à l'instruction de l'affaire (ATF 122 V 157 consid. 1a), lequel comprend en particulier l'obligation pour les parties 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, faute de quoi elles risquent de devoir supporter les conséquences de l'absence de preuves (ATF 125 V 193 consid. 2 et les références citées).

4.

4.1 Une suspension du droit à l'indemnité suppose l'existence d'une faute de l'assuré. Il y a faute dès que la survenance du chômage ne

relève pas de facteurs objectifs, mais réside dans un comportement que l'assuré pouvait éviter au vu des circonstances et des relations personnelles en cause (Tribunal fédéral des assurances [TFA] C 207/05 du 31 octobre 2006 consid. 4.2). La suspension du droit à l'indemnité de chômage n'est pas subordonnée à la survenance d'un dommage effectif ; est seule déterminante la violation par l'assuré des devoirs qui sont le corollaire de son droit à l'indemnité de chômage, soit en particulier des devoirs posés par l'art. 17 LACI (TFA C 152/01 du 21 février 2002 consid. 4).

4.2 En vertu de l'art. 30 al. 1 let. d LACI, le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu lorsqu'il est établi que celui-ci n'observe pas les prescriptions de contrôle du chômage ou les instructions de l'autorité compétente. A teneur de l'art. 17 al. 3, première phrase, LACI, l'assuré est tenu d'accepter tout travail convenable qui lui est proposé. La notion de travail convenable, ou plutôt, a contrario, la notion de travail qui n'est pas réputé convenable, est définie à l'art. 16 LACI. N'est notamment pas réputé convenable au sens de l'art. 16 al. 2 LACI tout travail qui n'est pas conforme aux usages professionnels et locaux et, en particulier, ne satisfait pas aux conditions des conventions collectives ou des contrats-types de travail (let. a), ne tient pas raisonnablement compte des aptitudes de l'assuré ou de l'activité qu'il a précédemment exercée (let. b), ne convient pas à l'âge, à la situation personnelle ou à l'état de santé de l'assuré (let. c) ou procure à l'assuré une rémunération inférieure à 70 % du gain assuré, sauf si l'assuré touche des indemnités compensatoires conformément à l'art. 34 LACI (let. i, première phrase).

4.3 L'obligation d'accepter un emploi convenable assigné par l'office compétent constitue une obligation fondamentale pour qui demande l'indemnité de chômage (Boris Rubin, Assurance-chômage, 2ème éd. 2006, p. 402). Son inobservation est considérée comme une faute grave, 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 relation avec l'art. 45 al. 3 OACI; TF 8C\_746/2007 du 11 juillet 2008 consid. 2 et les références citées). Selon la

jurisprudence, il y a refus d'une occasion de prendre un travail convenable non seulement lorsque l'assuré refuse explicitement d'accepter un emploi, mais aussi lorsqu'il ne déclare pas expressément, lors des pourparlers avec le futur employeur, accepter l'emploi bien que, selon les circonstances, il aurait pu faire cette déclaration (ATF 122 V 34 consid. 3b et les références citées ; TFA du 2 décembre 1985 consid. 1a, in : DTA 1986 n° 5 p. 20). Il en va de même lorsque le chômeur ne se donne pas la peine d'entrer en pourparlers avec l'employeur ou le fait tardivement, bien qu'un travail lui ait été proposé par l'office du travail compétent (arrêts du Tribunal administratif du canton de Vaud [TA] PS.2007/0096 du 7 janvier 2008 consid. 2 et PS.2005/0266 du 21 septembre 2006 consid. 2 et 3 et les références citées).

## 5.

5.1 En l'espèce, l'assurée fait en substance valoir que le poste auprès de l'entreprise C.\_\_\_\_\_ n'était pas convenable au sens des art. 16 et 17 al. 3 LACI, raison pour laquelle elle aurait été libre de le refuser. Selon elle, ledit poste ne correspondait pas à ses aptitudes. Elle serait en effet à l'aise dans le domaine administratif, mais dénuée d'expérience et de formation dans les domaines commercial et managérial. Elle sous-entend qu'elle n'aurait pas davantage d'expérience en matière de ressources humaines. L'entreprise précitée exigerait ainsi des qualifications bien plus élevées que celles dont elle pourrait se targuer.

5.2 Afin d'examiner si le poste auprès de cette société se trouvait en adéquation avec les aptitudes professionnelles de l'assurée, il y a lieu de prendre en compte les exigences de l'employeur potentiel, d'une part, et la formation ainsi que le parcours professionnel de l'assurée, d'autre part. Pour apprécier ces derniers, contrairement à l'avis de l'assurée, ne sont pas uniquement déterminants les certificats de travail. En plus de ceux-ci, jouent notamment un rôle les certificats de formation ainsi que des déclarations de l'assuré, telles qu'elles ressortent par exemple d'un curriculum vitae élaboré par ses soins. Il est rappelé qu'un chercheur d'emploi doit régulièrement présenter lors d'une postulation un curriculum

vitae qui détaille le parcours et les compétences acquises. Ce document constitue le point de jonction entre l'offre d'emploi et la demande. Un chercheur d'emploi ne saurait opposer aux autorités d'emploi que ses propres indications dans le curriculum vitae seraient exagérées ou incorrectes pour justifier ensuite un refus d'emploi. Il s'agirait d'un comportement contadictoire (« venire contra factum proprium »), donc contraire à la bonne foi. Dès lors, le grief de l'assurée, invoquant l'établissement d'un curriculum vitae - pris en compte par l'intimé - postérieurement à la décision de suspension initiale du 19 avril 2012, s'avère infondé. Le curriculum vitae en question (contenant notamment une photographie de l'assurée, contrairement au précédent) n'a pas été reformulé du fait de l'acquisition de nouvelles expériences professionnelles. Le but de cette nouvelle version du curriculum vitae devait mettre davantage en avant les compétences professionnelles précédemment acquises par l'assurée afin d'améliorer ses chances de retrouver un travail, ce qu'elle a du reste elle-même admis. Il n'était toutefois pas question qu'elle « s'inventât » des compétences dont elle ne disposait concrètement pas. Par ailleurs, l'autorité intimée était en droit et dans l'obligation de se baser sur l'état de fait et sur les éléments disponibles au moment de sa décision (sur opposition) du 29 août 2012, non pas uniquement sur ceux existant lors de la décision originale de l'ORP du 19 avril 2012.

Dans le cadre de la détermination d'une éventuelle sanction pour refus d'emploi, les autorités peuvent également prendre en compte les autres postulations formées par l'assuré. Ainsi, un assuré ne saurait faire valoir qu'un genre d'activité n'est pas convenable pour lui, s'il postule plusieurs fois pour des activités du même genre et s'il les retient en plus dans les formulaires à l'attention de l'ORP, destinés à prouver la quantité et la qualité de ses recherches mensuelles d'emploi. Soutenir le contraire constituerait derechef un comportement contradictoire.

5.3 L'assurée a présenté aux autorités divers certificats de formation, dont deux attestent de sa maîtrise de la langue anglaise à un certain niveau. Un certificat démontre le suivi d'une formation

informatique (« excel perfectionnement ») d'une durée de 14 heures, tandis que deux autres documents confirment la réussite du baccalauréat général dans la série littéraire, respectivement l'obtention du brevet de technicien supérieur (BTS) dans le domaine du tourisme et loisirs avec l'option « accueil et animation professionnels ». Elle a en outre produit des certificats de travail afférents à des emplois occupés de 1999 à 2010 en qualité d'agent de réservation, conseillère de vente, agent d'accueil et assistante commerciale. Elle a décrit son dernier poste, occupé de 2010 à janvier 2012, en ces termes : « customer service and office manager ». A cet égard, elle a fait état, dans son premier curriculum vitae rédigé en anglais et fourni à l'ORP, de ce qui suit :

- In charge of 2 customer service employees
- Follow up key accounts such as L.\_\_\_\_\_ SA, B.\_\_\_\_\_, F.\_\_\_\_\_ SA and Q.\_\_\_\_\_ SA
- Forecast and reporting.

Dans un deuxième curriculum vitae, également rédigé en anglais, elle a décrit sa dernière fonction en ces termes :

- Human resources : recruitment, training and coaching for the customer service department
- Responsible for all the subsidiary administrative tasks : supplier invoices, work contracts and permits, travel expenses, marketing budget follow up
- Key accounts : monitoring stock entries, implement advertising campaign, target analyses

Au titre de compétences générales, dont elle n'avait pas fait mention dans son premier curriculum vitae, elle a indiqué les éléments suivants dans la seconde version de ce document :

- 10 years experience as a customer service specialist used to work with a wide range of departments
- Proven experience in the human resources field : recruitment, coaching and training
- Trilingual : [...]
- Team player, service oriented and good organisation skills.

Il ressort par ailleurs des formulaires de recherches d'emploi, complétés par la recourante, diverses offres de services effectuées pour des activités de « team leader » en novembre 2011, « office manager » et

« manager call center » en décembre 2011, de « spécialiste customer service » et « responsable clients » en janvier 2012, de « conseillère à la clientèle » et « team leader » en février 2012, de « conseillère en personnel », « conseillère clientèle », « assistante de marketing », « employee success manager », « supply chain professional », « retail and distribution manager », « manager customer service » et « specialist in process development » en mars 2012, ainsi que de « sales operation specialist », « customer service manager » et « agent customer care » en avril 2012.

5.4 Eu égard aux réquisits du poste mis au concours par C.\_\_\_\_\_, intitulé « team leader vente & marketing », l'assurée se réfère en définitive uniquement au descriptif corrélatif (pièce 9 du bordereau I de l'assurée ; cf. également point B de la partie en fait supra) sans prétendre que l'entreprise C.\_\_\_\_\_ aurait exigé des compétences supplémentaires, non mentionnées dans ledit descriptif, dont la recourante ne disposerait manifestement pas.

5.5 L'on ne peut dès lors conclure que les compétences, expériences et attentes de l'assurée, au regard de ses autres offres de services, ne correspondaient pas au profil requis par l'entreprise C.\_\_\_\_\_. L'assurée a certes déclaré, dans son premier courrier du 18 avril 2012, être susceptible de rencontrer des problèmes dans la vente directe, concédant que ce problème se présenterait « à court terme ». Elle n'excluait donc pas qu'au moins à moyen terme, il était envisageable d'y remédier. Il peut par ailleurs être déduit de ses recherches personnelles d'emploi qu'elle démarchait des activités dans la vente et ne se limitait manifestement pas au domaine administratif. De plus, il ressort de ses précédents emplois et de son curriculum vitae qu'elle était dotée d'une expérience de plusieurs années dans le commerce, le management et les ressources humaines, ce même en l'absence de toute formation théorique commerciale ou managériale.

Par ailleurs, l'entreprise C.\_\_\_\_\_ entendait engager l'assurée sur la base de son curriculum vitae et de ses certificats, ainsi qu'à la suite

d'un entretien personnel. Si cet employeur jugeait que les qualifications et expériences professionnelles de l'assurée n'étaient pas suffisantes, il aurait selon toute vraisemblance écarté sa postulation. Le fait allégué par l'assurée, selon lequel elle n'aurait jamais été amenée à gérer une équipe d'une dizaine de personnes auparavant, s'étant limitée au management de quelques collaborateurs uniquement, ne permet pas de qualifier d'emblée de non-convenable le poste proposé par C.\_\_\_\_\_. L'assurée aurait à tout le moins dû tenter l'expérience auprès de cette entreprise, dès lors qu'elle n'avait à l'époque pas d'autre perspective concrète d'engagement. Qui plus est, en général, tout contrat de travail comporte un temps d'essai destiné à confirmer l'adéquation des qualifications d'une personne au regard des tâches à effectuer.

Le caractère convenable du poste mis au concours par C.\_\_\_\_\_ pourrait également être admis sur la base de l'analyse de bilan du 23 janvier 2012, la recourante étant présentée comme « responsable clientèle commerciale », apte à la « gestion d'[une]équipe », au « recrutement du personnel et [à la] formation ». En procédure judiciaire, l'assurée a toutefois prétendu n'avoir pas eu connaissance du contenu de cette analyse ; elle sous-entend sans autre précision ne pas avoir souscrit à son contenu. L'on ne peut que s'étonner qu'elle ait invoqué cette même analyse de bilan sans réserve dans le cadre de la motivation de son opposition, par acte de son mandataire du 1<sup>er</sup> juin 2012. Quoiqu'elle en dise, cet élément n'est en définitive pas déterminant vu les autres points discutés supra. Il en va de même de la question de l'éventuelle assignation par l'ORP à postuler auprès de C.\_\_\_\_\_.

En outre, les remarques de la responsable des ressources humaines de l'ORP, à l'occasion de la postulation de la recourante du 6 février 2012 pour un poste de conseillère ORP, selon lesquelles l'assurée aurait un « profil d'exécutante plutôt que de manager », tandis qu'elle serait « peu dynamique », ne sont pas décisives. Il n'en demeure en effet pas moins que l'assurée a « validé » la proposition d'embauche de l'entreprise C.\_\_\_\_\_ après avoir eu connaissance de ces remarques. Au surplus, en avril 2012, elle a persisté à postuler pour des postes de

manager. Enfin, l'on ne saurait qualifier de déterminante l'appréciation d'une seule personne. Ces considérations rendent ainsi superfétatoire l'audition des deux témoins proposés par l'assurée.

Eu égard à la dernière explication de l'assurée, telle que ressortant de son courrier du 18 avril 2012 et constituant une déclaration de première heure, selon laquelle sa perte de salaire auprès de C. \_\_\_\_\_ serait non négligeable, on pourrait se demander si cet élément n'a pas été seul déterminant dans sa décision de refuser le poste litigieux. Cette question souffre toutefois de rester indécise. Au demeurant, l'intimé a exposé de manière convaincante dans sa décision sur opposition (cf. consid. 6f de ce document) qu'au niveau salarial, aucun motif de refus ne pouvait être pris en compte au sens de l'art. 6 al. 2 let. i LACI.

5.6 Il y a en conséquence lieu d'admettre que le travail proposé à l'assurée par l'entreprise C. \_\_\_\_\_ était convenable au sens des art. 16 et 17 al. 3 LACI et que la recourante a commis une faute en refusant cet emploi. Cette faute justifie en principe une suspension en vertu de l'art. 30 al. 1 LACI.

**6.** La suspension prononcée à l'encontre de la recourante étant confirmée dans son principe, il convient à présent d'en examiner la quotité tout en se prononçant sur le degré de gravité de la faute commise.

6.1 La durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute de l'assuré, et ne peut excéder, par motif de suspension, 60 jours (art. 30 al. 3 LACI). Aux termes de l'art. 45 al. 3 OACI, elle 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. 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 (art. 45 al. 4 OACI).

6.2 Selon la jurisprudence, lorsqu'un assuré peut se prévaloir d'un motif valable, il n'y a pas nécessairement faute grave 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 d'un motif lié à la situation subjective de la personne concernée ou à des circonstances objectives (ATF 130 V 125 ; TF 8C\_225/2011 du 9 mars 2012 consid. 4.2). Dans cette mesure, le pouvoir d'appréciation de l'administration, respectivement du juge, n'est pas limité à la durée minimum de suspension fixée pour les cas de faute grave (TF 8C\_616/2010 du 28 mars 2011 consid. 6). Il n'en demeure pas moins que, dans les cas de refus d'emploi au sens de l'art. 30 al. 1 let. d LACI, l'admission de fautes moyennes ou légères doit rester l'exception (Rubin, op. cit., n° 5.10.9.4 p. 463, qui se réfère à un arrêt non publié du TFA C 165/03 du 31 janvier 2005 concernant un assuré qui a quitté son emploi). Par ailleurs, le juge des assurances sociales ne peut, sans motif pertinent, substituer son appréciation à celle de l'administration ; il doit s'appuyer sur des circonstances de nature à faire apparaître sa propre appréciation comme la mieux appropriée (ATF 126 V 75 consid. 6 ; 123 V 150 consid. 2 ; TF 9C\_377/2009 du 20 janvier 2010 consid. 4.2). Le TFA mentionne dans un arrêt du 6 février 2004 (C 130/03 consid. 2.2 et 3.3) un cas où de telles circonstances devaient être admises (cf. consid. 6.5 infra).

6.3 Dans sa directive relative à l'indemnité de chômage (Bulletin LACI IC, point D1), le Secrétariat d'Etat à l'économie (ci-après : SECO) explique que la suspension du droit à l'indemnité est une sanction qui a pour but de faire participer d'une manière appropriée l'assuré au dommage qu'il a causé à l'assurance-chômage par son comportement fautif, et ce en vertu du principe de la causalité adéquate et naturelle. Elle a également pour but d'exercer une certaine pression sur l'assuré afin qu'il remplisse ses obligations. La suspension vise un but éducatif et doit par conséquent inciter l'assuré à modifier son comportement pour éviter de nouvelles sanctions.

En outre, par souci d'égalité de traitement entre les assurés, le SECO a établi un barème relatif aux sanctions applicables auxquels les tribunaux se réfèrent également. Ils ne s'en écartent que lorsqu'il y a des

circonstances particulières. Le barème du SECO prévoit, en cas d'un premier refus d'un emploi convenable à durée indéterminée assigné à l'assuré, une suspension de 31 à 45 jours (Bulletin LACI IC, point D 72, ch. 2B 1).

6.4 En l'occurrence, l'assurée conteste que la faute soit grave en invoquant avoir systématiquement entrepris tout ce que l'on pouvait raisonnablement exiger d'elle pour éviter le chômage ou l'abréger. Elle aurait d'ailleurs pu être engagée en juin 2012 au service d'un nouvel employeur. Le refus d'un unique poste, soit celui proposé par C.\_\_\_\_\_, ne reflèterait pas une négligence générale de sa part dans la recherche d'un travail. Elle aurait immédiatement fait part des motifs l'ayant conduite à refuser cet emploi en indiquant qu'il ne correspondait pas à ses aptitudes. Alors qu'elle se savait sanctionnée de 31 jours pour le mois d'avril 2012, elle aurait tout de même envoyé six offres d'emploi supplémentaires. En outre, l'assurée se réfère explicitement à l'arrêt du Tribunal fédéral des assurances (TFA C 130/03 du 6 février 2004).

6.5 Eu égard au dossier de l'intimé mis à disposition de la Cour de céans, il apparaît effectivement que le refus d'emploi soit le seul reproche que l'on puisse formuler à l'égard de l'assurée. Cette circonstance justifie de fixer la sanction au seuil minimum du cadre retenu pour une faute grave (donc 31 jours selon l'art. 45 al. 3 OACI et le barème du SECO stipulé dans le Bulletin LACI IC, point D 72 ch. 2B 1). Elle ne permet toutefois pas encore de considérer la faute comme moyenne ou légère. Si l'assurée avait commis de précédents manquements sanctionnés, on aurait pu en revanche envisager une sanction dépassant le seuil minimum applicable en cas de une faute grave.

Pour nier le caractère de faute grave et pour réduire la sanction en-dessous de 31 jours, d'autres circonstances particulières doivent donc être constatées. Il est constant que l'assurée a, comme dans le cas traité dans l'arrêt TFA C 130/03 du 6 février 2004, amplement rempli ses obligations de

recherches d'emploi pour le mois d'avril 2012, respectivement pendant la période de suspension (selon les formulaires récapitulant les recherches personnelles d'emploi : quatorze postulations entre le 1<sup>er</sup> avril 2012 et le 16 avril 2012, ainsi que six autres postulations durant ce même mois postérieurement à la décision de sanction du 19 avril 2012 ; quinze postulations en mai 2012). Cela ne permet en soi toutefois pas encore une appréciation différente in casu, puisqu'à défaut d'un tel comportement, elle se serait exposée à une nouvelle sanction pour recherches d'emploi insuffisantes (art. 30 al. 1 let. c LACI). Dans l'arrêt cité du TFA C 130/03 du 6 février 2004, l'intéressé avait par ailleurs déjà effectué 380 postulations, chiffre que l'assurée n'atteint de loin pas.

La recourante invoque que le poste ne correspondait pas à ses aptitudes. Ce point a déjà été traité ci-dessus au considérant 5 auquel il est renvoyé. Il n'est d'aucun secours à l'assurée. Il en va de même du fait qu'elle avait immédiatement informé sa conseillère ORP de son refus d'emploi. Dans le cas cité du TFA C 130/03 du 6 février 2004, l'intéressé n'avait pas postulé suite à une assignation de l'ORP ; il estimait que ses chances d'être engagé seraient minimales, vu ses connaissances linguistiques anglaises et françaises limitées au niveau scolaire, alors que le poste demandait de pouvoir négocier dans ces langues dans le domaine de la prévoyance professionnelle avec des clients importants. Selon le TFA, l'intéressé pouvait effectivement parvenir à une telle conclusion, étant donné sa longue expérience professionnelle, raison pour laquelle sa faute s'avèrait moindre.

En l'espèce, l'entreprise C.\_\_\_\_\_ s'était déclarée prête à engager l'assurée sur la base de sa candidature. L'assurée était dans un premier temps disposée à accepter un contrat de travail. Dans un second temps, sans même avoir entrepris un essai, elle a renoncé à cet emploi. Elle a au demeurant pris sa décision sur la base d'informations dont elle disposait d'ores et déjà au moment de la rédaction de son offre de service, respectivement de sa relance du 27 mars 2012. Elle a, par ailleurs,

renoncé au poste sans avoir décroché un autre emploi pour une date ultérieure.

Dès lors, il n'y a pas de circonstances particulières qui permettent de n'admettre qu'une faute moyenne ou légère, ou encore qui imposent une sanction inférieure au minimum de 31 jours pour une faute grave. Il convient donc de retenir une faute grave à l'encontre de la recourante au sens de l'art. 45 al. 3 OACI pour refus d'emploi convenable, ce qui justifie la sanction minimale de 31 jours de suspension dans l'exercice de son droit à l'indemnité journalière.

**7.** Il ressort de ce qui précède que le recours, mal fondé, doit être rejeté, ce qui entraîne la confirmation de la décision attaquée. Il n'y a pas lieu de percevoir de frais judiciaires, la procédure étant gratuite (art. 61 let. a LPGA), ni d'allouer de dépens, la recourante n'obtenant pas gain de cause (art. 55 LPA-VD et 61 let. g LPGA).

**Par ces motifs,  
le juge unique  
prononce :**

- I.** Le recours est rejeté.
- II.** La décision rendue le 29 août 2012 par le Service de l'emploi, Instance Juridique Chômage, est confirmée.
- III.** Il n'est pas perçu d'émolument judiciaire, ni alloué de dépens.

Le juge unique :

La greffière :

**Du**

L'arrêt qui précède est notifié à :

- Me Corinne Monnard Séchaud, à Lausanne (pour N. \_\_\_\_\_),
- Service de l'emploi, Instance juridique Chômage, à Lausanne,
- Secrétariat d'Etat à l'économie, à Berne,

par l'envoi de photocopies.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière de droit public devant le Tribunal fédéral au sens des art. 82 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral ; RS 173.110), cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral (Schweizerhofquai 6, 6004 Lucerne) dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

La greffière :