

COUR DES ASSURANCES SOCIALES

Arrêt du 27 octobre 2020

Composition : Mme PASCHE, juge unique
Greffière : Mme Huser

Cause pendante entre :

S. _____, à [...], recourante, représentée par Me Olivier Subilia, avocat à Lausanne,

et

SERVICE DE L'EMPLOI, Instance juridique chômage, à Lausanne, intimé.

Art. 17 al. 1 et al. 3 let. a, 30 al. 1 let. d et 59 al. 2 LACI ; art. 46 LPG

E n f a i t :

A. S._____ (ci-après : l'assurée ou la recourante), née en 1974, a travaillé comme économiste à 100% auprès des [...]. A la suite de la fin des rapports de travail, elle s'est inscrite le 31 juillet 2019 en tant que demandeuse d'emploi auprès de l'Office régional de placement de [...] (ci-après : l'ORP) et a sollicité le versement de prestations de chômage à compter du 1^{er} août 2019.

Selon le procès-verbal d'entretien du 23 septembre 2019 entre l'assurée et sa conseillère, on pouvait lire « cours d'anglais à mettre en place » sous la rubrique « **MMT** [mesure relatives au marché du travail] » et « cours d'anglais » sous le point « **A DISCUTER AU PROCHAIN RENDEZ-VOUS** ».

Par courriel du 23 septembre 2019 à « Y._____ », Y._____ (ci-après : Y._____) a confirmé l'inscription de l'assurée pour le cours d'anglais, mesure débutant le 30 septembre 2019 (date du test), avec fin prévue le 7 février 2020.

Le 3 octobre 2019, l'assurée a écrit un courriel à sa conseillère ORP pour l'informer qu'elle venait de relancer sa candidature pour un poste. Par ailleurs, elle a demandé à son interlocutrice s'il n'y avait pas une formation ORP en « WBA » (c'est-à-dire un « langage pour macro et traitement dynamique des bases de données ») pour garantir toutes ses chances, expliquant avoir quelques notions, mais pas suffisamment.

Le même jour, la conseillère a répondu par courriel à l'assurée que l'ORP n'offrait pas de cours « WBA », mais des cours de bureautique de base.

Le 7 octobre 2019 à 16h25, l'assurée a adressé un courriel à sa conseillère pour l'informer qu'elle avait participé à son premier cours d'anglais auprès d'Y._____, qu'elle bénéficiait d'un relativement bon

niveau écrit, que seul l'oral devait être travaillé et qu'ayant déjà obtenu le « first certificate », l'objectif n'était pas la certification. Elle lui demandait donc s'il était possible d'annuler son inscription compte tenu de l'investissement en temps et s'excusait « de ne pas avoir pris bien en compte cette offre de formation ».

Le 9 octobre 2019 à 10h14, l'école Y._____ a adressé un courriel à l'assurée par lequel elle lui transmettait le contenu du courriel daté du 23 septembre 2019 envoyé à l'interne (entre deux adresses de cette école), l'informant qu'elle était inscrite à un cours d'anglais avec certification du 30 septembre 2019 jusqu'au 7 février 2020.

Le 9 octobre 2019 à 10h23, l'assurée a écrit un courriel à Y._____, ainsi qu'à M._____, directeur opérationnel auprès de cette école, avec copie à sa conseillère ORP, dans lequel elle a exposé que son objectif n'était pas l'obtention de la certification, mais surtout une amélioration de l'oral. Elle demandait dès lors, « compte tenu de l'investissement en temps et en argent », s'il était possible d'annuler son inscription.

Le même jour à 11h36, un dénommé V._____ du « Team Admin » d'Y._____ a envoyé un courriel à la conseillère ORP de l'assurée, mentionnant ce qui suit :

« Suite à un appel téléphonique avec Mme S._____, nous expliquant que le cours ne lui convenait pas comme expliqué dans le mail ci-dessous, nous vous proposons de simplement abandonner la mesure concernant cette assurée.

Merci de nous redire ce qu'il en est. »

Toujours le 9 octobre 2019, à 11h58, la conseillère ORP a répondu à Y._____ en ces termes :

« J'ai eu une conversation téléphonique avec Madame S._____ (sic) et lui ai proposé de contacter son professeur et d'en parler avant de prendre une décision. »

M._____ a pour sa part répondu à la conseillère ORP ce qui suit, le jour-même, à 18h51:

« A ce jour Mme S. _____ n'est pas revenue au cours et n'a donc pas parlé avec son formateur. Même si l'intention est louable, je doute très fort qu'avec ses attentes elle trouvera chaussure à son pied dans un cours de diplôme !

Comment souhaitez-vous procéder ? »

Par décision du 9 octobre 2019, l'assurée a été formellement assignée à suivre le cours d'anglais auprès d'Y. _____ du 30 septembre 2019 au 7 février 2020, avec l'information que le présent document était une instruction de l'ORP à laquelle elle avait l'obligation de se conformer ; dans le cas contraire, elle s'exposait à une réduction des prestations financières auxquelles elle avait droit, voire à l'examen de son aptitude au placement ; cet examen pouvait aboutir à la suppression de son droit aux prestations de l'assurance-chômage.

Dans un courriel du 10 octobre 2019 à 13h14 à Y. _____, la conseillère ORP s'est exprimée ainsi :

« Je vous remercie pour votre courriel.
Dans ce cas, je vous propose que nous mettions fin à la mesure (abandon). »

Le 10 octobre 2019 à 16h12, l'assurée a écrit le courriel suivant à sa conseillère ORP (sic):

« Je viens de recevoir par la poste ce jour le 10 octobre un premier document officialisant l'assignation au cours d'anglais du 30.09 au 07.02.2019,

Compte tenu de la discussion engagée mercredi 9 avec le centre Y. _____ et l'attente d'un retour, de nouveau je vous prie de tenir compte de mon erreur d'appréciation des cours par rapport à mes besoins d'aujourd'hui en tant que personne qui recherche un emploi, mes besoins en termes d'anglais s'articulaient autour d'une simulation d'entretien d'embauche. Méthode que je vais faire de mon côté personnellement via des cours privés, en d'autres termes cet investissement du Canton de Vaud pour 12 semaines de cours ne correspond pas à mon profil et devrait être utilisées pour un autre personne

Pourriez vous me dire s'il s'agit d'une erreur système via les envois automatique de courrier ?

Par avance je vous remercie pour votre compréhension et je m'excuse encore des désagréments que cela vous a causé par un

manque de ma part, de prise de connaissance de la nature des cours. »

Le même jour à 16h48, la conseillère a répondu à l'assurée ce qui suit :

« Suite à votre demande, nous avons mis fin à votre cours d'anglais. Vous pouvez donc ignorer ce courrier. Je suis désolée de cette expérience et vous souhaite plein succès dans vos démarches. »

Le 11 octobre 2019, l'ORP a rendu une décision annulant celle du 9 octobre 2019 et précisant que la participation au cours avait été abandonnée le 4 octobre 2019.

Invitée à se positionner quant à son attitude assimilable à un abandon de mesure, l'assurée a répondu, le 16 octobre 2019, en ces termes (sic) :

« Dans le respect de mon droit d'être entendu dans cette affaire, vous trouverez en annexe l'ensemble des emails échangés avec ma conseillère Mme T. _____ et le centre Y. _____ ainsi que mon point de vue :

Tout d'abord, je tiens à préciser que je n'ai jamais refusé de participer à mon obligation de suivre des cours d'anglais. En effet le jour même du premier cours, je me suis échangée par téléphone et par écrit avec Madame T. _____ (voir annexe) lui stipulant que le cours ne convenait pas à mes attentes. Or, vous mentionnez dans votre courrier, je cite « un mécontentement au motif que le niveau n'était pas adapté à vos besoins. Dès lors il vous a été demandé de contacter le professeur pour un éventuel changement de classe » (A noter que le professeur du premier cours était un remplaçant) Suite à la demande de Madame T. _____ j'ai donc appelé le centre Y. _____ le mardi leur expliquant la situation ; sans réponse j'ai de nouveau rappelé le mercredi, ils m'ont répondu que leur offre de cours ne correspondait pas à mes besoins c'est-à-dire travailler l'oral en vue d'entretien d'embauche (voir annexe). Pour eux, il paraissait évident que mes cours devaient être annulés (voir annexe).

Compte tenu du temps, du budget que représentent ces cours, mais aussi le fait que je prenais la place de quelqu'un d'autre qui en avait plus besoin, j'ai demandé dès le lundi 7 octobre l'annulation de mon inscription ce que m'a confirmé le centre Y. _____ et a conduit à un email de leur part à Madame T. _____. En aucun cas, il n'a s'agit pour moi de faire un manquement à mes obligations ou un certain laxisme. J'ai communiqué avec les parties prenantes le plus rapidement possible, dès le premier jour des cours en après-midi. D'ailleurs, j'ai mentionné au téléphone à madame T. _____ que l'erreur a été de ne pas mieux me renseigner sur le contenu de ce cours, comme par exemple me rendre au centre Y. _____ et d'échanger avec le professeur avant le début du cours.

J'ai bien conscience qu'en qualité d'assuré, je dois respecter les règles de fonctionnement et d'organisation, mais c'est un environnement que je connais mal. Je me suis excusée dès le début de tous les désagréments que cela a pu causer mais encore une fois, je suis une personne professionnelle et intègre, je ne suis en aucun cas négligente vis-à-vis de l'administration cantonale. Car il est évident que mon objectif premier est de retrouver un emploi rapidement.

J'espère avoir réussi à vous convaincre que je n'ai jamais refusé ces cours, j'éprouve une certaine incompréhension quant à l'accusation que vous me portez, c'est-à-dire abandon de mesure. »

Par décision du 25 octobre 2019, l'ORP a suspendu le droit à l'indemnité de chômage de l'assurée pendant seize jours à compter du 5 octobre 2019, relevant en particulier qu'en refusant de participer à la mesure, elle n'avait pas respecté les instructions de l'ORP et avait, par son comportement, diminué notablement la possibilité d'acquérir de nouvelles connaissances à faire valoir auprès d'employeurs potentiels.

Le 25 novembre 2019, l'assurée, désormais représentée par Me Olivier Subilia, s'est opposée à la décision précitée, en faisant valoir que celle-ci contenait des faits inexacts, dès lors qu'elle avait bel et bien contacté l'école Y._____ pour un éventuel changement de classe, que le cours d'anglais proposé, non adapté à son niveau et à ses besoins, n'était pas convenable et qu'elle pensait sincèrement qu'à la suite des contacts avec sa conseillère ORP et Y._____, elle n'avait plus besoin de se présenter au cours d'anglais, relevant encore son comportement sérieux vis-à-vis des prescriptions de l'assurance-chômage.

Par décision sur opposition du 31 janvier 2020, le Service de l'emploi, Instance juridique chômage (ci-après : le SDE ou l'intimé), a rejeté l'opposition de l'assurée, aux motifs notamment qu'il ne lui appartenait pas de décider de l'opportunité et de l'utilité de la mesure, qu'elle n'avait pas pris contact avec son professeur tel que le lui avait demandé sa conseillère ORP, s'adressant directement à l'organisateur, et qu'elle avait abandonné la mesure de son propre chef, sans avoir obtenu l'accord de l'ORP et sans motif valable. Le SDE a également estimé que la quotité de la suspension, soit seize jours, fixée par l'ORP, n'outrepassait pas son pouvoir d'appréciation.

B. Par acte du 4 mars 2020, S. _____, par l'intermédiaire de son conseil, a recouru contre la décision sur opposition du 31 janvier 2020 auprès de la Cour des assurances sociales du Tribunal cantonal, en concluant principalement à son annulation et subsidiairement, à sa réforme en ce sens que la suspension de son droit aux indemnités de chômage est fixée à trois jours au maximum. Elle a en substance fait valoir, d'une part que la mesure, à savoir un cours d'anglais en vue de l'obtention d'un « first certificate », n'était pas propre à améliorer son aptitude au placement, dès lors qu'elle avait déjà suivi des cours pour la préparation d'un tel certificat et, d'autre part, qu'elle n'avait aucunement décidé unilatéralement de mettre un terme à la mesure, ayant au contraire discuté à plusieurs reprises avec sa conseillère et ayant eu également un contact avec l'école Y. _____. Il ressortait du reste d'un courriel du 10 octobre 2019 de sa conseillère ORP, produit à l'appui du recours, que c'était l'ORP qui avait mis fin à la mesure et que l'assignation qui lui avait été adressée n'avait pas lieu d'être. Elle avait ainsi cru de bonne foi que la mesure était abandonnée et qu'elle ne devait plus se présenter au cours. Elle a également relevé qu'elle avait toujours rempli de façon irréprochable ses obligations envers l'assurance-chômage. Enfin, elle a soutenu que si par impossible la Cour de céans devait estimer que la sanction était justifiée dans son principe, elle ne l'était pas dans sa quotité, seule une faute légère devant être retenue, pour laquelle la sanction ne devait pas excéder trois jours.

Par réponse du 6 mai 2020, l'intimé a souligné que même si la recourante n'était pas en possession d'une assignation officielle au moment de débiter son cours d'anglais, elle n'ignorait pas qu'elle avait l'obligation de suivre les mesures octroyées par l'ORP, dès lors qu'elle avait déjà, par le passé, participé à de telles mesures, ainsi qu'à une séance d'information centralisée pour demandeurs d'emploi (SICORP), le 14 août 2019. L'intimé a encore relevé que la recourante avait décidé de son propre chef de ne plus se présenter au cours, sans avoir obtenu l'accord de sa conseillère ORP. Il a en outre rappelé que l'absence de manquement antérieur ne permettait pas d'excuser l'abandon de mesure.

Enfin, il a estimé que la quotité de la suspension infligée à la recourante était justifiée compte tenu de l'abandon de mesure sans motif valable, qui devait être qualifié de faute moyenne.

Répliquant le 30 juin 2020, la recourante a notamment fait valoir qu'elle n'avait pas reçu d'informations, ni d'assignation de la part de sa conseillère avant le début des cours et qu'elle ignorait ainsi les obligations liées à la mesure et les conséquences de l'abandon du cours d'anglais. Elle a également relevé, pièce à l'appui, avoir contacté l'école Y. _____ sur demande de sa conseillère, contrairement à ce qu'indiquait l'intimé. Partant, elle avait suivi les instructions de sa conseillère ORP. En outre, elle n'avait pas abandonné le cours d'anglais puisque c'était sa conseillère qui avait mis fin à cette mesure, comme le démontrait un courriel ne figurant, au demeurant, pas dans le dossier produit par l'intimé. Enfin, elle a à nouveau souligné que la mesure n'était pas propre à améliorer son aptitude au placement.

Par duplique du 13 août 2020, l'intimé a produit les assignations auxquelles il faisait référence dans son écriture du 6 mai 2020, tout en précisant qu'au besoin, les pièces du dossier de la recourante remontant à plus de quatre ans avant la décision litigieuse pouvaient être produites.

E n d r o i t :

1. a) La LPGA (loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la partie générale du droit des assurances sociales ; RS 830.1) est, sauf dérogation expresse, applicable en matière d'assurance-chômage (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 et celles contre lesquelles la voie de l'opposition n'est pas ouverte peuvent faire l'objet d'un recours auprès du tribunal des assurances

compétent (art. 56 al. 1 LPGA, 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]), dans les trente jours suivant leur notification (art. 60 al. 1 LPGA).

b) En l'occurrence, déposé en temps utile, auprès du tribunal compétent (art. 93 let. a LPA-VD [loi cantonale vaudoise du 28 octobre 2008 sur la procédure administrative ; BLV 173.36]) et respectant les autres conditions formelles prévues par la loi (art. 61 let. b LPGA notamment), le recours est recevable.

c) Vu la valeur litigieuse inférieure à 30'000 fr., la cause est de la compétence du juge unique (art. 94 al. 1 let. a LPA-VD).

2. En l'espèce, est litigieux le point de savoir si l'intimé était fondé à suspendre pendant seize jours le droit de la recourante à l'indemnité de chômage, au motif que celle-ci avait abandonné une mesure.

3. **a)** L'assuré qui fait valoir des prestations d'assurance doit, avec l'assistance de l'office du travail compétent, entreprendre tout ce qu'on peut raisonnablement exiger de lui pour éviter le chômage ou l'abréger (art. 17 al. 1, première phrase, LACI). Il a notamment 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 (art. 17 al. 3 let. a LACI).

Aux termes de l'art. 59 al. 2 LACI, 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 ayant notamment pour but d'améliorer l'aptitude au placement des assurés de manière à permettre leur réinsertion rapide et durable (let. a), de promouvoir les qualifications professionnelles des assurés en fonction des besoins du marché du travail

(let. b), de diminuer le risque de chômage de longue durée (let. c) et de permettre aux assurés d'acquérir une expérience professionnelle (let. d).

Selon 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, notamment refuse un travail convenable, ne se présente pas à une mesure de marché du travail ou l'interrompt sans motif valable. Cette disposition s'applique notamment lorsque l'assuré ne participe pas à une mesure décidée par l'ORP (ATF 125 V 197 consid. 6b ; TF 8C_759/2009 du 17 juin 2010 consid. 2).

b) L'injonction de participer à une mesure de marché du travail a lieu sous forme d'assignation, qui est un acte ayant une portée juridique. L'assignation en tant que telle n'est pas sujette à opposition. Seule l'éventuelle décision de suspension de l'indemnité pour non présentation à une telle mesure peut l'être (TFA C 49/02 du 2 juillet 2002 ; Boris Rubin, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, Genève/Bâle/Zurich 2014, n. 58 ad art. 30 LACI, p. 315). Dans ce cas, la validité de l'assignation est examinée à titre préalable (TFA C 221/103 du 18 décembre 2003 consid. 3.2 ; C 49/02 du 2 juillet 2002 ; CASSO ACH 17/20 - 87/2020 du 23 juin 2020). Le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) prescrit que l'assignation ne doit pas être notifiée sous forme de décision mais simplement par lettre (Bulletin LACI IC [Indemnité de chômage], ch. B304 et D36). La doctrine précise que l'assignation doit être rédigée de manière à ce que le caractère officiel et obligatoire de l'injonction qu'elle contient ne puisse prêter à confusion, l'organe qui assigne devant être reconnaissable et l'objet de l'assignation devant être suffisamment précis. Dans la pratique, les assignations par « sms » manquent parfois de clarté (Rubin, *op. cit.*, note de bas de page n° 45, p. 316, ad art. 30 LACI).

c) La jurisprudence admet l'existence de motifs valables de ne pas se rendre à un cours assigné au titre d'une mesure de formation, au sens de l'art. 30 al. 1 let. d LACI, lorsque la fréquentation de cette mesure

n'est pas réputée convenable, soit notamment lorsque la situation personnelle ou familiale de l'assuré ne lui permet pas de suivre la mesure en question (DTA 1999 n. 9 p. 42, C 92/98, consid. 2a; TFA C 349/05 du 20 février 2006, consid. 1), les critères posés par l'art. 16 al. 2 LACI s'appliquant par analogie.

4. a) Dans le domaine des assurances sociales, le juge fonde sa décision, sauf dispositions contraires de la loi, sur les faits qui, faute d'être établis de manière irréfutable, apparaissent comme les plus vraisemblables, c'est-à-dire qui présentent un degré de vraisemblance prépondérante. Il ne suffit donc pas qu'un fait puisse être considéré seulement comme une hypothèse possible mais que 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).

b) 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 et sa portée est restreinte par le devoir des parties de collaborer à l'instruction de l'affaire (ATF 122 V 157 consid. 1a ; 121 V 204 consid. 6c et réf. cit.). Celui-ci comprend en particulier l'obligation des 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 130 I 180 consid. 3.2 ; ATF 125 V 193 consid. 2).

5. a) Le devoir général de tenue des dossiers qui incombe aux autorités est le pendant - découlant de l'art. 29 al. 2 Cst. - du droit pour le justiciable de prendre connaissance du dossier et d'obtenir l'administration des preuves pertinentes. Toute autorité a ainsi l'obligation de tenir un dossier complet de la procédure, afin de permettre à toute personne concernée d'en prendre connaissance dans les meilleures conditions et, en cas de recours, de pouvoir le transmettre à l'autorité de recours. Elle est par conséquent tenue de consigner dans le dossier tous

les éléments essentiels pour l'issue du litige. La garantie constitutionnelle à une tenue claire et ordonnée des dossiers oblige les autorités et les tribunaux à veiller au caractère complet de la documentation produite ou établie en cours de procédure. Dans le droit des assurances sociales, l'art. 46 LPGa concrétise le devoir général de tenue des dossiers, en tant que cette disposition impose aux assureurs (notamment aux organes d'exécution de l'assurance-chômage), lors de chaque procédure relevant des assurances sociales, d'enregistrer de manière systématique tous les documents qui peuvent être déterminants (ATF 138 V 218 consid. 8.1.2 et les références). En font ainsi partie les courriers électroniques et les comptes rendus des entretiens téléphoniques (Guy Longchamp, in : Dupont/Moser-Szeless [éd.], Commentaire romand de la loi sur la partie générale des assurances sociales, Bâle 2018, n° 14 ad art. 46 LPGa), les renseignements donnés oralement devant en effet être consignés par écrit (art. 43 al. 1 *in fine* LPGa).

b) Lorsque l'art. 46 LPGa n'est pas respecté, le fardeau de la preuve peut être renversé, passant ainsi vers l'assureur, pour autant que la violation de cet article soit la cause pour l'assuré de l'impossibilité de fournir une preuve (ATF 138 V 218 consid. 8.1 ; TF 9C_207/2017 du 8 septembre 2017 consid. 5.2 ; 9C_570/2016 du 5 décembre 2016 consid. 5 ; Guy Longchamp, in : Dupont/Moser-Szeless [éd.], *op. cit.*, n° 18 ad art. 46 LPGa).

6. a) En l'espèce, l'intimé a suspendu le droit à l'indemnité de chômage de la recourante pendant seize jours à compter du 5 octobre 2019, au motif que celle-ci avait abandonné une mesure du marché du travail. Il convient ainsi d'examiner à titre préalable, conformément à la jurisprudence, si l'intéressée a été assignée valablement à cette mesure. A cet égard, il convient tout d'abord de relever que le seul procès-verbal d'entretien du 23 septembre 2019 figurant au dossier, mentionnant de façon vague « cours d'anglais », ne saurait constituer une assignation valide à une telle mesure. On ignore du reste ce qui s'est dit durant cet entretien. En outre, l'objet de l'assignation n'était pas suffisamment précis, l'organisateur de la mesure n'y étant pas indiqué, ni d'ailleurs la

date relative au cours pressenti. Tant le courriel de l'organisateur (Y._____) du 9 octobre 2019 que l'assignation du 9 octobre 2019 ne sauraient réparer cette carence, dans la mesure où le premier n'émane pas de l'ORP, et où la seconde est tardive (puisque la recourante a été assignée le 9 octobre 2019 à suivre un cours d'anglais à compter du 30 septembre 2019). Ainsi, il y a lieu de constater qu'aucune assignation valide pour le cours d'anglais auprès d'Y._____n ne figure au dossier, l'intimé devant dès lors en supporter les conséquences.

b) Cela étant, même sans assignation valide, la recourante s'est rendue au cours d'anglais, puisqu'elle a adressé un courriel à sa conseillère ORP le 7 octobre 2019 à 16h25, l'informant qu'elle avait participé au premier jour de cours et que celui-ci ne répondait pas à ses attentes. Or, il y a effectivement lieu de constater que la mesure en cause n'est pas convenable, ni propre à améliorer l'aptitude au placement de la recourante. En effet, il ressort du dossier que cette dernière a un niveau d'anglais certain et qu'elle est déjà au bénéfice du « first certificate ». Ainsi, un cours d'anglais aboutissant précisément à l'obtention d'un tel certificat n'apparaissait pas adéquat. La recourante a clairement expliqué, dans son courriel du 7 octobre 2019 à sa conseillère, qu'elle souhaitait privilégier l'oral, sans nécessairement de certification, ce que le cours ne pouvait lui apporter. A cet égard, on ignore comment la conseillère a présenté la mesure à la recourante, dès lors que seule la mention « cours d'anglais » figure au procès-verbal d'entretien du 23 septembre 2019 du dossier de l'ORP. Cela étant, les courriels que la recourante a produits démontrent que celle-ci n'a pas été bien renseignée quant à la mesure proposée. De plus, la recourante a évoqué, dans son courriel du 3 octobre 2019, soit postérieurement à l'entrevue du 23 septembre 2019, qu'elle souhaitait suivre un cours « WBA » pour améliorer ses chances de succès à la suite d'un entretien positif qu'elle avait eu avec un employeur potentiel, ce que l'ORP ne pouvait lui offrir. Elle a ainsi dû se résoudre à suivre le cours d'anglais en cause, qui ne correspondait pas à son niveau, ni à ses attentes. En outre, contrairement à ce que soutient l'intimé, la recourante a bel et bien contacté l'organisateur de la mesure, conformément aux instructions de l'ORP, puisque dans un courriel du 9

octobre 2019, Y._____ a indiqué faire « *Suite à un appel téléphonique avec Mme S._____* ». Elle a également écrit à l'organisateur pour lui expliquer concrètement ce qu'elle recherchait (simulation d'entretiens d'embauche notamment). Peu importe à cet égard avec qui elle a eu un entretien téléphonique, car il ressort aussi bien du courriel d'V._____, que de celui de M._____, que l'organisateur ne pouvait lui offrir une alternative adéquate, si bien qu'il a lui-même proposé d'abandonner la mesure, ce qu'a confirmé la conseillère de la recourante par courriel du 10 octobre 2019. Parallèlement, la conseillère a adressé le 9 octobre 2019 à la recourante une assignation formelle au cours d'anglais, ce alors qu'elle avait été informée le 7 octobre 2019 déjà par la recourante que ce cours ne lui convenait pas, et alors même que les discussions entre la recourante et l'organisateur sur l'opportunité de poursuivre la mesure avaient été engagées. On peine dès lors dans ce contexte à comprendre pour quelle raison la conseillère a jugé utile d'envoyer une telle assignation, au demeurant tardive, à la recourante, pour finalement l'annuler deux jours plus tard, le 11 octobre 2019. On constate également que la recourante a immédiatement réagi à réception de cette assignation. Elle a ainsi envoyé un courriel le 10 octobre 2019 à sa conseillère, en rappelant le contexte, et en lui demandant précisément si cette assignation était une erreur due à un envoi automatique. La conseillère lui a alors répondu textuellement ce qui suit : « *Suite à votre demande, nous avons mis fin à votre cours d'anglais. Vous pouvez donc ignorer ce courrier. Je suis désolée de cette expérience et vous souhaite plein succès dans vos démarches.* » Si la recourante ne s'est certes pas présentée aux cours le 8 octobre 2019 au matin, il n'en demeure pas moins que l'on ne saurait retenir un abandon de mesure dans les circonstances évoquées, alors qu'elle avait écrit à sa conseillère le 7 octobre 2019 dans l'après-midi pour lui faire part du caractère inadéquat du cours proposé, et qu'elle a suivi les instructions de sa conseillère ORP en contactant l'organisateur de la mesure, lequel a, lui-même, constaté le caractère inapproprié de la mesure en question. Ainsi, vu la particularité de la situation et les échanges entre les différents intervenants, ainsi que leur chronologie, on peut considérer que la recourante avait un motif valable pour interrompre le cours. En outre, la conseillère a adopté une

position confuse, voire contradictoire, qui résulte notamment de l'échange de courriels du 10 octobre 2019 produits pas la recourante à l'appui de son recours. Force est au demeurant de constater que cet échange ne figure pas dans le dossier de l'ORP, ce qui constitue une violation de l'art. 46 LPGA, selon lequel l'assureur enregistre de manière systématique tous les documents qui peuvent être déterminants. On observera encore que la recourante a toujours eu un comportement irréprochable vis-à-vis de l'assurance-chômage. Si cet élément à lui seul ne peut excuser un manquement, qui toutefois ne saurait être retenu en l'espèce pour les raisons exposées ci-avant, il dénote une motivation de retrouver un emploi et de sortir de l'assurance-chômage, ce qui constitue un indice que la recourante ne prend pas à la légère les instructions de l'ORP et les mesures proposées mais a pour habitude de s'y conformer. D'ailleurs, les diverses mesures qu'elle a suivies par le passé le démontrent bien. De même, son attitude consistant à se confondre en excuses en réalisant, le premier jour du cours d'anglais, qu'il ne correspondait pas à ce qu'elle recherchait, va également dans ce sens.

c) En définitive, compte tenu de l'absence d'une assignation valide au cours d'anglais, du manque de clarté des instructions reçues de la conseillère ORP concernant la mesure proposée, du caractère au final inadéquat de cette mesure qui ne respecte par conséquent pas les conditions des art. 17 al. 3 let. a et 59 al. 2 LACI, de même que de la position confuse, voire contradictoire, adoptée par la conseillère, aucune faute ne peut être reprochée à la recourante, laquelle a, contrairement à ce que soutient l'intimé, donné suite aux instructions de l'ORP, s'est fiée aux indications de sa conseillère (cf. courriel du 10 octobre 2019) et n'a donc pas abandonné de son propre chef la mesure comme le prétend l'intimé mais l'a interrompue valablement. Partant, la suspension prononcée ne se justifie pas.

7. a) Il convient dès lors d'admettre le recours et d'annuler la décision sur opposition du 31 janvier 2020.

b) Il n'y a pas lieu de percevoir de frais judiciaires, la procédure étant gratuite (art. 61 let. a LPGA).

c) Obtenant gain de cause avec l'assistance d'un mandataire qualifié, la recourante a droit à une indemnité de dépens à titre de participation aux honoraires de son conseil (art. 61 let. g LPGA), qu'il convient d'arrêter à 1'500 fr., débours et TVA compris (art. 10 et 11 TFJDA [tarif du 28 avril 2015 des frais judiciaires et des dépens en matière administrative ; BLV 173.36.5.1]), et de mettre à la charge de l'intimé qui succombe.

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

- I.** Le recours est admis.
- II.** La décision sur opposition rendue le 31 janvier 2020 par le Service de l'emploi, Instance juridique chômage, est annulée.
- III.** Il n'est pas perçu de frais judiciaires.
- IV.** Le Service de l'emploi, Instance juridique chômage, versera à S._____ la somme de 1'500 fr. (mille cinq cents francs) à titre de dépens.

La juge unique :

La greffière :

Du

L'arrêt qui précède est notifié à :

- Me Olivier Subilia (pour S._____),
- Service de l'emploi, Instance juridique chômage,

- Secrétariat d'Etat à l'économie,

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 :