

## CONSEIL SUPERIEUR DE LA SECURITE SOCIALE

Audience publique du six juillet deux mille vingt

Composition:

Mme Marianne Harles, président de chambre à la Cour d'appel,	président
Mme Mylène Regenwetter, conseiller à la Cour d'appel,	assesseur-magistrat
Mme Michèle Raus, conseiller à la Cour d'appel,	assesseur-magistrat
Mme Nathalie Wagner, comptable, Mettendorf,	assesseur-employeur
M. Jean-Claude Delleré, retraité, Lannen,	assesseur-assuré
M. Francesco Spagnolo,	secrétaire



ENTRE:

l'Etat du Grand-Duché de Luxembourg, représenté par son Ministre d'Etat, Luxembourg, sinon par son Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire, Luxembourg, appelant,  
comparant par Maître Lynn Frank, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg;

ET:

X, née le [...], demeurant à [...],  
intimée,  
comparant en personne.

Par requête déposée au secrétariat du Conseil supérieur de la sécurité sociale le 12 décembre 2019, l'Etat du Grand-Duché de Luxembourg a relevé appel d'un jugement rendu par le Conseil arbitral de la sécurité sociale le 25 octobre 2019, dans la cause pendante entre lui et X, et dont le dispositif est conçu comme suit: Par ces motifs, Le Conseil arbitral de la sécurité sociale, statuant contradictoirement et en premier ressort, reçoit le recours en la forme, le déclare fondé et par réformation de la décision du 6 novembre 2018, dit que Madame X est à considérer comme chômeuse involontaire au sens de la loi au-delà du 13 juillet 2018, renvoie le dossier auprès de l'ADEM afin de lui permettre de statuer sur la durée d'indemnisation au-delà de cette date.

Les parties furent convoquées pour l'audience publique du 8 juin 2020, à laquelle le rapporteur désigné fit l'exposé de l'affaire.

Maître Lynn Frank, pour l'appelant, maintint les moyens et conclusions de la requête d'appel déposée au siège du Conseil supérieur le 12 décembre 2019.

Madame X conclut à la confirmation du jugement du Conseil arbitral du 25 octobre 2019.

Après prise en délibéré de l'affaire le Conseil supérieur rendit à l'audience publique de ce jour, à laquelle le prononcé avait été fixé, l'arrêt qui suit:

Par décision de la Commission spéciale de réexamen (« CSR ») du 6 novembre 2018, X s'est vu retirer le paiement de l'indemnité de chômage complet au-delà du 13 juillet 2018 au motif qu'elle n'était plus à considérer comme chômeuse involontaire au sens des articles L. 521-3 et L. 521-12 du code du travail. Elle aurait commis un refus de travail en ne se manifestant pas auprès de l'employeur assigné, la société Delhaize Luxembourg, par la voie d'une candidature électronique.

Par requête déposée le 14 janvier 2019 à l'Agence pour le développement de l'emploi (« ADEM »), communiquée au Conseil arbitral de la sécurité sociale en date du 17 janvier 2019, X a introduit un recours contre cette décision. Elle a contesté avoir refusé un emploi, alléguant une erreur de manipulation lors de l'envoi du courriel à la société Delhaize Luxembourg.

Par jugement du 25 octobre 2019, le Conseil arbitral a déclaré le recours fondé, de sorte à décider que X était à considérer comme chômeuse involontaire au-delà de la date du 13 juillet 2018.

Pour statuer dans ce sens, le Conseil arbitral a analysé si une erreur commise lors de l'envoi d'un courriel était à considérer comme un refus de travail susceptible de justifier le retrait de l'indemnité de chômage. Il a estimé que pour qu'une erreur de destination d'un envoi de courriel puisse être considérée comme refus de travail, elle devait résulter d'un acte volontaire, intentionnel. En l'espèce, la requérante allèguerait son incompétence pour expliquer son erreur. Il n'y aurait donc pas de refus par le biais d'un acte volontaire. Aucune attitude négative résultant d'une négligence ou inadvertance ne serait davantage établie. Il y aurait seulement eu une erreur de manipulation involontaire. Un refus de travail ni explicite ni implicite ne serait dès lors être reproché à X.

Par requête déposée en date du 12 décembre 2019 au secrétariat du Conseil supérieur de la sécurité sociale, l'ETAT a régulièrement interjeté appel contre ce jugement.

L'appelant soutient qu'il incombe à l'intimée de prouver l'erreur de manipulation. L'intimée aurait parfaitement pu se servir du programme « *job board* ». Elle aurait en outre été informée que si elle devait rencontrer des difficultés dans l'usage de ce programme, elle pouvait profiter de l'aide au « *club emploi* ». En tout état de cause, les explications de l'intimée seraient contradictoires et incohérentes. Par réformation du jugement de première instance, il faudrait partant retenir qu'elle est à considérer comme chômeur involontaire à partir du 13 juillet 2018.

L'intimée a conclu à la conformation du jugement de première instance en réitérant son affirmation que l'absence de réponse donnée à la société Delhaize Luxembourg est due à une mauvaise manipulation du programme « *job board* ».

C'est à tort que l'appelant a soutenu que l'argumentation de l'intimée telle que développée dans les différents écrits émanant d'elle est contradictoire et incohérente. L'intimée a affirmé de façon constante que l'absence de prise de contact avec l'employeur potentiel, la société Delhaize Luxembourg, était due à une mauvaise manipulation du programme « *job board* ». Il est vrai que dans sa lettre du 27 août 2018 à la CSR, elle a fait état de problèmes personnels, il n'en reste pas moins qu'elle y a également exprimé ses difficultés à manier son compte « *job board* ». Elle y a même écrit avoir demandé dans le passé de changer pour la version papier, mais qu'elle se serait vu répondre que c'était impossible. Aucune contradiction ou incohérence ne saurait dès lors lui être reprochée dans son argumentation.

Pour le surplus, il convient de rappeler que l'article L. 521-12 (4) du code du travail prévoit que le droit à l'indemnité de chômage cesse « *en cas de refus non justifié d'un poste de travail approprié* ».

En vertu de ce texte, il appartient à l'ETAT d'établir qu'il existe un refus non justifié d'un poste de travail de la part de l'intimée.

En l'espèce, il n'est pas contesté par l'intimée qu'elle n'a pas transmis de message électronique à la société Delhaize Luxembourg, malgré l'assignation qui lui avait été donnée dans ce sens, mais, pour justifier cette absence de prise de contact, elle invoque une erreur de manipulation de son compte « *job board* ».

Il faut admettre qu'une erreur de manipulation au niveau du compte « *job board* » peut constituer une justification de l'absence de prise de contact avec l'employeur potentiel. Il est vrai que l'intimée n'a pas établi de façon concrète les problèmes qu'elle a affirmé avoir rencontrés dans la manipulation de son compte « *job board* ». Il n'en reste pas moins que tel que retenu ci-dessus, ses explications sont restées cohérentes tout au long de la procédure. Il n'est pas établi, tel qu'écrit dans le compte-rendu de l'entretien qu'elle a eu avec son conseiller de l'ADEM en date du 10 août 2018, qu'elle savait qu'elle pouvait consulter le compte « *club emploi* » si elle avait besoin d'aide. Elle a écrit dans un courrier à l'ADEM du 22 août 2018 qu'elle avait demandé à changer en version papier au vu des difficultés qu'elle rencontrait à gérer son compte « *job board* ». Cette affirmation de sa part n'est certes pas non plus établie, mais elle est en cohérence avec les explications qu'elle fournit. Il faut ajouter que l'erreur de transmission n'était pas immédiatement décelable par l'intimée, mais qu'elle ne s'est révélée que lorsque l'intimée s'est vu notifier le retrait de l'indemnité.

Au vu des éléments du dossier, il faut estimer qu'en l'espèce, l'ETAT n'a pas établi en dehors de tout doute l'existence d'un refus non justifié au sens de l'article L. 521-12 (4) du code du travail à charge de l'intimée. L'appel n'est dès lors pas fondé et le jugement de première instance est à confirmer.

Par ces motifs,

le Conseil supérieur de la sécurité sociale,

statuant sur le rapport oral du magistrat désigné et les conclusions contradictoires des parties à l'audience,

reçoit l'appel en la forme,

le déclare non fondé,

confirme le jugement entrepris.

La lecture du présent arrêt a été faite à l'audience publique du 6 juillet 2020 par Madame le Président Marianne Harles, en présence de Monsieur Francesco Spagnolo, secrétaire.

Le Président,  
signé: Harles

Le Secrétaire,  
signé: Spagnolo