

CONSEIL SUPERIEUR DE LA SECURITE SOCIALE

Audience publique du vingt-six mai deux mille vingt-cinq

Composition:

Mylène REGENWETTER, président de chambre à la Cour d'appel,	président
Vincent FRANCK, 1 ^{er} conseiller à la Cour d'appel,	assesseur-magistrat
Martine DISIVISCOUR, 1 ^{er} conseiller à la Cour d'appel,	assesseur-magistrat
Marc KIEFFER,	assesseur-employeur
Romance SCHEUER,	assesseur-assuré
Jean-Paul SINNER,	secrétaire



ENTRE:

X, née le [...], demeurant à [...],
appelante,
comparant par Maître Virginie BROUNS, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg ;

ET:

L'ETAT DU GRAND-DUCHE DE LUXEMBOURG, représenté par Monsieur le Ministre
d'Etat, dont les bureaux sont établis à Luxembourg, 2, place de Clairefontaine,
intimé,
comparant par Magali VILAS BOAS, juriste à l'Agence pour le développement de l'emploi,
demeurant à Luxembourg.

Par requête parvenue au secrétariat du Conseil supérieur de la sécurité sociale le 30 octobre 2024, X a interjeté appel d'un jugement rendu par le Conseil arbitral de la sécurité sociale le 20 septembre 2024, dans la cause pendante entre elle et l'ETAT DU GRAND-DUCHE DE LUXEMBOURG, 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 comme non fondé et en déboute* ».

Les parties furent convoquées pour l'audience publique du 12 mai 2025, à laquelle le rapporteur désigné fit l'exposé de l'affaire.

Maître Virginie BROUNS, pour l'appelante, entendue en ses conclusions.

Magali VILAS BOAS, pour l'intimé, entendue en ses conclusions.

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

Par décision de la directrice de l'Agence pour le développement de l'emploi (ci-après l'ADEM) du 1^{er} août 2023, X, admise au bénéfice des prestations de chômage complet à partir du 1^{er} mars 2023, a été informée du refus de lui verser une indemnité de chômage au-delà du 6 juin 2023 au motif qu'elle n'est plus à considérer, au vœu des dispositions des articles L. 521-3 et L. 521-12 du code du travail, comme chômeur involontaire pour ne pas s'être manifestée en vue d'un éventuel embauchage au sein du « *financial service consulting* » auprès de l'employeur « A » (ci-après SOCIÉTÉ A).

X a saisi la Commission spéciale de réexamen (ci-après la CSR) en faisant valoir être de bonne foi alors qu'elle aurait accidentellement copié les guillemets se trouvant avant et après le lien électronique de SOCIÉTÉ A figurant sur l'assignation de l'ADEM, qu'elle aurait ainsi été redirigée vers une liste de pages internet du site de SOCIÉTÉ A, au lieu de la page de l'offre d'emploi, et qu'elle aurait partant fait une mauvaise manipulation informatique l'ayant empêché de postuler, persuadée que le poste n'était plus vacant.

La CSR, par décision du 19 octobre 2023, a confirmé la décision de la directrice de l'ADEM du 1^{er} août 2023. Pour décider en ce sens, la CSR a relevé qu'initialement, lors de la prise de position du 3 juillet 2023, X avait fait état d'une impossibilité de postuler au motif que le poste n'était plus ouvert sur le site internet de l'employeur, mais que le 27 juillet 2023, le conseiller professionnel a essayé de se connecter sur le site et a pu constater que le poste était toujours vacant. La CSR a poursuivi que l'explication actuellement invoquée n'est pas de nature à pouvoir revenir sur la décision de l'ADEM, alors que la recherche d'un emploi constitue une affaire urgente et sérieuse qui exige du demandeur d'emploi qu'il entreprenne toutes les démarches nécessaires afin de ne pas compromettre ses chances de réinsertion et laquelle nécessite une gestion rigoureuse des rendez-vous avec les employeurs.

X a saisi le Conseil arbitral de la sécurité sociale (ci-après le Conseil arbitral) d'un recours contre la décision de la CSR, lequel, par jugement du 20 septembre 2024, a été déclaré recevable, mais non fondé.

La juridiction de première instance a souscrit à l'argumentation de la CSR et a confirmé qu'il s'agit en l'espèce bien d'un refus de travail par omission et que la requérante n'a plus droit à une indemnisation au-delà de la date citée, alors que les motifs invoqués (négligence, erreur) ne sont ni valables, ni convaincants.

Le 30 octobre 2024, X a régulièrement interjeté appel contre ce jugement du Conseil arbitral pour en demander la réformation. Elle expose que son dossier transpire la bonne foi alors que l'assignation de l'ADEM du 6 juin 2023 serait la conséquence de sa propre initiative, manifestée le 2 juin 2023 sur le « *Job Board* » de l'ADEM, étayant aussi bien sa démarche proactive, qu'encore son intérêt pour le poste en question. Dès réception de l'assignation, elle aurait copié le lien lui indiqué, ne se rendant pas compte que des caractères figurant encore avant et après l'« *uniform resource locator* » (ci-après URL), donc avant et après l'adresse du site web, avaient aussi été repris dans le « *copier/coller* ». Elle aurait ainsi été dirigée, non pas vers l'URL spécifiée dans l'assignation, mais vers une liste de pages internet du site SOCIÉTÉ A, où elle aurait sélectionné le lien « *experienced carrers job search* », dont les mots clés seraient repris dans l'assignation, pour se rendre compte que le poste assigné n'y figurait pas et que les postes proposés disponibles ne correspondaient pas à son profil. C'est ainsi le 8 juin 2023 qu'elle aurait informé l'ADEM, à l'adresse électronique indiquée sur la carte d'assignation « *candidat@adem.etat.lu* », qu'il ne lui a pas été possible d'envoyer sa candidature parce que le poste n'aurait plus été disponible. L'ADEM n'aurait jamais réagi à ce courriel alors qu'une collaboration constructive devrait être réciproque. Le 3 juillet 2023 son conseiller lui aurait demandé une preuve d'avoir contacté SOCIÉTÉ A et elle lui aurait aussitôt exposé avoir fait les démarches, mais que le poste n'était plus vacant. Ce ne serait que le 27 juillet 2023 que son conseiller lui aurait fait savoir qu'après des recherches personnelles effectuées, le poste serait toujours vacant et, à la suite de la réception de la décision de retrait de l'ADEM du 1^{er} août 2023 lui rendant à l'évidence, eu égard aux échanges avec son conseiller, qu'il y avait eu une erreur de manipulation regrettable de sa part, elle aurait réitéré sa démarche, cette fois-ci sans copier les guillemets dans l'adresse électronique renseignée. Par retour de courrier, SOCIÉTÉ A lui aurait fait savoir ne pas retenir sa candidature. L'appelante, pour souligner qu'il s'agissait d'un malheureux concours de circonstances indépendantes de sa volonté, verse les multiples démarches qu'elle a effectuées pendant la période en question pour retrouver un emploi. L'appelante critique aussi la juridiction de première instance pour avoir fait abstraction de tous ces éléments probants lesquels, selon elle, ne justifient en rien le reproche d'être négligente, peu rigoureuse ou de manquer de sérieux dans la recherche d'un emploi. Elle ne saurait partant pas pouvoir être considérée comme chômeur volontaire avec pour conséquence un retrait de ses indemnités de chômage du fait de cette erreur de manipulation informatique, étant rappelé que la carte d'assignation a été émise à sa demande et qu'elle s'est manifestée auprès de SOCIÉTÉ A. Elle entend ainsi, eu égard aux explications documentées, être rétablie dans ses droits à l'aide de l'assistance d'un avocat et sollicite de ce chef une indemnité de procédure de 500 euros pour les deux instances.

L'intimé demande la confirmation du jugement entrepris pour les motifs y consignés. Il aurait suffi à l'appelante de cliquer sur le lien indiqué pour pouvoir postuler. Une erreur de frappe ne saurait ainsi être considérée comme motif valable de sorte que le refus de travail par omission serait à suffisance caractérisé. L'indemnité de procédure sollicitée serait formellement contestée, l'appelante ne rapporterait pas la preuve d'un caractère inéquitable des sommes exposées par elle.

Appréciation du Conseil supérieur de la sécurité sociale :

Différents éléments objectifs se dégagent des pièces versées par l'appelante, dont le contenu n'est pas contesté par l'intimé, et lesquels sont pertinents dans le cadre de l'appréciation de la présente affaire.

L'appelante avance, à juste titre, tel qu'il ressort de sa farde de pièces, pièce 3.1 du 2 juin 2023, que c'est elle qui a manifesté son intérêt pour le poste proposé par SOCIÉTÉ A sur le « *Job Board* » et, à la suite de son initiative, elle a obtenu la carte d'assignation afférente de l'ADEM datée au 6 juin 2023.

Le 8 juin 2023, X a copié le lien fourni dans la carte d'assignation, y compris les guillemets avant et après l'URL et, à la suite de la manœuvre « *copier-coller* », elle n'a pas eu accès au lien direct, mais, tel qu'il résulte de la copie d'écran du navigateur et de l'historique versé en pièce 3.3, aux pages internet du site de SOCIÉTÉ A à travers le moteur de recherche. Il se dégage aussi des pièces versées sub 3.3 et 3.4 que X a effectivement consulté le lien « *experienced careers job search* », mots clés indiqués dans la carte d'assignation, et que le poste renseigné, accessible vers le lien direct, ne s'y trouvait pas.

L'explication de l'appelante de ne pas s'être rendue compte, à ce moment, de sa démarche erronée, est plausible vu qu'elle a automatiquement été redirigée sur le site internet de SOCIÉTÉ A et a pu retrouver une rubrique intitulée « *experienced careers job search* », il en est de même de sa déduction que le poste proposé n'était plus disponible.

Parallèlement, elle a aussi reçu une carte d'assignation datée au 6 juin 2023 pour un emploi auprès de « *Société B* » et où l'ADEM ne lui a jamais reproché de ne pas s'être exécutée (pièce 3.7 ou encore 12).

Pour ce qui est du poste vacant auprès de SOCIÉTÉ A, il est en tout cas un fait qu'encore le même jour, soit le 8 juin 2023, X a, conformément aux indications fournies sur la carte d'assignation (*à retourner à l'ADEM par e-mail ou courrier- information pour contact en pied de page- candidat@adem.etat.lu*), envoyé un courriel à l'adresse renseignée au contenu suivant : « *Bonjour, Malheureusement le poste n'est plus disponible sur le site SOCIÉTÉ A et donc ce n'est pas possible d'envoyer une candidature. Merci* ». Il n'est pas contesté qu'elle n'a eu aucun retour et que son gestionnaire l'a uniquement contacté le lundi 3 juillet 2023 à 10:42 heures pour lui demander la preuve d'avoir contacté SOCIÉTÉ A. Par retour de courriel du même jour à 11:19 heures, l'appelante lui répond dans les termes suivants « *I replied to the assignation mail. The position was no longer on the website and no similar position was offered so it was not possible to contact them* », pièces 3.6. et 11.

Entretemps, X avait reçu notamment le 27 juin 2023 une assignation pour un poste auprès de la Banque C à laquelle elle a fait droit le 29 juin 2023 (pièce 3.11).

L'appelante ne peut être démentie que jusqu'à la décision directoriale du 1^{er} août 2023, renfermant les précisions que les recherches du conseiller référent du 27 juillet 2023 démontrent que le poste en question est toujours vacant, elle ne pouvait se douter de l'erreur commise en lien avec SOCIÉTÉ A et a continué de postuler pour d'autres emplois proposés par d'autres sociétés. Cette conclusion se trouve confortée par l'échange que l'appelante a eu le 3 août 2023 avec son conseiller référent où elle expose son vécu tout en sollicitant de plus amples informations par téléphone (pièce 5). Dès que X a pu se rendre compte de son erreur, elle a immédiatement envoyé sa candidature pour le poste proposé par SOCIÉTÉ A et a écopé une réponse négative le 8 août 2023 (pièce 3.8 ou 13).

Pour étayer sa bonne foi, l'appelante verse encore en pièces 3.10 et 15 l'ensemble des démarches effectuées par elle sur des réseaux professionnels afin de trouver une opportunité d'emploi, les multiples candidatures posées par ses soins depuis le 1^{er} mars 2023 et les retours obtenus de la part de potentiels employeurs.

Le droit à l'indemnité de chômage complet cesse, en application de l'article L. 521-12 (1) point 4 du même code, en cas de refus non justifié d'un poste de travail approprié.

En l'occurrence, il est indéniable, au vu des pièces versées, que l'appelante n'a pas manqué à réagir aux assignations lui envoyées par l'ADEM depuis le 1^{er} mars 2023 jusqu'au jour de la décision de retrait du 1^{er} août 2023, a posé des candidatures spontanées et a déployé beaucoup d'efforts afin de retrouver un emploi. Il ne peut pas non plus être remis en question que X a aussi réagi aux deux cartes d'assignation de l'ADEM datées au 6 juin 2023, l'une concernant la Société B et l'autre SOCIÉTÉ A et qu'il est documenté que l'appelante a recherché sous la rubrique « *experienced carrers job search* » sur laquelle elle s'est retrouvée par suite d'une erreur de transcription du lien électronique de SOCIÉTÉ A. Par retour de courriel du 8 juin 2023, elle a informé l'ADEM du résultat de sa démarche.

Toutes les explications fournies par X, pièces à l'appui, rendent crédibles ses affirmations d'une manipulation informatique erronée involontaire de sa part et documentent que pendant toute la période litigieuse elle a été proactive et a fait des diligences en vue d'une réintégration, dans les meilleurs délais, sur le marché du travail, se conformant scrupuleusement aux obligations issues de la convention de collaboration signée.

Les motifs fournis par l'appelante sont valables et convaincants et ne permettent pas de caractériser dans son chef un refus de travail par omission de nature à la considérer comme chômeur volontaire.

L'appel est dès lors fondé et, par réformation du jugement entrepris, il y a lieu de considérer X comme chômeur involontaire avec un maintien de ses droits au paiement des indemnités de chômage complet au-delà du 6 juin 2023.

Au vu de l'issue du litige et compte tenu de tous les éléments d'appréciation particuliers de l'affaire, étant relevé que les documents ainsi que les explications afférentes fournies par X avaient été soumis par l'appelante à l'ADEM, il est inéquitable de laisser à sa charge les frais exposés à titre d'honoraires d'avocat pour être rétablie dans ses droits à l'issue d'une procédure judiciaire.

Par ces motifs,

le Conseil supérieur de la sécurité sociale,

statuant contradictoirement, sur le rapport oral du magistrat désigné,

déclare l'appel de X recevable,

le dit fondé,

par réformation du jugement du Conseil arbitral de la sécurité sociale du 20 septembre 2024, dit que c'est à tort que la Commission spéciale de réexamen, dans sa séance du 19 octobre 2023, a confirmé la décision de l'Agence pour le développement de l'emploi du 1^{er} août 2023 ayant considéré X comme chômeur volontaire avec un retrait de son droit au paiement des indemnités de chômage complet au-delà du 6 juin 2023,

condamne l'ETAT DU GRAND-DUCHE DE LUXEMBOURG à payer à X une indemnité de procédure sur base de l'article 240 du nouveau code de procédure pénale de 500 euros,

renvoie le dossier en prosécution de cause devant l'Agence pour le développement de l'emploi.

La lecture du présent arrêt a été faite à l'audience publique du 26 mai 2025 par le Président Mylène REGENWETTER, en présence de Jean-Paul SINNER, secrétaire.

Le Président,

Le Secrétaire,