

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/3843/2023

ATAS/801/2024

COUR DE JUSTICE
Chambre des assurances sociales

Arrêt du 15 octobre 2024

Chambre 2

En la cause

A _____
représentée par Syndicat SIT, mandataire

recourante

contre

OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI

intimé

Siégeant : Blaise PAGAN, Président ; Maria Esther SPEDALIERO et Yves MABILLARD, Juges assesseurs

EN FAIT

A. a. Madame A_____ (ci-après : l'assurée, l'intéressée ou la recourante), née en 1984, ressortissante d'un pays d'Amérique du Sud et titulaire d'une autorisation de séjour en Suisse, mariée et mère de deux filles nées en 2002 et 2004 et d'un fils né en 2007, employée de nettoyage de profession, licencié de son dernier emploi avec effet au 31 juillet 2022, s'est inscrite à l'assurance-chômage le 12 août 2022 en vue d'un travail à temps plein.

b. En parallèle, elle a, le 30 septembre 2022, déposé une demande de prestations de l'assurance-invalidité (ci-après : AI) pour adultes, mesures professionnelles et/ou rente, en raison de problèmes de dos présents depuis 2019, avec mise au courant de l'assurance-chômage.

Néanmoins, son médecin généraliste traitant a, le 17 octobre 2022, attesté qu'elle pouvait reprendre une activité – professionnelle – avec des restrictions : pas de travail comme femme de ménage ou femme de chambre. Le 25 janvier 2023, un rhumatologue a considéré comme possible un taux de 100% dans une activité adaptée dans laquelle le port de charge ne devrait pas dépasser 5 kg, les mouvements répétés du rachis lombaire et les positions en porte-à-faux lombaire de même que les positions statiques devaient être évitées et les changements de positions favorisés, et les échelles et escabeaux ne devaient pas être utilisés.

c. Il ressort des pièces du dossier de l'office cantonal de l'emploi (ci-après : l'OCE, l'office ou l'intimé) que l'intéressée a adressé à l'office régional de placement (ci-après : ORP), à partir d'août 2022, des formulaires de preuve de recherches personnelles d'emploi (ci-après : RPE) remplis.

d. Par le contrat d'objectifs de RPE du 15 février 2023, l'assurée a pris à l'intention de l'ORP l'engagement d'un minimum de 5 recherches par mois, l'activité recherchée étant celle de d'employée de nettoyage, avec la précision que les formulaires de RPE devaient être remis à l'ORP en fin de mois ou au plus tard le 5 du mois suivant, date après laquelle lesdits formulaires ne seraient plus pris en considération.

e. Par décision de sanction du service juridique de l'office du 3 mars 2023 – non contestée dans le délai d'opposition –, l'intéressé a été sanctionné de 3 jours de suspension du droit à l'indemnité de chômage pour le fait de ne pas avoir rempli les rubriques du formulaire de RPE de décembre 2022 afin de permettre leur vérification et de les rendre vraisemblables.

f. Du 6 février au 3 mars 2023, elle a suivi un stage d'évaluation « PASS PRO », qui a donné lieu à un rapport établi par PRO Entreprise sociales privée à l'intention de l'OCE.

g. Par décisions de sanction des 9, respectivement 10, 13 et 14 mars 2023 – non contestées dans le délai d'opposition –, l'assurée s'est vue infliger une suspension

de son droit à l'indemnité de chômage de 8 jours pour ne pas avoir démontré avoir recherché un emploi en janvier 2023, de 11 jours pour ne pas avoir averti, 48 heures à l'avance, sa conseillère en personnel de l'ORP (ci-après : la conseillère) de son empêchement, dû à une formation – le stage précité –, de participer à l'entretien de conseil du 7 février 2023 auquel elle avait été convoquée par courriel du 9 janvier 2023, de 15 jours pour ne pas avoir vérifié les courriels reçus en début de semaine dont celui du matin du 7 février 2023 qui la convoquait à un entretien de conseil le – mercredi – 8 février 2023 car, selon ses explications, elle était en formation, son absence à cet entretien n'étant dès lors pas justifiée, et de 25 jours pour une absence non justifiée à un entretien de conseil prévu le 15 février 2023 par courriel du 8 février 2023.

h. L'assurée a contresigné un document écrit le 15 mai 2023 par l'ORP, qui conditionnait la continuation du suivi par la conseillère (jusqu'à la fin du délai-cadre fixé au 11 août 2024) au respect des exigences de transmission des formulaires de RPE dans les délais, de mise au courant de la conseillère d'éventuels changements pertinents dans sa situation ainsi que de disponibilité pour participer aux entretiens de conseil fixés par la conseillère, avec devoir de l'avertir en cas d'empêchement.

- B. a.** Par décision de sanction du 25 septembre 2023, le service juridique de l'OCE a prononcé à l'encontre de l'assurée une suspension de 17 jours de son droit à l'indemnité de chômage pour ne pas avoir démontré avoir recherché un emploi en mars 2023 (période de contrôle), reproche sur lequel elle ne s'était pas déterminée dans le délai au 1^{er} août 2023 qui lui avait été octroyé par courriel dudit service juridique du 18 juillet 2023.

Par décision de sanction du lendemain 26 septembre 2023, le même service juridique a infligé à l'intéressée une suspension de 22 jours de son droit à l'indemnité de chômage pour ne pas avoir démontré avoir recherché un emploi en avril 2023 (période de contrôle), reproche sur lequel elle ne s'était pas déterminée dans le délai au 1^{er} août 2023 qui lui avait été octroyé par courriel du 18 juillet 2023.

b. Par courrier daté du 27 septembre 2023, expédié le lendemain à l'adresse de l'office et reçu le 5 octobre 2023 par ce dernier, l'assurée s'est dite surprise par « [sa] décision » et a sollicité sa compréhension compte tenu d'une erreur relative au destinataire du formulaire de RPE ainsi que de problèmes de santé d'elle-même et de son fils, les décisions de sanction des 25 et 26 septembre 2023 précitées étant jointes.

c. Par décisions sur opposition rendues – séparément – le 19, respectivement 20 octobre 2023, l'OCE a rejeté l'opposition formée par l'intéressée contre les décisions de sanction des 25 et 26 septembre 2023 précitées. En effet, celle-ci n'avait pas apporté la preuve que ses formulaires avaient été transmis dans les délais fixés conformément au contrat d'objectifs du 15 février 2023, et il y avait

dès lors lieu de retenir qu'elle n'avait manifestement pas remis ses RPE de mars, respectivement avril 2023, celles-ci devant être considérées comme manquantes.

- C. a.** Par actes – séparés – du 20 novembre 2023, l'assurée, représentée par un syndicat, a, auprès de la chambre des assurances sociales de la Cour de justice (ci-après : la chambre des assurances sociales ou la chambre de céans), interjeté recours contre ces deux décisions sur opposition, concluant préalablement à la comparution personnelle des parties, au fond, principalement à l'annulation desdites décisions sur opposition ainsi que des suspensions qui y étaient prononcées, subsidiairement à leur réduction « à un strict minimum de un jour ».

Le recours contestant la décision sur opposition du 19 octobre 2023 a été enregistré sous le numéro de cause A/3843/2023 et celui contre la décision sur opposition du 20 octobre 2023 sous le numéro de cause A/3845/2023.

b. Par réponses du 19 décembre 2023, l'intimé a conclu au rejet de ces deux recours.

c. Les 22 et 25 janvier 2024, la recourante a répliqué dans les causes A/3843/2023, respectivement A/3845/2023.

d. Le 19 mars 2024 s'est tenue une audience de comparution personnelle des parties devant la chambre de céans, au début de laquelle les causes n° A/3843/2023 et A/3845/2023 ont été jointes sous le n° de cause A/3843/2023.

Selon l'intimé – par son représentant –, c'était probablement par erreur qu'il était mentionné dans ses décisions sur opposition querellées qu'il y aurait eu une décision de sanction – du 9 mars 2023 – pour RPE insuffisantes avant l'inscription au chômage. En outre, après vérification, dans la mesure où le délai-cadre d'indemnisation avait été reporté par la caisse de chômage au 1^{er} février 2023, les décisions de sanction des 3 mars et 9 mars 2023 portant sur les mois de décembre 2022 et janvier 2023 n'avaient pas pu être exécutées, de sorte qu'il convenait de ne pas en tenir compte dans la quotité des sanctions présentement litigieuses. C'était pourquoi, compte tenu de l'absence de récidive concernant des RPE manquantes mais vu les trois antécédents consistant en des absences aux entretiens de conseil (décisions de sanction des 10, 13 et 14 mars 2023), l'OCE a proposé de réduire la sanction (suspension du droit à l'indemnité de chômage) pour le manquement de mars 2023 à 14 jours (au lieu de 17 jours), et celle pour le manquement d'avril 2023 à 19 jours (au lieu de 22 jours).

e. Par lettre du 25 mars 2024 répondant à des questions posées le 20 mars 2024 par la chambre des assurances sociales, la caisse de chômage du SIT (ci-après : la caisse de chômage) l'a informée, pièces à l'appui, avoir reçu le 5 mai 2023 un formulaire de RPE, intitulé (sous « mois et année ») « mai 2023 » et daté du 2 mai 2023, et le 7 juillet 2023 un formulaire de RPE, intitulé « juillet 2023 » et daté du 4 juillet 2023.

f. Le 4 avril 2024, la caisse cantonale genevoise de chômage (ci-après : CCGC) a écrit ne pas être en mesure de transmettre à la chambre de céans des pièces relatives aux RPE de l'intéressée pour mars et avril 2023.

g. Par pli du 16 avril 2024, la recourante a produit des formulaires de RPE intitulés « mars 2023 », respectivement « avril 2023 ».

h. Par écriture du 6 mai 2024, l'intimé a émis des critiques au sujet des formulaires de RPE nouvellement produits et a implicitement persisté dans sa position telle qu'énoncée en audience.

i. La recourante n'ayant pas formulé d'observations dans le délai au 5 juin 2024 accordé par courrier de la chambre de céans du 14 mai 2024, celle-ci a, le 25 juin 2024, informé les parties que la cause était gardée à juger.

EN DROIT

1.

1.1 Conformément à l'art. 134 al. 1 let. a ch. 8 de la loi sur l'organisation judiciaire, du 26 septembre 2010 (LOJ - E 2 05), la chambre des assurances sociales de la Cour de justice connaît, en instance unique, des contestations prévues à l'art. 56 de la loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales, du 6 octobre 2000 (LPGA - RS 830.1) relatives à la loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité, du 25 juin 1982 (loi sur l'assurance-chômage, LACI - RS 837.0).

Sa compétence pour juger du cas d'espèce est ainsi établie.

1.2 À teneur de l'art. 1 al. 1 LACI, les dispositions de la LPGA s'appliquent à l'assurance-chômage obligatoire et à l'indemnité en cas d'insolvabilité, à moins que la loi n'y déroge expressément.

1.3 Interjeté dans la forme et le délai – de trente jours – prévus par la loi, le recours est recevable (art. 38 al. 4 56 ss LPGA et 62 ss de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 [LPA - E 5 10]).

2. Le litige porte sur le bien-fondé et, subsidiairement, la durée des deux suspensions du droit à l'indemnité de chômage en raison de RPE qui auraient été manquantes en mars et avril 2023.

3.

3.1 L'art. 8 LACI énumère les conditions d'octroi de l'indemnité de chômage. Conformément à l'art. 8 al. 1 LACI, l'assuré doit, pour bénéficier de cette prestation prévue par l'art. 7 al. 2 let. a LACI, être sans emploi ou partiellement sans emploi (let. a), avoir subi une perte de travail à prendre en considération (let. b), être domicilié en Suisse (let. c), avoir achevé sa scolarité obligatoire et

n'avoir pas encore atteint l'âge donnant droit à une rente AVS et ne pas toucher de rente de vieillesse de l'AVS (let. d), remplir les conditions relatives à la période de cotisation ou en être libéré (let. e), être apte au placement (let. f) et satisfaire aux exigences de contrôle (let. g).

Ces conditions sont cumulatives (ATF 124 V 215 consid. 2). Elles sont précisées par plusieurs dispositions de la LACI et de l'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité du 31 août 1983 (OACI - RS 837.02), ainsi que – dans les limites d'admissibilité de telles directives administratives (ATF 144 V 202 ; 144 V 195 ; ATAS/1191/2014 du 18 novembre 2014 consid. 4 et doctrine et jurisprudence citées) – par les instructions édictées par le secrétariat d'État à l'économie (ci-après : SECO) en sa qualité d'autorité de surveillance de l'assurance-chômage chargée d'assurer une application uniforme du droit (art. 110 LACI), notamment par le biais du Bulletin relatif à l'indemnité de chômage (Bulletin LACI IC).

3.2 La condition de satisfaire aux exigences du contrôle, posée par l'art. 8 al. 1 let. g LACI, renvoie aux devoirs de l'assuré et prescriptions de contrôle prévus par l'art. 17 LACI. Les al. 1 à 3 de cette disposition-ci imposent aux chômeurs des devoirs matériels, qui concernent la recherche et l'acceptation d'un emploi, ainsi que la participation aux mesures de marché du travail et aux séances et entretiens obligatoires, ainsi que des devoirs formels, qui ont pour objet l'inscription au chômage et la revendication régulière des prestations au moyen de formules officielles (Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014 [ci-après : Commentaire], n. 1 ad art. 17 LACI).

En vertu de l'art. 17 LACI, 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. Il lui incombe, en particulier, de chercher du travail, au besoin en dehors de la profession qu'il exerçait précédemment. Il doit pouvoir apporter la preuve des efforts qu'il a fournis (al. 1). En vue de son placement, l'assuré est tenu de s'inscrire personnellement aussitôt que possible, mais au plus tard le premier jour pour lequel il prétend à l'indemnité de chômage ; il doit ensuite se conformer aux prescriptions de contrôle édictées par le Conseil fédéral (al. 2, en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2021). L'assuré est tenu d'accepter tout travail convenable qui lui est proposé (al. 3 1^{ère} phr.).

3.3 La violation des obligations que l'art. 17 LACI impose à l'assuré expose ce dernier à une suspension de son droit à l'indemnité.

En effet, aux termes de l'art. 30 al. 1 LACI, le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu, entre autres, lorsqu'il est établi que celui-ci ne fait pas tout ce qu'on peut raisonnablement exiger de lui pour trouver un travail convenable (let. c) ou 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, ou encore compromet ou empêche, par son comportement, le déroulement de la mesure ou la réalisation de son but (let. d).

Notamment dans de tels cas, l'assuré adopte un comportement qui, de manière générale, est de nature à prolonger la durée de son chômage. Il n'est en principe pas d'emblée privé de prestations, mais tout d'abord sanctionné en application de l'art. 30 al. 1 let. c ou d LACI, puis, en cas de violations répétées, déclaré inapte au placement, en vertu des art. 8 al. 1 let. f et 15 LACI (ATAS/351/2024 du 21 mai 2024 consid. 4.3 ; ATAS/169/2020 du 2 mars 2020 consid. 4b).

Le motif de la suspension prévu par l'art. 30 LACI permet de sanctionner l'assuré non seulement en cas de faute grave, mais aussi en cas de négligence, même légère (ATAS/351/2024 précité consid. 4.3 ; ATAS/1057/2020 du 10 novembre 2020 consid. 3c ; Boris RUBIN, Commentaire, n. 15 ad art. 30 LACI ; cf. aussi art. 45 al. 1 let. b OACI qui mentionne la négligence comme objet possible d'une décision de suspension).

Conformément à l'art. 30 al. 2 LACI, l'autorité cantonale prononce les suspensions notamment au sens de l'al. 1 let. c, d et g.

3.4 Sous l'angle plus précisément de l'art. 30 al. 1 let. c LACI, l'art. 26 OACI, intitulé « recherches personnelles de l'assuré pour trouver du travail », prévoit que l'assuré doit cibler ses recherches d'emploi – RPE –, en règle générale selon les méthodes de postulation ordinaires (al. 1). Il doit remettre la preuve de ses recherches d'emploi pour chaque période de contrôle au plus tard le cinq du mois suivant ou le premier jour ouvrable qui suit cette date. À l'expiration de ce délai, et en l'absence d'excuse valable, les recherches d'emploi ne sont plus prises en considération (al. 2). L'office compétent contrôle chaque mois les recherches d'emploi de l'assuré (al. 3).

Pour trancher le point de savoir si l'assuré a fait des efforts suffisants pour trouver un travail convenable, il faut tenir compte aussi bien de la quantité que de la qualité de ses recherches (ATF 124 V 225 consid. 4a et l'arrêt cité ; arrêt du Tribunal fédéral C 77/06 du 6 mars 2007 consid. 3.1). Il n'existe pas de règle fixant le nombre minimum d'offres d'emploi qu'un chômeur doit effectuer. Cette question s'apprécie selon les circonstances concrètes au regard de l'obligation qui lui est faite de diminuer le dommage. Cependant, sur le plan quantitatif, la jurisprudence considère que dix à douze recherches d'emploi par mois sont en principe suffisantes (cf. ATF 124 V 225 consid. 6 ; arrêt du Tribunal fédéral C 258/06 du 6 février 2007 consid. 2.2).

On ne peut cependant s'en tenir de manière schématique à une limite purement quantitative et il faut examiner la qualité des démarches de l'assuré au regard des circonstances concrètes, des recherches ciblées et bien présentées valant parfois mieux que des recherches nombreuses (arrêts du Tribunal fédéral 8C_192/2016 du 22 septembre 2016 consid. 3.2, 8C_589/2009 du 28 juin 2010 consid. 3.2 et

C 176/05 du 28 août 2006 consid. 2.2 ; Boris RUBIN, Commentaire, n. 26 ad. art. 17 LACI).

Sur le plan qualitatif, on peut attendre d'un assuré qu'il ne se contente pas de démarcher par téléphone, mais qu'il réponde également à des offres d'emploi par écrit. Les recherches d'emploi impliquent une démarche concrète à l'égard d'un employeur potentiel, selon les méthodes de postulation ordinaires (arrêt du Tribunal fédéral C 6/05 du 6 mars 2006). Par ailleurs, des recherches ciblées sur des postes pour lesquels l'assuré ne remplit pas les exigences professionnelles requises (formation de base, formation continue, connaissances supplémentaires, expérience) sont inefficaces et contribuent à la prolongation du chômage (Boris RUBIN, La suspension du droit à l'indemnité de chômage, in DTA 2017 p. 9).

3.5 La durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute et ne peut excéder, par motif de suspension, 60 jours, et dans le cas de l'al. 1 let. g, 25 jours (art. 30 al. 3 LACI ; arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 254/06 du 26 novembre 2007 consid. 5.3). Le conseil fédéral peut prescrire une durée minimale pour la suspension (art. 30 al. 3bis LACI).

L'OACI, en son art. 45, distingue trois catégories de faute – à savoir les fautes légères, moyennes et graves – et prévoit, pour chacune d'elles, une durée minimale et maximale de suspension, qui est d'un 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 (al. 3). Si l'assuré est suspendu de façon répétée dans son droit à l'indemnité, la durée de suspension est prolongée en conséquence. Les suspensions subies pendant les deux dernières années sont prises en compte dans le calcul de la prolongation (al. 5).

Selon le Tribunal fédéral, au sujet de l'art. 45 al. 4 let. b OACI – à teneur duquel il y a faute grave lorsque, sans motif valable, l'assuré refuse un emploi réputé convenable –, il ne s'ensuit pas qu'un défaut de candidature posée pour un emploi réputé convenable, qui s'apparente à un refus d'un tel emploi, doive systématiquement et forcément être qualifié de grave, bien que la présomption que tel est le cas se fonde non sur des directives administratives, mais bien sur une norme de rang réglementaire édictée par le Conseil fédéral. Le principe est que la durée de la suspension doit être proportionnelle à la gravité de la faute, conformément au principe de rang constitutionnel de la proportionnalité, qui s'applique à l'ensemble des activités étatiques (art. 5 al. 2 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 - Cst. - RS 101). La jurisprudence considère que lorsqu'un assuré peut se prévaloir d'un motif valable (art. 45 al. 4 let. b OACI), il n'y a pas forcément faute grave même si les conditions de cette disposition réglementaire sont réalisées. Par motif valable, il faut entendre un motif qui fait apparaître la faute comme étant de gravité moyenne ou légère. Il peut s'agir, dans le cas concret, d'un motif lié à la situation subjective de la personne concernée ou à des circonstances objectives (ATF 130 V 125 ;

arrêt du Tribunal fédéral 8C_225/2011 du 9 mars 2012 consid. 4.2 ; ATAS/407/2021 du 4 mai 2021 consid. 4e).

3.6 En tant qu'autorité de surveillance, le SECO a adopté un barème (indicatif) à l'intention des organes d'exécution. Un tel barème constitue un instrument précieux pour ces organes d'exécution lors de la fixation de la sanction et contribue à une application plus égalitaire dans les différents cantons. Cela ne dispense cependant pas les autorités décisionnelles d'apprécier le comportement de l'assuré compte tenu de toutes les circonstances – tant objectives que subjectives – du cas concret, notamment des circonstances personnelles, en particulier celles qui ont trait au comportement de l'intéressé au regard de ses devoirs généraux d'assuré qui fait valoir son droit à des prestations (arrêts du Tribunal fédéral 8C_758/2017 du 19 octobre 2018 consid. 5 et 8C_425/2014 du 12 août 2014 consid. 5.1). Les juridictions cantonales ne peuvent s'écarter des sanctions minimales prévues par ledit barème qu'en présence de situations singulières (arrêt du Tribunal fédéral 8C_758/2017 précité consid. 5 ; Boris RUBIN, Assurance-chômage et service public de l'emploi, 2019, n. 581).

Le Bulletin LACI IC précise qu'une échelle de suspension vise, autant que possible, à établir une égalité de traitement entre les assurés au plan national et à offrir aux organes d'exécution une aide à la prise de décision. En aucun cas elle ne limite leur pouvoir d'appréciation ni ne les libère du devoir de tenir compte de toutes les circonstances objectives et subjectives du cas d'espèce. Pour toute suspension, le comportement général de la personne assurée doit être pris en considération. Les principes généraux du droit administratif de légalité, de proportionnalité et de culpabilité sont applicables (D72).

Toujours selon le Bulletin LACI IC (D63 à D64), si la personne assurée est suspendue durant la période d'observation de deux ans pour la même raison (le même état de fait), les autorités cantonales et/ou ORP prolongent la durée de suspension en suivant la grille de suspension (D63c). S'agissant de suspensions répétées pour un fait différent, pour prolonger la durée de suspension en conséquence, les autorités cantonales et/ou ORP ne prennent en compte que les suspensions décidées par les autorités cantonales et/ou ORP. Si la personne assurée est à nouveau suspendue durant la période d'observation de deux ans, la durée de suspension doit être prolongée en conséquence, tout en tenant compte du comportement général de la personne assurée. Les autorités cantonales et/ou ORP sont responsables de prolonger la durée de suspension selon leur appréciation et de justifier leur choix dans la décision. De la même manière, s'ils renoncent à prolonger la période de suspension, ils doivent le justifier dans leur décision (D63d). Ces principes sont conformes à la jurisprudence, d'après laquelle l'art. 45 al. 5 OACI (ancien art. 45 al. 2 bis) prescrit de sanctionner plus sévèrement un assuré qui a déjà fait l'objet d'une sanction antérieure sans égard à la nature des motifs de sanction retenus (arrêt du Tribunal fédéral 8C_518/2009 du 4 mai 2010 consid. 5 ; ATAS/1230/2018 du 27 décembre 2018 consid. 7a). Plus le premier

manquement est grave et récent, plus le nombre de jours à ajouter pour la dernière faute commise doit être élevé (Boris RUBIN, Commentaire, n. 126 ad art. 30 LACI).

3.7 Contrairement au pouvoir d'examen du Tribunal fédéral, celui de l'autorité judiciaire de première instance n'est, concernant notamment la quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage dans un cas concret, pas limité à la violation du droit (y compris l'excès ou l'abus du pouvoir d'appréciation), mais s'étend également à l'opportunité de la décision administrative (« Angemessenheitskontrolle »). En ce qui concerne l'opportunité de la décision en cause, l'examen du tribunal porte sur le point de savoir si une autre solution que celle que l'autorité, dans un cas concret, a adoptée dans le cadre de son pouvoir d'appréciation et en respectant les principes généraux du droit, n'aurait pas été plus judicieuse quant à son résultat. Le juge des assurances sociales ne peut, sans motif pertinent, substituer sa propre 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 137 V 71 consid. 5.2 ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_758/2017 précité consid. 4.3).

3.8 En ce qui concerne la preuve, le juge des assurances sociales 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. 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 324 consid. 3.2 et 3.3 ; ATF 126 V 360 consid. 5b ; ATF 125 V 195 consid. 2). Il n'existe pas, en droit des assurances sociales, un principe selon lequel l'administration ou le juge devrait statuer, dans le doute, en faveur de l'assuré (ATF 126 V 322 consid. 5a).

4.

4.1 En l'espèce, tout d'abord, dans son recours et sa réplique, l'assurée fait notamment valoir qu'avant la décision de la caisse de chômage du mois de mai 2023 – le document écrit le 15 mai 2023 par l'ORP et contresigné par elle –, elle n'était pas consciente si elle était ou non inscrite à l'assurance-chômage, ni si elle avait droit aux indemnités de chômage, ni encore qu'elle devait se conformer à des formalités et obligations.

Toutefois, lors de l'audience – subséquente – du 19 mars 2024, elle admet ce qui suit : « En début 2023, je savais que je devais faire des recherches d'emploi. J'en faisais. Je savais que je devais effectuer dix recherches et que je devais remettre le formulaire y afférent à l'OCE comme mon mari et ma fille me l'avaient expliqué. À cette époque je ne recevais pas du tout d'indemnités de chômage ».

Au demeurant, les art. 27 LPGA et 19a OACI n'exigent pas que l'administration donne des réponses à toutes les questions théoriques possibles, et ce afin de ne pas

submerger les assurés d'informations inutiles (arrêt du Tribunal fédéral 8C_899/2009 du 22 avril 2010 consid. 4.2). Sur le plan temporel, l'obligation de rechercher un emploi prend naissance avant le début du chômage. Il incombe, en particulier, à un assuré de s'efforcer déjà pendant le délai de congé de trouver un nouvel emploi et, de manière générale, durant toute la période qui précède l'inscription au chômage. Les efforts de recherches d'emploi doivent en outre s'intensifier à mesure que le chômage devient imminent (ATF 139 V 524 consid. 2.1.2 ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_737/2017 du 8 janvier 2018 consid. 2.1 et les références citées ; aussi Bulletin LACI IC B314). Il s'agit là d'une règle élémentaire de comportement, de sorte qu'un assuré doit être sanctionné même s'il n'a pas été renseigné précisément sur les conséquences de son inaction. En effet, les obligations du chômeur découlant de la loi, elles n'impliquent ni une information préalable sur les recherches à effectuer durant le délai de congé, ni un avertissement (cf. ATF 124 V 225 consid. 5b ; arrêts du Tribunal fédéral C 144/05 du 1^{er} décembre 2005 consid. 5.2.1 et C 199/05 du 29 septembre 2005 consid. 2.2). L'obligation de chercher du travail ne cesse que lorsque l'entrée en service auprès d'un autre employeur est certaine (arrêts du Tribunal fédéral 8C_800/2008 précité consid. 2.1 ; 8C_271/2008 du 25 septembre 2008 consid. 2). Par ailleurs, les assurés doivent solliciter les renseignements nécessaires lorsqu'ils peuvent raisonnablement penser qu'ils s'appêtent à mettre leurs droits en péril (arrêts du Tribunal fédéral 8C_66/2012 du 14 août 2012 ; C 318/05 du 20 septembre 2006 ; Boris RUBIN, Commentaire, n. 61 ad art. 17 LACI).

A *fortiori*, en début 2023, la recourante, qui s'était inscrite en août 2022 à l'assurance-chômage et n'avait depuis lors reçu aucune décision clôturant cette inscription – et quand bien même des indemnités de chômage ne lui étaient pas concrètement versées –, ne pouvait pas méconnaître son obligation de respecter les exigences de ladite assurance sociale, qui lui avaient du reste été rappelées par le contrat d'objectifs du 15 février 2023, qui précisait en outre que « tout manquement aux obligations envers l'assurance-chômage ainsi qu'aux instructions de l'ORP peut entraîner une suspension du droit à l'indemnité, également en cas d'utilisation d'un formulaire de recherches d'emploi concernant la mauvaise période de contrôle ».

4.2 Ensuite, pour ce qui est de l'existence, voire du contenu, des RPE de mars et avril 2023, convient de retenir ce qui suit.

4.2.1 Il est incontesté – et incontestable – que l'intimé n'a pas reçu les formulaires de RPE de la recourante pour les mois de mars et avril 2023.

L'assurée, par son unique courrier d'opposition daté du 27 septembre 2023 et posté le lendemain et valant contre les deux décisions initiales – celles des 25 et 26 septembre 2023 –, s'est dite surprise par ces décisions. Selon ses brèves explications, elle n'avait pas reçu l'ancien courriel de l'office concernant les RPE ; malheureusement, sa fille avait envoyé les preuves desdites recherches

« au mauvais endroit », à savoir à la caisse de chômage au lieu de l'OCE ; « et la feuille s'était perdue là-bas » ; elle n'allait pas bien à cause de l'accident de son fils au football, de l'inquiétude concernant celui-ci ainsi que d'une situation très difficile relative à ses propres problèmes de santé, elle avait « perdu [ses] réflexes » et elle n'avait pas remarqué que sa fille avait envoyé les recherches à la mauvaise adresse ; elle était désolée de ne pas avoir répondu à l'office dans le délai.

Dans le document « PV – Entretien de conseil » – produit par l'intimé avec sa réponse au recours –, la conseillère a noté le 15 mai 2023, outre le fait que la caisse de chômage avait nié le droit de l'assurée aux indemnités de chômage (apparemment en raison d'une incapacité totale de travail alors que la reprise était entière), ce qui suit sous « Contrôle RPE / entretiens d'embauche » : « RPE mars – avril manquant. [À la ligne] Pour le moment, pas soumis au [service juridique] car pas le droit. [À la ligne] Me dit qu'elle a fait suivre les RPE auprès de la [caisse de chômage]. [À la ligne] [La conseillère] rappelle le rôle de l'ORP ainsi que de la [caisse de chômage] ».

Lors de l'audience devant la chambre de céans, l'intéressée a déclaré : « J'ai effectué des recherches d'emploi en mars 2023, je ne me souviens pas du nombre. Normalement j'en faisais plus que dix. Ma fille a envoyé par la Poste par erreur à la caisse de chômage, mais je n'en ai pas la preuve. Elle n'a pas gardé de copie. Je ne me souviens pas à quelles entreprises elles ont été adressées. Il y avait tellement de recherches d'emploi que je ne peux pas me souvenir de celles qui ont été faites en mars. [À la ligne] En avril 2023 j'ai également effectué des recherches d'emploi, plus de dix. On a envoyé le formulaire à ma conseillère par la Poste en courrier simple. Je ne me souviens plus quand. Tous les postes pour lesquels j'ai postulé en avril 2023 concernaient la fonction d'opératrice en horlogerie. [À la ligne] Concernant mes recherches d'emploi en mars et avril 2023, j'ai eu une discussion avec [la] conseillère de l'ORP. Elle ne m'a pas dit qu'il y avait des recherches manquantes et elle m'a dit de continuer à postuler. [À la ligne] Le Président me lit ce qui figure dans le journal PV entretiens de conseil établi par ma conseillère, au 15 mai 2023, sous "contrôle RPE/entretiens d'embauche". Je ne m'en souviens pas et ne peux donc rien dire à ce sujet. [...] [À la ligne] Je postulais par email mais je jetais mes emails quelques mois après. Concernant la question de savoir si j'ai [des] preuves de recherche d'emploi pour les mois de mars et avril 2023, j'ai quelques recherches d'emploi chez moi ».

Par lettre du 25 mars 2024 répondant à des questions posées le 20 mars 2024 par la chambre des assurances sociales, la caisse de chômage l'a informée, pièces à l'appui, avoir reçu le 5 mai 2023 un formulaire de RPE, intitulé (sous « mois et année ») « mai 2023 » mais dont les 8 recherches indiquées portaient toutes la date du 24 avril 2023 et étaient adressées à des agences de placement de personnel pour des postes (à plein temps) d'opératrices dans différentes fonctions du domaine de l'horlogerie, et le 7 juillet 2023 un formulaire de RPE, intitulé

« juillet 2023 » mais dont les 5 recherches indiquées portaient toutes la date du 4 juin 2023. Si la caisse de chômage avait reçu d'autres preuves de RPE, elle les avait certainement retransmises à l'assurée sans en garder copie.

Le 4 avril 2024, la CCGC a écrit ne pas être en mesure de transmettre à la chambre de céans des pièces relatives aux RPE de l'intéressée pour mars et avril 2023. En effet, si par hypothèse elle les avait reçues, soit par la poste, soit directement dans sa boîte aux lettres, elle les aurait transmises par courrier interne à l'OCE sans garder de doubles.

Par pli du 16 avril 2024, la recourante a produit un formulaire de RPE intitulé « mars 2023 » contenant 12 recherches entre le 2 et le 30 mars 2023 et un formulaire de RPE intitulé « avril 2023 » contenant 13 recherches entre le 6 et le 29 avril 2023, toutes les postulations étant effectuées sur la plateforme internet JobUp à l'intention d'agences de placements de personnel et pour des postes différents (à plein temps) d'opératrice, vraisemblablement dans le domaine de l'horlogerie. Elle se tenait à disposition pour toute information complémentaire.

4.2.2 S'agissant des formulaires de RPE de mars et avril 2023 transmis le 16 avril 2024 par la recourante, ils ne peuvent, d'après l'office dans son écriture du 6 mai 2024, pas être pris en considération, car ayant été remis après le délai légal, et étant précisé que celui d'avril 2023 n'est pas le même que celui réceptionné le 5 mai 2023 par la caisse de chômage.

L'intimé doit en tout état de cause être suivi lorsqu'il nie toute valeur probante aux formulaires de RPE de mars et avril 2023 produits le 16 avril 2024 par l'intéressée. En effet, d'une part, ledit formulaire de RPE d'avril 2023 ne correspond aucunement à celui reçu le 5 mai 2023 par la caisse de chômage, ce sans que la recourante apporte une quelconque explication, alors que rien ne justifie qu'il puisse avoir existé deux formulaires pour la même période. Ceci entache non seulement la crédibilité du prétendu formulaire de RPE d'avril 2023 mais est aussi susceptible de réduire fortement la crédibilité de celui de mars 2023. D'autre part, ni dans son opposition ni dans son recours et sa réplique, l'assurée n'a évoqué la possibilité qu'elle ait gardé chez elle des RPE. Ce n'est que lors de l'audience, presque une année après les faits litigieux, qu'elle a évoqué avoir quelques RPE chez elle, alors qu'elle savait, à tout le moins dès réception des décisions – initiales – des 25 et 26 septembre 2023, qu'elle devait présenter la preuve des RPE considérées comme manquantes par l'OCE. Des difficultés à comprendre le français et à gérer ses affaires administratives ne sont pas de nature à expliquer cette attitude peu crédible, ce d'autant moins qu'elle pouvait être aidée par son mari et sa fille.

4.2.3 Par ailleurs, la recourante, en audience, déclare ce qui suit : « Sur question du Président concernant l'envoi du formulaire de recherche d'emploi de mars 2023 à la caisse de chômage, ma fille est allée au guichet de cette dernière vers le 20 avril 2023 car la caisse l'avait appelée pour nous dire que c'était une erreur de

lui envoyer ces recherches. Au guichet les collaborateurs de la caisse ils ont dit qu'ils avaient déjà envoyé les recherches à l'OCE. Ma fille est ensuite rentrée et nous n'avons pas vérifié si l'OCE avait bien reçu ces recherches ».

Ces déclarations ne sont pas crédibles. En effet, elles sont vagues. En outre, elles ne sont confirmées par aucun élément, pas même un indice. Au contraire, comme cela découle notamment de l'instruction menée après l'audience, l'OCE, la caisse de chômage et la CCGC apparaissent ne pas avoir reçu de formulaire de RPE pour mars 2023.

4.2.4 Selon l'intimé, également dans son écriture du 6 mai 2024, concernant le formulaire de RPE intitulé « mai 2023 », daté du 2 mai 2023 et reçu le 5 mai 2023 par la caisse de chômage, l'assurée n'y a pas respecté le contrat d'objectifs du 15 février 2023. Elle n'a en effet pas transmis ce formulaire à l'ORP, n'a pas rempli la rubrique « offre de service » permettant de préciser la modalité de ses postulations (par courrier ou courriel, par visite personnelle ou par téléphone), n'a pas réparti ses recherches sur l'ensemble du mois concerné et a utilisé le formulaire concernant la mauvaise période de contrôle.

Par ces reproches, l'OCE ne met pas en doute l'existence des recherches inscrites dans ce formulaire de RPE. Au demeurant, rien ne permet de supposer que l'assurée aurait voulu tromper les organes de l'assurance-chômage par ce document.

Ce dernier a bien été réceptionné par la caisse de chômage et doit être considéré comme ayant été remis au plus tard le 5 du mois suivant le mois d'avril 2023, donc dans le délai prévu par l'art. 26 al. 2 OACI. En effet, le délai est réputé observé lorsqu'une partie s'adresse en temps utile à un assureur incompetent (art. 39 al. 2 LPGA).

On ne voit pas, dans les présentes circonstances, en quoi l'absence de mentions dans la rubrique « offre de service » serait constitutive d'un vice suffisamment grave pour ne pas tenir compte de ce formulaire de RPE.

Selon des arrêts relativement anciens, si l'on peut certes exiger d'un assuré qu'il déploie un effort continu en vue de trouver un travail, on ne saurait pour autant suspendre son droit à l'indemnité de chômage, en raison de recherches insuffisantes, uniquement parce qu'il aurait concentré ses offres de services sur une très courte période (arrêt du Tribunal fédéral C 369/99 du 16 mars 2000 ; Boris RUBIN, Commentaire, n. 25 ad art. 17 LACI). La continuité des démarches joue également un certain rôle, même si l'on ne saurait exiger d'emblée que l'assuré répartisse ses démarches sur toute une période de contrôle. S'agissant d'offres écrites, il peut au contraire être rationnel et judicieux de préparer ses postulations de manière concentrée sur quelques jours dans le mois, eu égard à la périodicité des offres d'emplois dans les journaux et compte tenu du fait que les délais de postulation sont en général relativement longs (arrêts du Tribunal fédéral C 6/05 du 6 mars 2006 consid. 3.2 ; C 319/02 du 4 juin 2003 consid. 4.2 ;

Boris RUBIN, Commentaire, n. 25 ad art. 17 LACI). Dans les circonstances particulières du présent cas, quand bien même le contrat d'objectifs du 15 février 2023 précise que les « recherches doivent être effectuées chaque semaine et réparties sur l'ensemble du mois concerné (NDR : souligné) (et non groupées sur un seul jour ou sur une courte période) », mais s'agissant du seul ou d'un des seuls formulaires remplis par l'intéressée où le jour des postulations est le même, le fait que les 8 recherches indiquées portent toutes la date du 24 avril 2023 n'est pas susceptible de remettre en cause leur validité.

En outre, les RPE doivent porter, dans un premier temps, sur les activités de prédilection, sauf si lesdites activités sont touchées par le chômage (DTA 1979 p. 56). Assez rapidement, les recherches doivent également porter sur d'autres activités que celle exercée précédemment (art. 17 al. 1, 2^{ème} phrase, LACI, en relation avec les let. b et d de l'art. 16 al. 2 LACI). Cette obligation d'élargir le champ des recherches de travail vaut également pour les personnes actives dans des domaines où le marché du travail est étroit (spécialistes, intermittents du spectacle, etc.), et ce même si les personnes en question ont investi beaucoup de temps et d'argent dans leur formation (Boris RUBIN, Commentaire, n. 25 ad art. 17 LACI). Il n'est donc ici pas problématique que la recourante est concentré ses postulations sur des postes d'opératrice dans différentes fonctions du domaine de l'horlogerie. Ce d'autant moins que le rapport établi quelques semaines auparavant par PRO Entreprise sociales privée à l'intention de l'OCE, à la suite du stage d'évaluation « PASS PRO » du 6 février au 3 mars 2023, indique trois cibles – professionnelles – réalistes et réalisables : 1. opératrice de montage et d'assemblage ; 2. opératrice de conditionnement ; 3. contrôleur de qualité. Or les 8 candidatures de l'intéressée d'avril 2023 correspondent pour l'essentiel à la première cible précitée, et elles sont en nombre suffisant puisqu'elles dépassent le nombre minimal de 5 requis selon le contrat d'objectifs susmentionné.

Certes, l'erreur de désignation du destinataire dans l'envoi du formulaire de RPE et l'erreur dans l'indication du mois concerné, « mai 2023 » au lieu d'avril 2023, de même que l'absence de mentions dans la rubrique « offre de service » sont regrettables, mais ces manquements sont de peu de gravité et, au vu de l'ensemble des circonstances particulières, peuvent s'expliquer par les difficultés invoquées par l'intéressée dans son opposition datée du 27 septembre 2023 (la mauvaise communication avec sa fille, l'accident de son fils et ses propres problèmes de santé). Au demeurant, la conseillère a été mise au courant à tout le moins le 15 mai 2023 de l'erreur de désignation du destinataire, mais l'office n'en a par la suite pas tenu compte, ni n'a cherché à obtenir le formulaire en question auprès de la caisse de chômage.

En conséquence, le formulaire de RPE intitulé « mai 2023 » et reçu le 5 mai 2023 par la caisse de chômage doit être considéré comme suffisant au regard des exigences légales telles que précisées par l'art. 26 OACI.

4.2.5 En définitive, la recourante a démontré, au degré de preuve de la vraisemblance prépondérante, avoir effectué des RPE en avril 2023 en quantité et qualité suffisantes, et avoir rempli et transmis le formulaire concernant cette période dans le délai requis.

Il n'en va pas de même concernant mars 2023, vu l'absence de RPE démontrées durant ce mois-ci et *a fortiori* de formulaire.

Partant, le principe d'une sanction pour l'inexistence de RPE en mars 2023, confirmé par la décision sur opposition du 19 octobre 2023, ne prête pas le flanc à la critique, mais la sanction concernant le mois d'avril 2023 et confirmée par la décision sur opposition du 20 octobre 2023 doit être entièrement annulée.

4.3 Il reste enfin à examiner la question de la quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage pour les RPE manquantes en mars 2023.

4.3.1 À teneur du Bulletin LACI IC, lorsqu'il n'y a « pas de recherches d'emploi pendant la période de contrôle », la première fois, la faute est légère et la suspension de 5 à 9 jours, la deuxième fois, l'assuré est averti que la prochaine fois son aptitude au placement sera réexaminée, la faute est de légère à moyenne et la suspension de 10 à 19 jours, et, la troisième fois, il y a renvoi pour décision à l'autorité cantonale (D79 1.D).

4.3.2 Dans le cas présent, lors de l'audience, selon l'intimé – par son représentant –, après vérification, dans la mesure où le délai-cadre d'indemnisation a été reporté par la caisse de chômage au 1^{er} février 2023, les décisions de sanction des 3 mars et 9 mars 2023 portant sur les mois de décembre 2022 et janvier 2023 n'ont pas pu être exécutées, de sorte qu'il convient de ne pas en tenir compte dans la fixation de la quotité des sanctions présentement litigieuses. C'est pourquoi, compte tenu de l'absence de récidive concernant des RPE manquantes mais vu les trois antécédents consistant en des absences aux entretiens de conseil (décisions de sanction des 10, 13 et 14 mars 2023), l'OCE propose de réduire la sanction (suspension du droit à l'indemnité de chômage) pour le manquement de mars 2023 à 14 jours (au lieu de 17 jours), et celle pour le manquement d'avril 2023 à 19 jours (au lieu de 22 jours).

L'OCE doit être suivi quant à la prise en considération, dans son principe, de ces circonstances pertinentes.

C'est de manière irrecevable que la recourante énonce, dans la présente procédure de recours, des griefs à l'encontre des décisions de sanction rendues en mars 2023, en particulier relativement aux caractères considérés par elle comme « simultané » des prononcés et « exponentiel » de la durée des jours suspendus. En effet, ces décisions sont entrées en force de chose décidée faute d'oppositions dans le délai légal et ne peuvent pas être contestées dans le cadre de la présente procédure.

Au demeurant, par surabondance, quand bien même l'assurée n'a pas pu prendre connaissance des décisions de sanction avant de réitérer ses absences – ni annoncées ni justifiées – aux deux entretiens de conseil ayant suivi la première absence (puisque lesdites absences ont toutes eu lieu en février 2023 et que les décisions de sanction ont été rendues en mars 2023), il n'en demeure pas moins que dès la première absence (pour l'entretien du 7 février 2023), elle a reçu des courriels du service juridique de l'OCE lui octroyant le droit d'être entendu et lui offrant la possibilité de présenter des observations et justificatifs. En particulier, à réception du courriel du 7 février 2023 concernant la première absence (du même jour), la recourante a répondu qu'elle n'avait pas reçu la convocation et qu'elle était en train d'effectuer un stage, ce alors que la convocation lui avait été envoyée le 9 janvier 2023, donc bien avant le stage. Quelques heures après son absence à l'entretien de conseil agendé au 8 février 2023 et à réception de la convocation pour le troisième entretien de conseil fixé au 15 février suivant, elle a indiqué qu'elle avait commencé sa formation en début de semaine et qu'elle n'avait pas eu le temps de vérifier ses courriels ; en parallèle, le même 8 février 2023 (après l'heure du rendez-vous manqué), le conseiller en évaluation professionnelle de PRO Entreprise sociale privée a écrit à la conseillère avoir, selon la demande de cette dernière, demandé à l'intéressée de lui répondre par écrit, « en expliquant le fait de ne pas avoir répondu à [ses] sollicitations », avec la précision « qu'elle [recevrait] une nouvelle convocation fixée pour la semaine prochaine ». La recourante ne saurait donc prétendre ne pas avoir su en février 2023 que ses absences non justifiées aux entretiens de conseil prévus constituaient des manquements devant être sanctionnés, et elle devait savoir dès la convocation au premier entretien que le suivi de son stage ne pouvait pas constituer un motif justificatif.

Ainsi, l'absence de RPE en mars 2023 a été précédée de trois suspensions de durées de 11 jours (10 mars 2023), 15 jours (13 mars 2023) et 25 jours (14 mars 2023), manquements dont il y a lieu de tenir entièrement compte.

Dans ces circonstances, il est juste et adéquat que la sanction pour le manque de RPE en mars 2023 – qui constitue le premier manquement de ce type et justifierait, isolément considéré, une suspension de 5 à 9 jours – se voie ajouter 3 jours de plus de suspension pour chacune des trois absences aux entretiens de conseil de février 2023 (antécédents). Partant, si l'on partait par exemple du minimum de 5 jours de suspension, on arrive à 14 jours, durée qui est précisément celle proposée à l'audience par l'intimé.

4.3.3 En conséquence, cette durée de suspension de 14 jours pour l'absence de RPE en mars 2023 doit être confirmée.

5. Vu ce qui précède, le recours interjeté contre la décision sur opposition du 19 octobre 2023 est partiellement admis, et cette décision sur opposition est réformée en ce sens que la durée de la suspension du droit de la recourante à l'indemnité de chômage est réduite à 14 jours.

Le recours interjeté contre la décision sur opposition du 20 octobre 2023 est quant à lui entièrement admis, cette décision sur opposition et la sanction qui y est prononcée étant annulées.

6. La recourante, qui obtient en partie gain de cause, est représentée par un syndicat, mandataire professionnellement qualifié, de sorte qu'une indemnité de CHF 2'500.- lui sera accordée à titre de participation à ses frais et dépens (art. 61 let. g LPGA ; art. 6 du règlement sur les frais, émoluments et indemnités en matière administrative du 30 juillet 1986 [RFPA - E 5 10.03]).

La procédure est gratuite (art. 89H al. 1 LPA et vu l'art. 61 let. fbis LPGA).

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

Statuant

À la forme :

1. Déclare les deux recours (jointes sous le présent numéro de cause) recevables.

Au fond :

2. Admet partiellement le recours interjeté contre la décision sur opposition rendue le 19 octobre 2023 par l'intimé et réforme celle-ci en ce sens que la durée de la suspension du droit de la recourante à l'indemnité de chômage est réduite à 14 jours.
3. Admet entièrement le recours interjeté contre la décision sur opposition rendue le 20 octobre 2023 par l'intimé et annule celle-ci et la sanction qui y est prononcée.
4. Alloue à la recourante une indemnité de dépens de CHF 2'500.-, à charge de l'intimé.
5. Dit que la procédure est gratuite.
6. Informe les parties de ce qu'elles peuvent former recours contre le présent arrêt dans un délai de 30 jours dès sa notification auprès du Tribunal fédéral (Schweizerhofquai 6, 6004 LUCERNE), par la voie du recours en matière de droit public, conformément aux art. 82 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral, du 17 juin 2005 (LTF - RS 173.110) ; le mémoire de recours doit indiquer les conclusions, motifs et moyens de preuve et porter la signature du recourant ou de son mandataire ; il doit être adressé au Tribunal fédéral par voie postale ou par voie électronique aux conditions de l'art. 42 LTF. Le présent arrêt et les pièces en possession du recourant, invoquées comme moyens de preuve, doivent être joints à l'envoi.

La greffière

Le président

Christine RAVIER

Blaise PAGAN

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