RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

POST TENEBRAS LUX

POUVOIR JUDICIAIRE

A/1273/2020 **ATAS/172/2021**

COUR DE JUSTICE

Chambre des assurances sociales

Arrêt du 2 mars 2021

2ème Chambre

En la cause

Madame A_____, domiciliée à MEYRIN	recourante
contre	
OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI, Service juridique, sis rue des Gares 16, GENÈVE	intimé

Siégeant : Blaise PAGAN, Président; Anny FAVRE et Christine TARRIT-DESHUSSES, Juges assesseurs

EN FAIT

1. Entre septembre 2007 et février 2015, Madame A_____ (ci-après : l'assurée, l'intéressée ou la recourante), née en _____ 1983, a travaillé en qualité de stagiaire infirmière ou aide-soignante intérimaire auprès de différentes institutions, dont les Hôpitaux universitaires de Genève (ci-après : HUG) et, entre septembre et décembre 2007, ainsi qu'en 2009 et 2010, des établissements médicaux-sociaux (ci-après : EMS).

   Le 13 février 2015, elle a obtenu de la Haute École spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) un bachelor en soins infirmiers et, par arrêté du département compétent de l'État de Genève du 27 mai 2015, elle s'est vue autoriser à exercer la profession d'infirmière dans le canton de Genève.

   De mars 2015 à avril 2018, elle a œuvré en qualité d'infirmière intérimaire employée d'une société de placement de personnel, en soins communautaires, notamment au service des HUG, lesquels se sont, par attestation du 22 décembre 2017, déclarés très satisfaits de son travail et de la qualité de son engagement.

2. Dès février 2018, l'intéressée a effectué des recherches personnelles d'emplois auprès de divers employeurs potentiels, et, à fin avril 2018, elle s'est inscrite en tant que personne en recherche d'emploi auprès de l'office cantonal de l'emploi (ci-après : OCE, l'office ou l'intimé).

   Étaient notamment indiqués, dans sa confirmation d'inscription auprès de l'office régional de placement (ci-après : ORP), le numéro de son téléphone portable, ainsi que son adresse courriel, dans laquelle un point séparait son prénom et son nom.

3. Depuis lors, l'assurée a, en plus de recherches personnelles d'emplois, été assignée par l'ORP, comme infirmière, socio-éducatrice ou veilleuse, à des emplois vacants, les 14 mai, 12 juillet, 21 septembre, 8 et 9 novembre 2018.

4. Par décision du 5 novembre 2018, l'OCE lui a reproché d'avoir transmis sa candidature le 27 septembre 2018 à un EMS, soit hors du délai au 25 septembre 2018 fixé par l'assignation à candidature de l'ORP du 21 septembre 2018, et a suspendu son droit à l'indemnité de chômage pendant trois jours, à compter du 26 septembre 2018.

   Il ressort à cet égard du dossier ce qui suit : l'intéressée avait transmis sa candidature à cet EMS par courriel du 26 septembre 2018 à 21h35, celui-ci lui avait répondu par courriel 27 septembre 2018 qu'il reprendrait contact avec elle dès qu'il aurait pris une décision quant à la suite qu'il donnerait à son dossier, courriel que l'assurée avait transféré le 30 septembre 2018 à la conseillère en personnel de l'ORP.

5. Après l'annulation le 11 janvier 2019 avec effet au 1er janvier 2019 du dossier de l'assurée auprès de l'OCE, puis d'un arrêt de travail complet entre le 10 décembre 2018 et le 30 septembre 2019, notamment attesté du 1er au 30 septembre 2019 par

un certificat établi le 15 octobre 2019 d'une spécialiste FMH en médecine interne, l'intéressée s'est réinscrite le 1er octobre 2019 auprès de l'office.

6. Le 14 octobre 2019, ont été adressées à l'assurée trois assignations à des emplois vacants différents, dont un en qualité d'infirmière en soins généraux auprès de l'EMS B_____(ci-après : l'employeur) avec entrée en fonction à partir du 1er novembre 2019 et pour une durée déterminée jusqu'au 31 octobre 2020, ce avec délai au 16 octobre 2019.

7. En réponse à un courriel du 13 décembre 2019 de la conseillère en personnel qui lui reprochait que, bien qu'elle ait postulé dans le délai imparti auprès de l'employeur, ce dernier n'avait pas retenu sa candidature en raison du fait qu'elle n'était pas joignable pour un entretien, et qui lui donnait la possibilité de s'expliquer à ce sujet auprès du service juridique de l'OCE dans un délai au 23 décembre 2019, l'assurée a, par lettre du 18 décembre 2019 reçue le 20 décembre suivant par ledit service juridique, contesté « catégoriquement » le fait qu'elle n'aurait pas été joignable, ajoutant avoir elle-même contacté par téléphone l'employeur pour prendre des nouvelles de sa candidature, avoir laissé un message pour la responsable qui n'était pas disponible et avoir attendu sans succès plusieurs jours qu'on la rappelle.

8. Les 23 décembre 2019, ainsi que 13 janvier, 4 et 27 février 2020, l'intéressée a été assignée par l'ORP comme infirmière à des emplois vacants.

9. Par décision du 13 janvier 2020, l'OCE, sous la signature de deux conseillères en personnel, a infligé à l'assurée une suspension de l'indemnité de chômage de 34 jours.

   En effet, l'employeur avait, selon ses informations du 5 décembre 2019, écarté la candidature de celle-ci du processus de recrutement pour le poste en question, dès lors qu'elle était injoignable. Invitée à s'exprimer à ce sujet auprès du service juridique de l'office, l'intéressée ne s'était pas manifestée dans le délai imparti. Aucun élément dans son dossier ne permettant de justifier le manquement reproché, il était retenu qu'elle s'était privée d'une possibilité d'emploi qui lui aurait permis de mettre un terme à sa situation de chômage, refus d'un emploi convenable qui constituait une faute grave. Le principe de la faute était dès lors établi, justifiant une suspension du droit à l'indemnité, dont la durée était fixée selon le barème du Secrétariat d'État à l'économie (ci-après : SECO) et compte tenu du fait qu'il s'agissait du deuxième manquement.

10. Par courriel du 15 janvier 2020, l'assurée a transmis au service juridique de l'OCE une copie (caviardée) de son relevé téléphonique, montrant un appel téléphonique d'une durée de 2 minutes le 2 décembre 2019 à 10h05 à l'employeur, au numéro de téléphone d'accueil de ce dernier. Selon elle, cet appel était resté sans suite de la part de cet établissement, et elle en avait déduit que sa candidature ne l'intéressait pas, puis elle s'était concentrée sur d'autres candidatures.

11. Par courriel du lendemain, la conseillère en personnel de l'ORP a demandé à l'employeur de préciser les dates et la manière dont l'intéressée avait été contactée.

12. Par décision du 27 janvier 2020 annulant et remplaçant celle du 13 janvier précédent, l'OCE, sous la signature de deux conseillères en personnel, après avoir retrouvé le courrier de l'intéressée du 18 décembre 2019, a maintenu la sanction de 34 jours de suspension du droit à l'indemnité de chômage.

    La motivation de ladite décision du 13 janvier 2020 était reprise, si ce n'était qu'il n'était plus mentionné qu'elle ne s'était pas exprimée dans le délai imparti par le service juridique et qu'il était ajouté que l'argument selon lequel elle avait contacté l'employeur le 2 décembre 2019 afin de s'enquérir de l'avancement de sa candidature n'était pas pertinent, dans la mesure où elle ne l'avait fait qu'un mois et demi après l'envoi de son dossier de candidature, alors que le poste était déjà repourvu.

13. Par écrit du 26 février 2020, l'assurée a formé opposition contre cette décision du 27 janvier 2020, qu'elle considérait comme particulièrement injuste, concluant - implicitement - à son annulation.

    D'après elle, si elle avait mal agi, il aurait été pour elle important de comprendre comment et quand. Or, à ce jour, elle ignorait si elle avait manqué la réception d'un appel téléphonique, d'un courrier ou d'un courriel, la seule chose sûre étant qu'elle n'avait aucune trace d'une tentative de contact de la part de l'employeur, tentative qui avait pu exister, mais qui avait pu peut-être échouer indépendamment de sa volonté. Elle n'avait aucune raison de ne pas vouloir trouver un travail convenable.

    En outre, la tentative de contact téléphonique de la part de l'assurée du 3 (recte : 2) décembre 2019 ne relevait pas d'une obligation, mais montrait qu'elle avait un intérêt pour le suivi de postulation. Il arrivait en effet fréquemment de ne recevoir aucune réponse à une candidature, mais il lui semblait que faire le point avec un employeur n'ayant pas répondu montrait un intérêt de sa part pour celui-ci et pouvait lui permettre de comprendre pourquoi son profil n'avait pas été retenu. C'était d'autant plus important dans ce cas précis que, bien que le poste en question correspondait à son profil, elle avait le désavantage de ne pas avoir une grande expérience en gérontologie. Cette circonstance pourrait expliquer le fait que sa postulation n'avait pas été retenue, bien mieux que l'hypothèse selon laquelle elle n'aurait pas été joignable.

    Devait être porté à son crédit le fait qu'elle avait eu plusieurs entretiens avec des employeurs potentiels durant cette période, à savoir entre fin octobre et novembre 2019, ce qui montrait qu'elle était alors effectivement joignable. L'OCE pourrait en parler avec sa « conseillère en emploi », qui lui avait d'ailleurs exprimé son soutien et son étonnement par rapport à la décision litigieuse.

    Il ressort à cet égard des fiches « Preuves des recherches personnelles effectuées en vue de trouver un emploi », qu'elle avait remplies entre le 30 septembre et le 29 novembre 2019, qu'elle avait eu deux entretiens avec de potentiels employeurs sur un nombre total de vingt postulations, parmi lesquelles sept entre le 8 et le 23 octobre 2019.

Enfin, pour l'assurée, s'agissant de la première décision - celle du 5 novembre 2018 - et quand bien même elle ne pouvait plus faire valoir des griefs recevables contre celle-ci, le fait qui avait conduit au prononcé de celle-ci s'était produit alors qu'elle vivait une période difficile au plan personnel. Elle avait en effet été victime de violence, ce qui avait entraîné un long arrêt de travail.

14. Par courriel du 11 mars 2020 répondant à la question du service juridique de l'office relative aux dates et moyens de la tentative de contact avec l'assurée, l'employeur a indiqué que son responsable des soins avait essayé à plusieurs reprises de joindre celle-ci sur son téléphone portable, sans succès, puis, par un nouveau courriel du même jour répondant à la question des dates, il a écrit que son responsable des soins avait appelé l'intéressée à trois reprises, mais n'a pas pu communiquer de dates et heures précises.

    Par courriel également du 11 mars 2020, l'employeur a transmis au service juridique de l'OCE son courriel du 17 octobre 2019 qui avait fait suite au courriel de postulation de l'assurée du 16 octobre 2019 et qui contenait les phrases « J'accuse réception de votre dossier et vous en remercie. Notre responsable des soins prendra contact avec vous prochainement », ce sans autres informations que les coordonnées de l'expéditeur, à savoir l'« assistante RH », l'adresse de l'employeur, un numéro de téléphone fixe et le site internet.

15. Par décision sur opposition rendue le 3 avril 2020 par sa direction, l'OCE a rejeté l'opposition de l'intéressée du 26 février 2020 et a confirmé la décision du 27 janvier 2020.

    D'après l'office, qui avait relevé que l'échange de courriels des 16 et 17 octobre 2019 entre l'employeur et l'assurée s'était effectué avec l'adresse courriel de cette dernière sans point séparant son prénom et son nom, la candidature de celle-ci n'avait pas été retenue par l'employeur pour un poste d'infirmière en soins généraux dès lors que celui-ci avait tenté de la contacter par téléphone à trois reprises et qu'elle était injoignable. Il était invraisemblable que l'intéressée n'ait pas reçu la réponse de l'employeur à son courriel de postulation, ni les trois appels téléphoniques de celui-ci. Partant, la sanction était justifiée et sa durée respectait le principe de la proportionnalité.

16. Par acte daté du 20 avril 2020 mais expédié le 2 mai 2020, l'assurée a saisi la chambre des assurances sociales de la Cour de justice (ci-après : la chambre des assurances sociales ou la chambre de céans) d'un recours contre cette décision sur opposition, concluant - implicitement - à son annulation, subsidiairement à la réduction de la durée de la sanction infligée.

    La recourante reprenait pour l'essentiel les griefs déjà invoqués dans son opposition tout en les développant. Elle maintenait n'avoir reçu aucun appel entre le 17 et le 31 octobre 2019 de la part de l'employeur, tout en étant restée attentive à ce sujet. Elle ignorait sincèrement comment ces trois appels auraient pu lui échapper, ce qui lui paraissait inconcevable. Durant la période en cause, elle avait reçu d'autres

appels concernant ses recherches d'emploi et y avait répondu. Il n'était au surplus pas entièrement certain que cet établissement était de bonne foi dans ses indications à ce sujet. D'une manière générale, l'assistance de l'OCE pour trouver un emploi, prévue par la loi, avait fait défaut pour elle.

17. Dans sa réponse du 29 mai 2020, l'intimé a persisté intégralement dans les termes de la décision attaquée, la recourante n'apportant aucun élément nouveau permettant de la revoir.

    Il ressort du dossier produit par l'office que ledit dossier avait été annulé au 1er mai 2020, l'assurée ayant trouvé un emploi.

    À teneur des procès-verbaux d'entretiens de conseil tenus par l'ORP, il avait été évoqué le 19 novembre 2019 entre l'intéressée et sa « conseillère en emploi » mentionnée dans son opposition du 26 février 2020 qu'il n'y avait pas de nouvelles concernant la postulation auprès de l'employeur.

18. Par réplique du 25 juin 2020, la recourante a persisté dans les termes de son recours, relevant notamment que le fait qu'après un arrêt de travail de plusieurs mois elle ait repris ses recherches d'emploi en octobre 2019 et qu'elle ait trouvé un travail seulement cinq mois plus tard, en mars 2020, montrait qu'elle n'avait pas abusé de ses droits.

19. Par duplique du 7 juillet 2020, l'office a maintenu sa position et a produit le formulaire rempli le 5 décembre 2019 par l'employeur répondant positivement à la question de savoir si l'assurée avait pris contact, mais négativement à celles de savoir si elle avait été reçue et engagée, avec la précision, sous « commentaires et motifs du non-engagement », « impossible de la joindre ».

20. L'intéressée ne s'est pas manifestée dans le délai au 17 août 2020 accordé par la chambre des assurances sociales pour formuler d'éventuelles observations.

21. Sur ce, la cause a été gardée à juger.

EN DROIT

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 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). Elle connaît également, conformément à l'art. 134 al. 3 let. b LOJ, des contestations prévues à l'art. 49 de la loi en matière de chômage du 11 novembre 1983 (LMC - J 2 20) en matière de prestations cantonales complémentaires de chômage.

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

2. Interjeté dans la forme et le délai de trente jours prévus par la loi, l'acte de recours, dans la mesure où il permet de comprendre que la recourante conclut

principalement à l'annulation de l'entier de la décision sur opposition querellée (art. 89B al. 1 let. c de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 [LPA - E 5 10]), est recevable (art. 56 ss LPGA et 62 ss LPA).

3. Le litige porte sur le bien-fondé de la suspension du droit de la recourante à l'indemnité de chômage, durant 34 jours, en raison du fait qu'elle aurait laissé échapper la possibilité de retrouver un travail convenable à fin octobre 2019.

4. a. 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 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).

   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, 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 (al. 1 1ère phr.) ; il est tenu d'accepter tout travail convenable qui lui est proposé (al. 3 1ère phr.).

   Il est précisé qu'à teneur de l'art. 16 al. 1 LACI intitulé « travail convenable », en règle générale, l'assuré doit accepter immédiatement tout travail en vue de diminuer le dommage.

b. 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/169/2020 du 2 mars 2020 consid. 4b).

Selon la jurisprudence, la suspension du droit à l'indemnité est destinée à poser une limite à l'obligation de l'assurance-chômage d'allouer des prestations pour des dommages que l'assuré aurait pu éviter ou réduire. En tant que sanction administrative, elle a pour but de faire répondre l'assuré, d'une manière appropriée, au préjudice causé à l'assurance-chômage par son comportement fautif (ATF 133 V 89 consid. 6.2.2 ; 125 V 197 ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_316/2007 du 6 avril 2008 consid. 2.1.2). La suspension du droit à l'indemnité est soumise exclusivement aux dispositions de la LACI et de ses dispositions d'exécution (Thomas NUSSBAUMER, Arbeitslosenversicherung, in Ulrich MEYER [éd.], Soziale Sicherheit – Sécurité sociale, Schweizerisches Bundesverwaltungsrecht, vol. XIV, 3ème éd., 2016, p. 2427 ss, n. 831).

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

c. Tant qu'un assuré n'est pas certain d'obtenir un autre emploi, il a l'obligation d'accepter immédiatement l'emploi qui se présente (ATF 122 V 34 ; Boris RUBIN, op. cit., n. 64 ad art. 30 LACI).

Les éléments constitutifs d'un refus d'emploi sont réunis non seulement en cas de refus d'emploi expressément formulé, mais encore lorsqu'un assuré : ne se donne pas la peine d'entrer en pourparlers avec l'employeur ; ne le fait pas dans le délai utile (arrêts du Tribunal fédéral 8C_379/2009 du 13 octobre 2009, C 245/06 du 2 novembre 2007 et C 30/06 du 8 janvier 2007) ; pose certaines restrictions lors de la fixation du rendez-vous d'embauche (arrêt du Tribunal fédéral C 125/06 du 9 mars 2007) ; hésite à accepter immédiatement l'emploi lors des pourparlers, alors que selon les circonstances, il aurait pu faire cette déclaration (ATF 122 V 34 consid. 3b ; DTA 2002 p. 58 ; 1999 p. 193 consid. 2 ; 1984 p. 167 ; 1982 p. 41 ;

arrêts du Tribunal fédéral 8C_38/2011 du 14 décembre 2011 ; 8C_616/2010 du 28 mars 2011 ; C 17/07 du 22 février 2007 ; C 81/05 du 29 novembre 2005 ; C 214/02 du 23 avril 2003 ; C 81/02 du 24 mars 2003) ou fait échouer la conclusion du contrat pour d'autres raisons (DTA 2012 p. 300 ; Boris RUBIN, op. cit., n. 66 ad art. 30 LACI).

Le refus d'un emploi ne présuppose pas un refus explicite d'accepter l'emploi. Des manifestations peu claires, un manque d'empressement faisant douter de la réelle volonté du chômeur d'être engagé (arrêt du Tribunal fédéral C 293/03 du 5 novembre 2004), voire un désintérêt manifeste (arrêts du Tribunal fédéral C 81/02 du 24 mars 2003 ; C 72/02 du 3 septembre 2002), constituent déjà des comportements assimilés, selon la jurisprudence, à un refus d'emploi. Plus le nombre d'activités entrant en considération est restreint, plus l'assuré doit manifester une attitude franchement positive à l'endroit du poste à repourvoir (arrêt du Tribunal fédéral 8C_616/2010 du 28 mars 2011 consid. 6 ; Boris RUBIN, op. cit., n. 66 ad art. 30 LACI).

En résumé, selon la jurisprudence, il y a refus d'une occasion de prendre un travail convenable non seulement lorsque l'assuré refuse expressément un travail convenable qui lui est assigné, mais également déjà lorsqu'il s'accommode du risque que l'emploi soit occupé par quelqu'un d'autre ou fait échouer la perspective de conclure un contrat de travail (ATF 122 V 34 consid. 3b ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_379/2009 précité consid. 3).

d. La durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute et ne peut excéder, par motif de suspension, soixante jours, et dans le cas de l'al. 1 let. g, vingt-cinq 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).

e. 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).

5. 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 126 V 353 consid. 5b ; ATF 125 V 193 consid. 2). Aussi n'existe-t-il 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 et le défaut de preuve au détriment de la partie qui entendait tirer un droit du fait non prouvé (ATF 126 V 319 consid. 5a ; arrêt du Tribunal fédéral des assurances I 339/03 du 19 novembre 2003 consid. 2).

6. a. En l'espèce, rien ne permet de mettre en doute les renseignements fournis par l'employeur à l'intimé selon lesquels, à la suite de l'échange de courriels entre l'assurée et son assistante RH des 16 et 17 octobre 2019, son responsable des soins a appelé la recourante sur le téléphone portable de cette dernière à trois reprises, sans qu'elle lui réponde ou le rappelle. De l'absence d'autres précisions, il faut déduire qu'il n'a pas laissé de message vocal ou écrit. On ignore en outre depuis quel numéro de téléphone il a tenté de contacter la recourante, notamment s'il s'agissait d'un téléphone fixe ou portable.

   b. Au regard notamment des allégations constantes de l'intéressée d'après lesquelles elle n'a pas constaté l'existence des trois appels du responsable des soins, qu'aucun élément ne permet de mettre en doute, il est retenu, au degré de la vraisemblance prépondérante, qu'elle n'a pas prêté une attention particulière à l'affichage à trois reprises, sur l'écran de son téléphone portable, d'un numéro de téléphone qui s'est avéré être celui utilisé par le responsable des soins.

   Il n'est à cet égard pas établi qu'elle connaissait ce numéro de téléphone. Certes, après réception du courriel de l'employeur du 17 octobre 2019, la recourante devait s'attendre à être appelée dans un avenir proche par le responsable des soins et être attentive à ce sujet. Elle n'était toutefois pas censée imaginer que cet appel s'effectuerait sans qu'un message vocal ou écrit ne soit laissé. De surcroît, d'une manière générale, il arrive que des appels atteignent, même à deux ou trois reprises, un téléphone sans volonté ou par erreur de la part de l'appelant. Il importe peu que ces appels soient rapprochés ou éloignés les uns des autres dans le temps.

   Il n'est dès lors pas établi que l'absence d'attention particulière prêtée par l'assurée aux trois appels du responsable des soins soit constitutive d'une faute.

   c. Par ailleurs, contrairement à ce que prétend l'OCE, le simple fait que l'intéressée n'ait pas répondu à trois appels téléphoniques ne saurait à lui seul signifier que celle-ci était injoignable, ce que le dossier ne montre du reste pas.

   L'office ne soutient pas que l'assurée, du fait qu'elle était au chômage et en recherche d'emploi, avait l'obligation de réfléchir sur l'origine de tout appel entrant

même non accompagné de message vocal ou écrit et, de manière spécifique, sur l'origine des trois appels en cause qui ont dû être affichés sur son téléphone portable, puis de rappeler automatiquement l'appelant. Une telle obligation n'apparaît pas non plus découler de la loi.

d. L'intimé ne fait pas non plus valoir que la recourante avait, après sa postulation du 16 octobre 2019 et avant l'entrée en fonction prévue le 1er novembre 2019, et indépendamment même des trois appels en cause du responsable des soins de l'employeur, le devoir d'appeler spontanément ce dernier afin de prendre des nouvelles de l'avancement de sa candidature.

Pour le surplus, un tel devoir ne découle pas de manière abstraite de la loi, ni des présentes circonstances. En effet, à la différence d'un cas tranché par le Tribunal fédéral dans lequel un simple appel téléphonique du chômeur à l'employeur à la suite d'une assignation, au titre de postulation, n'avait pas été suivi d'une reprise de contact avec celui-ci afin d'obtenir un rendez-vous (arrêt du Tribunal fédéral C 207/02 du 22 octobre 2020 consid. 2.3), la recourante pouvait en l'occurrence, vu le contenu du courriel de l'assistante RH du 17 octobre 2019, s'attendre à être rappelée par le responsable des soins de l'employeur, mais non, comme vu plus haut, à ce que le ou les appels de celui-ci ne soient, en l'éventuelle absence de réponse de sa part, pas suivis d'un message vocal ou écrit.

Au demeurant, la candidature de l'intéressée auprès de l'employeur n'était pas la seule émanant d'elle à cette époque, mais était entourée de six autres postulations (entre le 8 et le 23 octobre 2019). En outre, il ne ressort pas des procès-verbaux d'entretiens de conseil tenus par l'ORP, en particulier de celui du 19 novembre 2019, que la « conseillère en emploi » lui aurait reproché qu'en l'absence de nouvelles concernant la postulation auprès de l'employeur, elle n'ait pas recontacté ce dernier.

d. Enfin, l'ensemble du dossier ne montre pas un manque de volonté de la part de l'assurée de se mettre à la disposition du marché du travail et de trouver un emploi convenable.

e. En définitive, compte tenu de l'ensemble des circonstances particulières, notamment de l'absence d'un message vocal ou écrit à la suite des trois appels du responsable des soins, une faute ne peut pas être retenue à l'endroit de la recourante pour ne pas y avoir donné une suite, ni pour avoir manqué d'empressement d'une autre manière à l'égard du poste de travail ouvert auprès de l'employeur.

L'inexistence d'une faute exclut le bien-fondé de toute sanction qui serait infligée à l'assurée en raison des faits litigieux.

7. Vu ce qui précède, la décision sur opposition querellée doit être annulée, le recours étant ainsi admis.

8. La recourante, qui obtient gain de cause, n'est pas représentée par un mandataire et n'a pas allégué des frais particulièrement importants pour défendre ses droits dans

le cadre de la présente procédure, de sorte qu'aucune indemnité ne lui sera accordée à titre de participation à des 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]).

Par ailleurs, la procédure est gratuite (art. 61 let. a LPGA).

PAR CES MOTIFS,
LA CHAMBRE DES ASSURANCES SOCIALES :

Statuant

À la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. L'admet.
3. Annule la décision sur opposition rendue le 3 avril 2020 par l'intimé.
4. Dit que la procédure est gratuite.
5. 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
Sylvie CARDINAUX	Blaise PAGAN

Une copie conforme du présent arrêt est notifiée aux parties par le greffe le