

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/1421/2024

ATAS/884/2024

COUR DE JUSTICE
Chambre des assurances sociales

Arrêt du 12 novembre 2024

Chambre 10

En la cause

A _____
représentée par le Syndicat – SIT, soit pour lui Monsieur G _____

recourante

contre

OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI

intimé

Siégeant : Joanna JODRY, présidente ; Christine TARRIT-DESHUSSES et Andres PEREZ, juges assesseurs.

EN FAIT

- A.** **a.** Madame A_____ (ci-après : l'assurée), née le _____ 1981, a travaillé en dernier lieu pour B_____, dans le service intendance de l'hôpital C_____, en qualité d'agente de propreté, du 1^{er} août 2022 au 31 juillet 2023.
- b.** Le 10 août 2023, l'assurée s'est inscrite auprès de l'office régional de placement (ci-après : ORP). Un délai-cadre d'indemnisation a été ouvert en sa faveur du 10 août 2023 au 9 août 2025.
- c.** Par décision du 17 novembre 2023, l'office cantonal de l'emploi (ci-après : OCE) a prononcé une suspension du droit à l'indemnité de chômage de deux jours à compter du 1^{er} septembre 2023, l'assurée n'ayant pas effectué suffisamment de recherches d'emploi durant la période de contrôle du mois d'août 2023.
- d.** Par décision du 30 novembre 2023, l'OCE a suspendu le droit à l'indemnité de chômage de l'assurée pour une durée de onze jours à compter du 6 octobre 2023, dès lors que l'intéressée avait remis ses recherches personnelles d'emploi du mois de septembre 2023 le 2 novembre 2023, soit en dehors du délai imparti au 5 octobre 2023. La durée de la suspension avait été augmentée afin de tenir compte de son précédent manquement.
- e.** Par courriel du 5 janvier 2024, l'assurée a été informée que son prochain entretien se déroulerait en visioconférence le jeudi 1^{er} février 2024 à 10h50. Ce message précisait que sa disponibilité pour cet entretien était obligatoire et que toute absence injustifiée pourrait entraîner une suspension du droit aux indemnités. En cas d'empêchement majeur, l'intéressée devrait en informer l'ORP au moins 24 heures à l'avance.
- f.** En date du 2 février 2024, l'OCE a invité l'assurée, qui ne s'était pas présentée lors de l'entretien de conseil du 1^{er} février 2024, à lui faire parvenir ses observations et tout justificatif en rapport avec ce manquement.
- g.** Dans un courriel du 15 février 2024, l'assurée a exposé qu'elle avait été malade le 1^{er} février 2024.
- Elle a joint un arrêt de travail du 1^{er} au 2 février 2024 signé le 1^{er} février 2024 par le docteur D_____, spécialiste FMH en médecine interne et médecin au centre médical E_____, ainsi qu'une attestation établie le 1^{er} février 2024 par le cabinet F_____, faisant état d'un rendez-vous le 1^{er} février 2024 de 12h00 à 13h00.
- B.** **a.** Par décision du 16 février 2024, l'OCE a prononcé une suspension du droit à l'indemnité de chômage de neuf jours à compter du 2 février 2024, au motif que l'intéressée avait été absente de l'entretien de conseil du 1^{er} février 2024. Si ses explications permettaient de justifier cette absence, il lui appartenait toutefois d'informer à l'avance l'ORP de son empêchement, ce qu'elle n'avait pas fait, ne serait-ce que le matin de l'entretien. La durée de la sanction tenait compte des précédents manquements.

b. Le 26 février 2024, l'assurée a formé opposition à l'encontre de cette décision. Elle a rappelé qu'elle avait été malade lors de son rendez-vous manqué, précisant qu'elle avait passé la matinée sous perfusion au centre médical E_____, puis avait été envoyée au cabinet F_____ pour un rendez-vous, de 12h00 à 13h00. Pendant ce temps, elle avait laissé son téléphone à son mari. Désorientée par la prise de médicaments et fatiguée, elle était ensuite rentrée chez elle et s'était endormie jusqu'au soir. Une fois ses esprits retrouvés, elle avait écrit au plus vite, soit vers 23h00, pour s'excuser de son absence et transmettre un certificat médical.

c. Par décision sur opposition du 18 mars 2024, l'OCE a rejeté l'opposition de l'assurée et confirmé sa décision du 16 février 2024. Il a considéré que l'intéressée n'avait apporté aucun élément permettant de revoir la décision litigieuse, puisqu'elle savait, suite au courriel de convocation du 5 janvier 2024, qu'elle devait informer l'ORP d'une éventuelle indisponibilité à l'entretien de conseil, ce qu'elle n'avait ni fait, ni tenté d'effectuer avant ledit rendez-vous, étant encore précisé qu'elle n'avait pas démontré avoir été dans l'impossibilité de prévenir l'ORP avant la tenue de l'entretien fixé à 10h50. La sanction prononcée de neuf jours respectait le barème du SECO pour un tel manquement, soit une inobservation des instructions de l'ORP, étant encore rappelé qu'il s'agissait de son troisième manquement, dont le premier de ce type.

- C. a.** Par acte du 26 avril 2024, l'assurée, représentée par le syndicat SIT, a interjeté recours auprès de la chambre des assurances sociales de la Cour de justice contre la décision précitée. Elle a conclu, sous suite de frais et dépens, préalablement, à l'audition des parties et à celle du Dr D_____. Principalement, elle a conclu à l'annulation de la décision contestée et à ce que les neuf jours d'indemnités suspendues lui soient restitués. En substance, la recourante a indiqué prendre très au sérieux ses obligations de chercheuse d'emploi. Elle avait consulté en urgence le Dr D_____ au centre médical E_____ pour des douleurs dentaires aiguës le 1^{er} février 2024, puis avait été mise sous perfusion, avant d'être envoyée au cabinet F_____. Elle n'avait alors pas son téléphone et avait subi des perturbations de type confusionnel en raison des médicaments qu'elle avait dû prendre. Lorsqu'elle s'était réveillée à 23h00, elle avait directement écrit à l'intimé afin de s'excuser de son absence. Celui-ci n'avait pas pris en considération ses explications claires et avait rendu une décision disproportionnée. Être empêchée de se rendre à un entretien de conseil, alors qu'elle avait subi une lourde intervention médicale, ne pouvait pas être qualifié de fautif. De surcroît, elle avait écrit à l'intimé pour s'excuser dès qu'elle l'avait pu.

La recourante a produit un rapport du 12 avril 2024 du Dr D_____, aux termes duquel il l'avait reçue le 1^{er} février 2024 en urgence pour des douleurs dentaires aiguës. La patiente ne pouvait évidemment pas à se rendre au rendez-vous prévu ce jour-là.

b. Dans sa réponse du 28 mai 2024, l'intimé a conclu au rejet du recours. La quotité de la sanction prenait en considération les décisions des 17 et 30 novembre 2023, justifiant ainsi la suspension de neuf jours. La décision litigieuse n'était pas motivée par une absence injustifiée à l'entretien du 1^{er} février 2024, mais par l'omission de prévenir l'ORP de cette indisponibilité, alors que cela lui avait été explicitement demandé dans la convocation du 5 janvier 2024. L'intéressée ne démontrait pas avoir été empêchée, avant le rendez-vous, la veille ou même dans la nuit, d'informer l'ORP de ses soucis de santé et donc de son absence à l'entretien.

c. Invitée à répliquer, la recourante ne s'est pas déterminée.

d. La chambre de céans a procédé à une comparution personnelle des parties le 15 octobre 2024.

À cette occasion, le représentant de la recourante a indiqué avoir repris ce dossier trois jours auparavant et s'être alors aperçu d'erreurs dans les allégués du recours. L'intéressée n'avait en réalité pas été hospitalisée, ni opérée, et l'état confusionnel évoqué résultait de douleurs très intenses dues à une rage de dent, et non pas de la prise de médicaments.

La recourante a précisé qu'elle avait téléphoné au Dr D_____, son médecin traitant qu'elle consultait en premier recours, le 1^{er} février 2024 vers 8h. Il l'avait reçue en consultation vers 9h00, lui avait prescrit des antidouleurs, puis elle était sortie du cabinet vers 9h30 et avait acheté des médicaments dans une pharmacie. Elle avait pris trois anti-inflammatoires qui avaient permis d'atténuer la douleur et de réduire l'inflammation. Le jour même, une intervention avait été agendée aux HUG, trois semaines plus tard.

Le 1^{er} février 2024, elle avait également rendez-vous, à 12h00, au cabinet F_____. Cette consultation était prévue de longue date et concernait une autre affection.

Elle n'avait pas été en mesure de se présenter à l'entretien avec sa conseillère à cause des douleurs, mais elle lui avait écrit le 1^{er} février 2024 vers 23h00 pour s'excuser de son absence.

Sur question de la représentante de l'intimé, elle a expliqué qu'elle s'était rendue au rendez-vous avec son médecin traitant en voiture, accompagnée de son frère, qui avait conduit. Elle avait effectivement été en mesure d'appeler le Dr D_____ à 8h00, mais pas sa conseillère en raison des douleurs, et n'avait pas pensé à demander à quelqu'un d'autre de la prévenir. Elle avait tellement mal qu'elle ne s'était pas souvenue de ses obligations.

La représentante de l'intimé s'est étonnée que la recourante n'ait pas produit de pièce, ni proposé dans ses écritures d'en produire, afin d'attester de l'envoi d'un éventuel courriel le 1^{er} février vers 23h00. Puisqu'elle découvrait que la recourante avait présenté deux problèmes médicaux distincts, elle a relevé que

celle-ci aurait peut-être dû s'interroger sur la possibilité d'assister à l'entretien fixé à 10h50, dès lors qu'elle avait un rendez-vous médical important fixé à 12h00.

L'intéressée a maintenu qu'elle avait bien écrit à sa conseillère le 1^{er} février à 23h00. Elle a précisé que le cabinet F_____ se trouvait dans le même bâtiment que l'ORP. Elle savait donc qu'elle pourrait être à l'heure aux deux rendez-vous.

Le conseil de la recourante s'est étonné que le courriel du 1^{er} février 2024 n'avait pas été produit. Il a exposé que sa mandante présentait des douleurs diffuses depuis environ deux mois, qui étaient devenues beaucoup plus fortes dans la nuit et qui avaient justifié la prise d'un rendez-vous urgent à 8h00. Elle avait de la peine à se déplacer, à parler, n'avait pas dormi de la nuit, ni mangé la veille, ni bu de l'eau. Elle pensait toutefois que ses douleurs pourraient passer avec la prise d'un Dafalgan, écrasé et appliqué directement sur la gencive, comme c'était déjà arrivé.

e. Dans le délai imparti, la recourante a produit une copie du courriel envoyé à sa conseillère le 1^{er} février 2023 à 23h04, par lequel elle s'était déclarée navrée de l'informer si tard du fait qu'elle avait été hospitalisée depuis la veille suite à une maladie. Elle avait annexé l'arrêt de travail signé par le Dr D_____.

f. Le 28 octobre 2024, l'intimé a persisté dans ses conclusions et relevé que les indications figurant dans le message précité étaient mensongères.

g. Copie de cette écriture a été transmise à la recourante le 1^{er} novembre 2024.

h. Sur ce, la cause a été 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 (LACI - RS 837.0).

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

1.2 Interjeté dans la forme et le délai de trente jours prévus par la loi, l'acte de recours est recevable (art. 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 de la suspension du droit de la recourante à l'indemnité de chômage pour neuf jours, au motif qu'elle n'a pas prévenu l'ORP de son indisponibilité avant l'entretien de conseil du 1^{er} février 2024.
3. Conformément à l'art. 8 al. 1 let. g LACI, l'assuré a droit à l'indemnité de chômage s'il satisfait, entre autres conditions, aux exigences de contrôle (art. 17).

Selon 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'abrèger. 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). L'assuré est tenu d'accepter tout travail convenable qui lui est proposé. Il a l'obligation, lorsque l'autorité compétente le lui enjoint, de participer aux entretiens de conseil, aux réunions d'information et aux consultations spécialisées (al. 3 let. b).

L'art. 21 de l'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité du 31 août 1983 (OACI - RS 837.02) prévoit que l'office compétent mène un entretien de conseil et de contrôle avec l'assuré à intervalles pertinents, mais au moins tous les deux mois. Il contrôle à cette occasion l'aptitude au placement de l'assuré et l'étendue de la perte de travail à prendre en considération (al. 1). Il consigne les jours où un entretien de conseil et de contrôle a eu lieu et dresse un procès-verbal de l'entretien (al. 2). L'assuré doit garantir qu'il peut être atteint par l'office compétent dans le délai d'un jour ouvré (al. 3).

À teneur 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 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).

3.1 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).

Selon la jurisprudence, l'assuré qui ne se rend pas à un entretien de conseil doit en principe être sanctionné si l'on peut déduire de son comportement une légèreté, de l'indifférence ou un manque d'intérêt par rapport à ses obligations de chômeur ou de bénéficiaire de prestations. En application du principe de proportionnalité, l'assuré qui a manqué un rendez-vous consécutivement à une erreur ou à une inattention de sa part et qui s'en excuse spontanément ne peut toutefois être suspendu dans l'exercice de son droit à l'indemnité si l'on peut par ailleurs déduire de son comportement général qu'il prend ses obligations très au sérieux (arrêts du Tribunal fédéral 8C_777/2017 du 2 août 2018 consid. 3.2 ; 8C_157/2009 du 3 juillet 2009 consid. 4 ; ATAS/102/2020 du 17 février 2020 consid. 4b ; Boris RUBIN, *op. cit.*, n. 50 *ad art.* 30 LACI et références citées). Tel est le cas, notamment, s'il a rempli de façon irréprochable ses obligations à l'égard de l'assurance-chômage durant les douze mois précédant cet oubli. Il suffit que l'assuré ait déjà commis une faute, de quelque nature qu'elle soit, sanctionnée ou non, pour qu'une sanction se justifie en cas d'absence injustifiée (arrêts du Tribunal fédéral 8C_777/2017 précité consid. 3.2 ; 8C_928/2014 du 5 mai 2015 consid. 5.1 et C 123/04 du 18 juillet 2005). Un éventuel manquement antérieur à douze mois ne doit plus être pris en considération (arrêts du Tribunal fédéral 8C_675/2014 du 12 décembre 2014 consid. 3 et 8C_469/2010 du 9 février 2011 consid. 2.2). Cependant, pour tirer parti de cette jurisprudence, encore faut-il qu'il ait agi spontanément et immédiatement, ce qui n'est pas le cas s'il savait parfaitement qu'il avait un rendez-vous et qu'il a délibérément attendu avant de s'excuser (arrêt du Tribunal fédéral 8C_675/2014 du 12 décembre 2014 consid. 4.3).

En définitive, lorsque le comportement général du chômeur est irréprochable, il importe peu, en cas d'absence isolée à un entretien, qu'il se soit excusé immédiatement après. Ce qui est déterminant, c'est qu'il ait réagi aussi rapidement que la situation le permettait, c'est-à-dire dès qu'il a été en mesure de se rendre compte de son erreur (Boris RUBIN, *op. cit.*, n. 50 *ad art.* 30 LACI, qui se réfère à l'arrêt du Tribunal fédéral 8C_157/2009 précité).

3.2 À titre d'exemples, le Tribunal fédéral a considéré qu'il ne se justifiait pas de prononcer une suspension à l'égard d'assurés qui ne s'étaient pas présentés à un entretien de conseil, l'un parce qu'il avait confondu la date de son rendez-vous avec une autre date, l'autre parce qu'il était resté endormi, avait immédiatement appelé l'ORP, à son réveil, pour s'excuser de son absence. Dans les deux cas, les assurés avaient toujours fait preuve d'un comportement ponctuel (arrêt du Tribunal fédéral C 145/01 précité et les arrêts cités).

De même, le Tribunal fédéral a admis que la suspension du droit à l'indemnité de l'assuré était injustifiée dans un cas où celui-ci avait noté par erreur dans son agenda un rendez-vous à l'ORP le 29 septembre 2006 au lieu du 26 septembre 2006 et où, à une lettre dans laquelle l'office l'invitait à s'expliquer, il avait répondu par écrit le lendemain en s'excusant, après avoir tenté en vain de

prendre contact téléphonique avec l'administration le jour même. En effet, l'assuré avait réagi immédiatement après avoir eu connaissance de son erreur, et il n'avait aucunement manqué à ses obligations durant les trois délais-cadres dont il avait bénéficié (arrêt du Tribunal fédéral 8C_157/2009 précité).

Le Tribunal fédéral a annulé la sanction infligée à une assurée qui avait téléphoné pour prévenir de son retard à son entretien, en raison d'un autre rendez-vous ayant pris du retard. Après avoir considéré que la situation de l'assuré qui arrive en retard à son rendez-vous et en informe le conseiller en personnel est comparable à celle d'un assuré qui a oublié de se rendre à un entretien, il a jugé que, même si le retard résultait d'une mauvaise planification de ses activités, la situation ne devait pas être appréciée de manière plus sévère que celle d'un assuré qui oubliait de se rendre à un entretien de conseil et s'en excusait spontanément (arrêt du Tribunal fédéral 8C_469/2010 du 9 février 2011).

3.3 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 321 consid. 3.2 et 3.3 ; 126 V 353 consid. 5b ; 125 V 193 consid. 2 et les références). 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 (ATF 126 V 319 consid. 5a).

3.4 En l'espèce, il est établi que la recourante a dûment été convoquée à l'entretien de conseil du 1^{er} février 2024 à 10h50, qu'elle a été prévenue que toute absence injustifiée entraînerait une suspension de son droit aux indemnités de chômage et qu'elle devrait informer l'ORP au moins 24 heures à l'avance en cas d'empêchement majeur, et qu'elle ne s'est pas présentée audit rendez-vous sans s'être préalablement excusée.

L'intéressée fait valoir qu'elle a été empêchée de prévenir l'ORP en raison de son état de santé. Elle a notamment exposé avoir appelé son médecin traitant à 8h00 à cause de douleurs dentaires aiguës, l'avoir consulté en urgence vers 9h00, être ressortie de son cabinet vers 9h30 et s'être directement rendue dans une pharmacie pour acheter des médicaments. Les douleurs avaient provoqué un état confusionnel et elle n'était plus en mesure de se souvenir de ses obligations. Elle avait pris trois anti-inflammatoires qui avaient permis d'atténuer son mal et de réduire l'inflammation, et elle avait envoyé un message à sa conseillère dès qu'elle s'était sentie mieux, vers 23h00.

3.4.1 S'il ressort effectivement des pièces produites que la recourante a consulté le Dr D_____ en urgence le 1^{er} février 2024, lequel a prononcé un arrêt de travail de deux jours, aucun élément ne permet de justifier qu'elle n'a pas averti l'ORP

de son indisponibilité. Il est rappelé à cet égard que les douleurs aiguës et intenses dont se prévaut l'intéressée ne l'ont pas empêchée, durant la matinée, de téléphoner à son médecin-traitant pour prendre rendez-vous, de se rendre à son cabinet puis dans une pharmacie, de rentrer chez elle avant de ressortir pour aller à une autre consultation médicale. Elle était donc manifestement apte à avertir sa conseillère qu'elle ne se sentait pas suffisamment bien pour se présenter à l'entretien de 10h50, que ce soit par un appel téléphonique ou par l'envoi d'un courriel.

De surcroît, le conseil de la recourante a déclaré, lors de l'audience du 15 octobre 2024, que sa mandante présentait des douleurs dentaires depuis plusieurs semaines, lesquelles s'étaient aggravées au point de l'empêcher de manger la veille, de s'hydrater, et même de dormir. Elle aurait donc dû prévenir sa conseillère, le 31 janvier 2024 déjà, que son état de santé compromettait leur rendez-vous.

L'intimé était donc fondé à retenir l'existence d'un manquement, étant encore souligné que la convocation indiquait expressément à la recourante qu'elle devait avertir sa conseillère au moins 24 heures à l'avance en cas d'empêchement, donc *a fortiori* aussi juste avant l'entretien prévu.

3.4.2 La chambre de céans relèvera encore que, suite aux premières allégations de l'intéressée, qui soutenait avoir consulté son médecin en urgence dans la matinée du 1^{er} février 2024, être restée sous perfusion durant des heures avant d'être adressée au cabinet F_____, où elle avait subi une lourde intervention, l'intimé avait conclu que l'absence à l'entretien de conseil était justifiée par des raisons médicales.

Les nouvelles allégations de la recourante permettent d'en douter. En effet, l'intéressée s'est rendue à son rendez-vous médical de 12h00 à 13h00 au cabinet F_____, situé dans le même bâtiment que l'ORP, non pas pour y subir une intervention dentaire, mais pour donner suite à une consultation prévue de longue date en raison d'une toute autre atteinte, qui ne revêtait aucune urgence. On voit dès lors mal pour quel motif elle n'aurait pas été capable de se présenter à l'entretien de conseil prévu 1h10 plus tôt, au même endroit.

3.4.3 La chambre de céans observera enfin que la recourante a tenté de justifier son absence en donnant sciemment de fausses informations, lors de l'exercice de son droit d'être entendue puis dans le cadre de la présente procédure, puisqu'elle a reconnu lors de sa comparution personnelle qu'elle n'avait été ni hospitalisée, ni opérée, le 1^{er} février 2024.

Le principe d'une suspension du droit de la recourante à l'indemnité de chômage doit en conséquence être confirmé.

4. Selon l'art. 30 al. 3, 3^e phrase LACI, 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.

L'art. 45 OACI prévoit que la suspension dure (al. 3) : de 1 à 15 jours en cas de faute légère (let. a) ; de 16 à 30 jours en cas de faute de gravité moyenne (let. b) ; de 31 à 60 jours en cas de faute grave (let. c). 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).

4.1 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), sans que soit requise la survenance d'un dommage effectif (arrêts du Tribunal fédéral C 30/06 du 8 janvier 2007 consid. 4.2 et C 152/01 du 21 février 2002 consid. 4). 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, 3e éd., 2016, p. 2427 ss, n. 831).

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/1057/2020 du 10 novembre 2020 consid. 3c ; ATAS/787/2020 du 9 septembre 2020 consid. 4 ; Boris RUBIN, Commentaire, *op. cit.* 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).

Lorsqu'un assuré peut se prévaloir d'un motif valable, il n'y a pas forcément faute grave, même en cas de refus d'un emploi assigné et réputé convenable. 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).

L'autorité doit tenir compte de circonstances telles que la situation personnelle (en particulier familiale), l'état de santé au moment où la faute a été commise, le milieu social, le niveau de formation, d'éventuels obstacles culturels et linguistiques (dans une certaine mesure). Cependant, certains facteurs ne jouent en principe aucun rôle dans l'évaluation de la gravité de la faute. Il en va ainsi, entre autres, d'éventuels problèmes financiers (arrêt du 26 septembre 2005 [C 21/05] ; 16 avril 2003 [C 224/02]) (Boris RUBIN, *op. cit.*, ad. art. 30 N 101 et 109).

4.2 En sa qualité d'autorité de surveillance de l'assurance-chômage chargée d'assurer une application uniforme du droit (art. 110 LACI), le Secrétariat d'État à

l'économie (ci-après : SECO) a édicté une Directive (Bulletin LACI IC), qui comprend notamment une échelle des suspensions à l'intention de l'autorité cantonale et des ORP (Bulletin D79).

Ce barème (indicatif) constitue un instrument précieux pour les 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 ; 8C_425/2014 du 12 août 2014 consid. 5.1). Elles ne lient ni les administrés, ni le juge, ni même l'administration qui pourront, le cas échéant, aller en dessous du minimum prévu par le barème indicatif (arrêt du Tribunal fédéral 8C_708/2019 consid. 4.1).

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).

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 (Bulletin LACI IC 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 (Bulletin LACI IC 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, *op. cit.*, n. 126 *ad art.* 30 LACI).

L'échelle des suspensions prévoit notamment que lorsque l'assuré ne se présente pas à un entretien de conseil sans motif valable, la sanction se situe entre cinq et huit jours s'il s'agit du premier manquement et entre neuf et quinze jours en cas de second manquement. (Directive LACI IC/D79, 3.A).

Sous « Non-observation des instructions de l'[autorité cantonale]/ORP », le Bulletin LACI IC qualifie de légère la faute consistant en la « non-présentation, sans motif valable, à la journée d'information, à un entretien de conseil ou de contrôle », la première fois, et fixe la suspension à une durée entre 5 et 8 jours ; la deuxième fois, la faute reste légère et la durée de la suspension est entre 9 et 15 jours ; la troisième fois, le dossier est transmis à l'autorité cantonale pour décision (Bulletin LACI IC D79/3.A). En cas d'« inobservation d'autres instructions de l'[autorité cantonale]/ORP – p. ex. demandes de documents, rendez-vous avec le conseiller en orientation professionnelle, etc. », le Bulletin qualifie, la première fois, la faute de légère, avec une suspension de trois à dix jours, la deuxième fois, de légère à moyenne, avec une suspension de dix jours au minimum, et, la troisième fois, il y a renvoi pour décision à l'autorité cantonale (Bulletin LACI IC D79/3.B).

4.3 La quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage dans un cas concret constitue une question relevant du pouvoir d'appréciation (arrêt du Tribunal fédéral 8C_194/2013 du 26 septembre 2013 consid. 5.2). Contrairement au pouvoir d'examen du Tribunal fédéral, celui de l'autorité judiciaire de première instance n'est, concernant 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).

Le juge ne s'écarte de l'appréciation de l'administration que s'il existe de solides raisons. Il y a abus du pouvoir d'appréciation lorsque l'autorité, tout en restant dans les limites du pouvoir d'appréciation qui est le sien, se fonde sur des considérations qui manquent de pertinence et sont étrangères au but visé par les dispositions légales applicables, ou viole des principes généraux du droit tels que l'interdiction de l'arbitraire et de l'inégalité de traitement, le principe de la bonne foi et le principe de la proportionnalité (ATF 123 V 150 consid. 2).

4.4 En l'occurrence, l'intimé a considéré, dans sa décision litigieuse du 18 mars 2024, que l'absence à l'entretien du 1^{er} février 2024 était justifiée au plan

médical, de sorte que le manquement de l'intéressée relevait d'une « inobservation d'autres instructions de l'[autorité cantonale]/ORP », et non pas d'une « non-présentation, sans motif valable, à la journée d'information, à un entretien de conseil ou de contrôle ».

S'agissant du premier manquement de ce type, la durée de la suspension du droit à l'indemnité de chômage doit être d'au moins trois jours.

Étant donné que la recourante avait déjà été préalablement sanctionnée à deux reprises, soit par décisions des 17 et 30 novembre 2023 en raison de recherches insuffisantes d'emploi (deux jours de suspension), respectivement d'une remise tardive des recherches d'emploi (onze jours), la durée minimale de suspension précitée doit être prolongée.

Dans ce contexte, la chambre de céans n'a aucun motif pertinent pour s'écarter de l'appréciation de l'intimé, la suspension de neuf jours, pour un troisième manquement de type différent par rapport au précédent, étant conforme au droit.

La sanction prononcée n'apparaît donc pas critiquable.

5. Vu ce qui précède, le recours doit être rejeté.

La procédure est gratuite (art. 89H al. 1 LPA et vu l'art. 61 let. f^{bis} LPGA).

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

Statuant

À la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. Le rejette
3. Dit que la procédure est gratuite.
4. 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

La présidente

Melina CHODYNIECKI

Joanna JODRY

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