

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/1669/2018

ATAS/700/2018

COUR DE JUSTICE
Chambre des assurances sociales

Arrêt du 20 août 2018

6^{ème} Chambre

En la cause

Monsieur A_____, domicilié à CHENE-BOURG

recourant

contre

OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI, sis Rue des Gares 16, case
postale 2660, GENEVE

intimé

**Siégeant : Valérie MONTANI, Présidente ; Teresa SOARES et Jean-Pierre WAVRE,
Juges assesseurs**

EN FAIT

1. Monsieur A_____ (ci-après : l'assuré ou le recourant), né le _____ 1970, marié, père de deux enfants nés en 2009 et 2014, s'est inscrit à l'Office régional de placement (ci-après : l'ORP) le 1^{er} juin 2017.
2. Par décision du 13 décembre 2017, l'ORP a enjoint l'assuré de participer à une mesure du marché du travail, soit un cours (New Job) auprès d'OTP New Job Sàrl (ci-après : OTP) du 7 au 22 décembre 2017.
3. Par décision du 9 janvier 2018, l'ORP a enjoint l'assuré de participer à un cours (coaching emploi) auprès d'OTP du 1^{er} janvier au 6 mars 2018.
4. Selon le procès-verbal d'entretien de conseil du 9 janvier 2018, coaching emploi se poursuivait jusqu'au 7 mars 2018 ; l'assuré informait avoir déjà eu trois coachs différents et avait le sentiment d'un manque d'organisation.
5. Par courriel du 10 janvier 2018 (15h53), l'assuré a informé sa conseillère en personnel qu'il y avait eu un petit souci lors de son rendez-vous du jour chez B_____ et sollicité un entretien téléphonique.
6. Par courriel du 12 janvier 2018, le responsable adjoint d'OTP, Monsieur C_____, a informé la conseillère en personnelle de l'assuré que lors du premier entretien du 7 décembre 2017, l'assuré avait été très négatif et sentait fortement l'alcool ; du 11 au 15 décembre 2017, il avait participé avec engagement aux ateliers ; il avait eu un entretien avec une consultante d'OTP le 21 décembre 2017, laquelle avait été malade début janvier, de sorte que l'entretien de l'assuré du 10 janvier 2018 avait été assuré par une remplaçante [Mme D_____] ; l'assuré avait interpellé celle-ci de manière très agressive et confirmé son mécontentement à lui-même, en précisant qu'il n'était pas à leur disposition car il devait s'occuper de ses enfants. Il était difficile d'accepter de tels agissements, de sorte que l'annulation de la mesure était proposée au 10 janvier 2018.
7. Le 22 janvier 2018, l'Office cantonal de l'emploi (ci-après : l'OCE) a écrit à l'assuré qu'il disposait d'un délai au 5 février 2018 pour s'expliquer sur l'interruption de la mesure du marché du travail, étant relevé que celle-ci avait été prononcée en raison de son comportement et du fait qu'il devait s'occuper de ses enfants.
8. Par décision du 5 avril 2018, l'OCE a suspendu le droit à l'indemnité de l'assuré pour une durée de vingt et un jours au motif qu'OTP avait interrompu la mesure en raison de l'attitude de l'assuré, incompatible avec l'accompagnement prévu dans le cadre du coaching ; l'assuré avait donc fautivement fait échouer la mesure ; il n'avait en outre pas produit d'observations.
9. Le 11 avril 2018, l'assuré a fait opposition à la décision précitée, au motif qu'il avait fait part de ses commentaires dans un e-mail du 31 janvier 2018, adressé à Monsieur E_____ ; il n'avait pas décidé d'interrompre le cours. Il a joint une copie de cet e-mail, selon lequel « le premier jour, j'avais rendez-vous avec

M. F_____, j'ai finalement vu M. C_____. J'ai suivi la semaine de cours sans problème, cela a même été très instructif. Ensuite, je devais être suivi par M. F_____, j'ai finalement été reçu par Mme G_____. Pour le 3e rendez-vous, je devais voir Mme I_____ mais elle avait la grippe. Ils ont donc avancés la date de mon RDV. J'ai appris le 9 janvier à 11h30 qu'il avait été avancé au 10 janvier à 15h à la place du 12 janvier, d'où mon problème pour faire garder mes enfants dans un délai si court. On m'a reproché de mettre l'excuse de mes enfants en avant mais je me suis débrouillé et je me suis rendu au RDV du 10 comme demandé. Quand je suis arrivé au RDV le 10 janvier, je me suis retrouvé avec une jeune femme me disant qu'elle était à 80 % dans l'entreprise et comme « cadeau de la nouvelle année » elle m'offrait, si je le voulais, un test de personnalité. Je lui ai demandé si cela faisait partie du processus et elle m'a répondu que c'était juste pour elle. Je lui ai également demandé si on allait se revoir après pour la suite de la formation, elle m'a répondu que non. Je lui ai donc demandé quel était l'intérêt du questionnaire si on n'allait pas se revoir ni avoir de suivi par la suite ? Elle m'a répondu qu'elle n'était là que pour faire « tampon » entre deux rendez-vous et que nous n'avions plus rien à faire ensemble... Au moment de partir j'ai fait part à M. C_____ de la perte de temps et du non intérêt de faire avancer mon RDV pour me faire voir une stagiaire au lieu de le repousser à un ou deux jour et de voir quelqu'un de compétent. Le 12 janvier j'ai appris par e-mail par Mme H_____ qu'il avait été convenu d'interrompre la mesure OTP avec New-Job ».

10. Par courriel du 11 avril 2018, M. E_____ a demandé à M. C_____ qu'il prenne position sur la version des faits de l'assuré.
11. Par courriel du 11 avril 2018, M. C_____ a transmis à M. E_____ les informations contenues dans son courriel du 12 janvier 2018 adressé à la conseillère en personnel de l'assuré.
12. Par courriel du 19 avril 2018, M. C_____ a complété les informations fournies en mentionnant qu'« au terme de notre brève discussion le 19 janvier 2018, Monsieur A_____ me demande de lui refixer un rendez-vous avec sa consultante attitrée. Compte tenu de son attitude agressive et des propos tenus, je l'informe qu'avant de lui refixer une date pour un rendez-vous, j'allais m'entretenir avec sa conseillère. C'est donc ce que j'ai fait et la conclusion a été, en accord avec elle, un arrêt de mesure ».
13. Par décision du 26 avril 2018, l'OCE a rejeté l'opposition de l'assuré en relevant que le fait de ne pas être reçu par sa consultante attitrée mais par une autre consultante confirmée ne saurait justifier une attitude agressive de l'assuré.
14. Le 15 mai 2018, l'assuré a recouru auprès de la chambre des assurances sociales de la Cour de justice à l'encontre de la décision précitée en faisant valoir qu'il avait transmis ses explications dans le délai fixé, qu'il admettait qu'il n'aurait pas dû s'énervé lors de ses rendez-vous mais qu'il avait affaire à chaque fois à une personne différente, ce qui était un peu dérangement, qu'il n'avait par ailleurs pas été

consulté avant la décision d'interruption de la mesure alors qu'il ne voulait pas arrêter la mesure, que cette suspension de salaire le pénalisait lui et sa famille.

15. Le 29 mai 2018, l'OCE a conclu au rejet du recours.
16. Le 18 juin 2018, la chambre de céans a entendu les parties en audience de comparution personnelle.
17. Le recourant a déclaré : « Je n'ai toujours pas retrouvé de travail.

OTP New Job m'a appelé le mercredi matin, soit le 9 janvier pour avancer mon entretien au lendemain car la personne que je devais voir était malade. Je relève que depuis le début du cours j'ai eu à faire à au moins quatre personnes différentes. Je précise que cela m'obligeait à chaque fois à recommencer à expliquer mon parcours et mon CV à une nouvelle personne. Le 10 janvier j'ai donc encore vu une autre personne qui travaillait à 60 % et que je n'avais encore jamais vue. Elle m'a demandé si je voulais faire un test de personnalité. Quand je lui ai demandé si ce test allait être transmis à la personne responsable elle m'a dit que non, que c'était un test pour elle-même, qu'il s'agissait d'un cadeau de la nouvelle année, pour apprendre à me connaître.

A la suite de l'entretien du 10 janvier je suis allé voir M. C_____ directement pour lui faire part de mon mécontentement en disant que l'entretien n'était pas sérieux, et qu'il n'y avait pas besoin de me faire venir ce jour-là pour me faire un test de personnalité.

Je relève que la semaine de cours avec M. C_____ s'était très bien passée, l'ambiance était détendue et tout le monde se tutoyait. Nous étions moins que prévu et cette semaine était géniale, très positive.

J'ai dit à la consultante le 10 janvier que si elle voulait vraiment apprendre à me connaître il était préférable de boire un verre que de faire un test de personnalité. Le ton n'est pas monté, je n'ai été ni injurieux ni irrespectueux avec cette personne, je ne me le permettrais pas. L'entretien a duré environ un quart d'heure. C'est elle qui a mis fin à l'entretien sous prétexte que je ne voulais pas faire son test de personnalité. J'ai ensuite contacté ma conseillère pour l'informer de ces faits. Elle m'a rappelé pour me dire qu'elle allait contacter dans la journée M. C_____. Elle m'a ensuite envoyé un mail pour me dire que la mesure était interrompue.

Je ne sais pas si la consultante était une stagiaire. J'ai cru cela car elle travaillait à 60 %.

Je n'ai jamais été averti ni par M. C_____ ni par ma conseillère à quelques sujets que ce soit.

Je n'ai pas le souvenir d'être arrivé au premier entretien de décembre avec une attitude négative.

J'ai été surpris de l'interruption de la mesure.

Ma conseillère est Madame H_____.

Après la semaine de cours de décembre il était prévu que je vois une personne d'OTP New Job une fois par semaine pour faire le point et le suivi de mon dossier.

A la suite du courrier de l'OCE du 22 janvier 2018, j'ai effectivement écrit à M. E_____ lequel est tombé malade et n'a pas fait le suivi de mon courriel. On m'a donc reproché à tort de ne pas avoir répondu à la demande de l'OCE ».

Le représentant de l'intimé a déclaré : « Je relève qu'il est possible que, à la suite du cours de décembre, la fin de la mesure se limite à un rendez-vous par semaine entre un consultant d'OTP New Job et le recourant.

Pour calculer la durée de la mesure on prend en compte toute la période entre le 7 décembre et le 6 mars même s'il y a eu une interruption à Noël.

Nous avons retenus 21 jours en partant du bulletin LACI qui fixe une sanction de 19 à 20 jours pour un cours de dix semaines.

Je ne peux pas vous dire si nous avons appliqué notre barème interne.

Nous ne tenons pas compte dans l'application de la sanction du fait que la personne a suivi un certain nombre de jour de cours ou non au moment de l'interruption.

La procédure en cause paraît habituelle, soit le fait que la conseillère ait pris contact avec M. C_____ et décidé unilatéralement d'interrompre la procédure.

Nous ne possédons pas les noms des personnes travaillant pour OTP New Job.

Avant de rendre la décision sur opposition le courriel de M. A_____ a été pris en compte ».

18. Le 2 juillet 2018, la chambre de céans a entendu les parties et Madame D_____, coach professionnel chez OTP New Job, en audience d'enquête.

Mme D_____ a déclaré : « Je suis employée d'OTP New Job depuis novembre 2017. Je suis coach professionnel, j'ai fait auparavant une formation dans les Ressources Humaines et je suis actuellement en cours de formation pour être coach professionnel. J'ai passé les derniers examens en décembre 2017 et j'attends de recevoir mon diplôme que je sais avoir réussi.

Je me rappelle avoir rencontré M. A_____ après la pause des vacances de Noël, en remplacement de ma collègue I_____ qui était malade.

L'entretien était très court, je suis allée chercher M. A_____ dans la salle d'attente. Il m'a dit qu'il avait eu déjà plusieurs coachs, soit F_____ et I_____. Il m'a dit qu'il se demandait ce qu'il faisait là et qu'il perdait son temps. Je lui ai répondu que je n'allais pas perdre mon temps non plus et je lui ai proposé de prendre rendez-vous avec Mme I_____, son coach attitré. J'ai contrôlé le « savoir, devoir, pouvoir » de M. A_____. Il s'agit d'une technique que nous apprenons aux cours et qui nous permet de déterminer si la personne a vraiment envie de travailler avec nous. Je me suis mise à sa place et j'ai compris que ce n'était pas très agréable de changer de coach, de sorte qu'il était légitime que M. A_____ ait envie de

rencontrer son coach précédent. Sur cette base là j'ai considéré qu'il fallait mettre un terme à l'entretien et lui proposer de prendre un nouveau rendez-vous avec Mme I_____.

Vous me demandez quelle attitude avait M. A_____ par rapport à moi, je réponds normal. En particulier il n'était pas agressif. L'entretien a duré environ dix minutes et nous nous sommes quittés en bon terme. J'ai pris en compte le fait que M. A_____ ne voulait plus être ballotté d'un coach à l'autre et c'est moi-même qui lui ai proposé de prendre un autre rendez-vous. J'estime que ce n'est pas le but du coaching que de devoir passer d'un coach à l'autre.

Je lui ai proposé un test de personnalité en le présentant comme un cadeau de début d'année. Il s'agit d'un test disponible sur internet qui permet de mieux se connaître, ce qui est un plus à mon avis dans le cadre de la recherche d'un emploi. M. A_____ a décliné en me disant qu'il se connaissait déjà assez bien. J'ai accepté son refus et lui ai proposé juste après de prendre rendez-vous avec son coach.

J'ai relaté cet entretien avec M. C_____ directement après l'entretien. J'ai ensuite vu M. A_____ qui discutait à la réception avec M. C_____.

Plus tard M. C_____ a reçu un email de l'OCE auquel il devait répondre. Il m'a alors demandé de confirmer si ce qu'il entendait écrire était correct. J'ai donné mon accord. J'avais entendu avant la demande de confirmation de M. C_____ que M. A_____ avait été sorti de la mesure.

J'espère que M. A_____ n'a pas été sanctionné en raison de notre entretien car son déroulement ne justifiait pas d'une telle mesure.

Avant l'entretien avec M. A_____ j'ai vu deux ou trois personnes en remplacement et une après. Avec ces trois – quatre personnes les entretiens se sont bien passés. Je précise néanmoins qu'après l'entretien avec M. A_____ j'ai eu deux autres cas où le courant n'est pas passé avec les candidats lors d'un premiers rendez-vous et où j'ai dû leur proposer de voir un autre coach pour le prochain entretien. Ces deux personnes n'ont pas été sorties de la mesure.

Lorsque je fais des entretiens de remplacement, je me limite à ceux-ci sans faire le suivi du dossier. Dans le cas de M. A_____ nous avons estimé utile de le voir malgré l'absence de sa coach car il y avait eu la coupure de Noël. Nous avons recommencé à travailler le 8 janvier 2018. Mme I_____ était déjà malade. M. A_____ avait déjà été convoqué avec Mme I_____ avant Noël, son rendez-vous a dû être décalé car j'avais d'autres candidats à recevoir. C'est mon assistante qui a convoqué par téléphone M. A_____ pour lui proposer un rendez-vous. En principe nous essayons de trouver des solutions pour que les entretiens aient toujours lieu. Les remplacements sont répartis entre les dix coaches.

Il s'agissait d'un candidat qui avait été très agressif avec moi et d'une candidate avec laquelle je n'ai pas eu de feeling et considéré que je ne pouvais pas collaborer avec elle.

Je n'ai pas très bien compris pourquoi les dix minutes d'entretien que j'avais eu avec M. A_____ ont pu aboutir à une sortie de la mesure mais je n'ai pas eu connaissance des tous les tenant et aboutissant, en particulier de la teneur de l'entretien qui s'est déroulé entre M. A_____ et M. C_____ ».

Le recourant a déclaré : « Je confirme le témoignage de Mme D_____, notre entretien s'est déroulé exactement comme elle l'a décrit.

Je précise que j'ai eu depuis le début de la mesure deux entretiens avec M. C_____, un avec M. F_____, un avec Mme I_____, puis celui avec Mme D_____. Il était prévu dès le départ un entretien avec M. F_____ mais j'ai vu M. C_____ à la place. Il en a été de même lors du deuxième entretien. Avant Noël j'ai eu un entretien avec Mme I_____ qui était ma coach attitrée et que je devais en principe revoir après Noël.

S'agissant du premier entretien que j'ai eu avec M. C_____, il ne me semble pas avoir été négatif mais j'ai indiqué ne pas très bien comprendre le sens de la mesure ».

Le représentant de l'intimé a déclaré : « L'OCE persiste dans sa décision. Je précise que la sanction respecte le barème interne de l'OCE.

Je précise que je viens en audience sans avoir le pouvoir de modifier la décision de l'OCE.

Je suis néanmoins surpris de la différence existant entre ce que M. C_____ a écrit dans ses différents courriels, en particulier ceux du 11 et 19 avril 2018, et le témoignage de Mme D_____ de ce jour ».

19. Le 5 juillet 2018, l'intimé a requis l'audition de M. C_____, étant donné les informations très claires que celui-ci avait transmises à plusieurs reprises par écrit concernant l'attitude agressive et négative de l'assuré durant sa mesure au sein d'OTP ; Mme D_____ avait confirmé une attitude négative de l'assuré par rapport à la mesure ; elle avait en effet relevé que le recourant lui avait non seulement exposé « qu'il se demandait ce qu'il faisait là et qu'il perdait son temps », mais aussi qu'il avait décliné son offre d'effectuer un test de personnalité bénéfique dans le cadre de la recherche d'emploi.

Par ailleurs, Mme D_____ avait aussi précisé qu'elle avait donné son accord à M. C_____ concernant ce qu'il entendait écrire à l'OCE s'agissant de l'intéressé et qu'elle n'avait pas eu connaissance de tous les tenants et aboutissants de ce qui s'était passé dans le cadre de la mesure de l'assuré au sein d'OTP, en particulier de la teneur de l'entretien qui s'était déroulé entre le recourant et M. C_____ le 10 janvier 2018.

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) en vigueur dès le 1^{er} janvier 2011, 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.

2. Interjeté en temps utile, le recours est recevable (art. 60 LPGA).
3. Le litige porte sur la suspension du droit à l'indemnité du recourant d'une durée de vingt et un jours, singulièrement sur l'existence d'un comportement fautif du recourant ayant conclu à l'interruption du cours auprès d'OTP.
4. a. Selon l'art. 17 al. 3 let. a LACI, l'assuré qui fait valoir des prestations d'assurance a l'obligation, lorsque l'autorité compétente le lui enjoint, de participer, aux mesures relatives au marché du travail propres à améliorer son aptitude au placement.
b. La violation de cette obligation expose l'assuré à une suspension de son droit à l'indemnité. En effet, selon l'art. 30 al. 1 let. d LACI, le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu notamment lorsqu'il est établi que celui-ci ne se présente pas à une mesure de marché du travail ou l'interrompt sans motif valable.

La durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute (art. 30 al. 3 LACI ; arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 254/06 du 26 novembre 2007 consid. 5.3). L'OACI 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 de 1 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 (art. 45 al. 3 OACI). Des antécédents remontant à moins de deux ans justifient une prolongation de la durée de suspension (art. 45 al. 5 OACI ; Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, ch. 114 ss ad art. 30).

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 les organes d'exécution lors de la fixation de la sanction et contribue à une application plus égalitaire des sanctions 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 d'espèce et de fixer la sanction en fonction de la faute (arrêt du Tribunal fédéral 8C_425/2014 du 12 août 2014, consid. 5.1).

c. 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). 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).

Selon les directives du SECO, un premier abandon de cours sans motif valable donne lieu, pour un cours de dix semaines à une suspension de dix-neuf à vingt jours du droit à l'indemnité de l'assuré, à augmenter en conséquence pour un cours plus long (Bulletin LACI/D79 n°3 D-5).

d. Une sanction se justifie lorsqu'un assuré refuse de participer à une mesure de marché du travail, quitte la mesure avant son terme pour une autre raison qu'une prise d'emploi, ou compromet le déroulement de la mesure en raison de son comportement (absences et retards injustifiés, violation des instructions, mauvaise volonté, passivité extrême, etc.). Il importe que le comportement d'un assuré n'influence pas négativement l'ambiance générale au sein d'un groupe de participants à une mesure. Le but de la sanction est ici de favoriser l'intégration des assurés dans le marché du travail et de garantir la bonne exécution des mesures (B. RUBIN, commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, p. 318, n°70).

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 360 consid. 5b ; ATF 125 V 195 consid. 2 et les références ; cf. ATF 130 III 324 consid. 3.2 et 3.3). 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 322 consid. 5a).

Dans le domaine des assurances sociales, la procédure est régie par la maxime inquisitoire, selon laquelle les faits pertinents de la cause doivent être constatés d'office par le juge. Mais ce principe n'est pas absolu. Sa portée est restreinte par le devoir des parties de collaborer à l'instruction de l'affaire (art. 61 let. c LPGa). Celui-ci comprend en particulier l'obligation des parties d'apporter, dans la mesure où cela peut être raisonnablement exigé d'elles, les preuves commandées par la nature du litige et des faits invoqués, faute de quoi elles risquent de devoir supporter les conséquences de l'absence de preuves (ATF 125 V 195 consid. 2 et les références ; cf. ATF 130 I 183 consid. 3.2). Le devoir du juge de constater les faits pertinents ne dispense donc pas les parties de collaborer à l'administration des preuves en donnant des indications sur les faits de la cause ou en désignant des moyens de preuve (ATF 130 I 184 consid. 3.2 ; ATF 128 III 411 consid. 3.2).

Autrement dit, si la maxime inquisitoire dispense les parties de l'obligation de prouver, elle ne les libère pas du fardeau de la preuve. En cas d'absence de preuve, c'est à la partie qui voulait en déduire un droit d'en supporter les conséquences (ATF 117 V 264 consid. 3), sauf si l'impossibilité de prouver un fait peut être imputée à son adverse partie (ATF 124 V 375 consid. 3).

6. a. En l'occurrence, l'intimé a enjoint le recourant de participer à une mesure du marché du travail, en vue de renforcer ses démarches de prospection, du 7 décembre au 22 décembre 2017 (décision de cours du 13 décembre 2017) puis du 1^{er} janvier au 6 mars 2018 (décision de cours du 9 janvier 2018), auprès d'OTP.

OTP a annulé la mesure au 10 janvier 2018 et l'intimé a prononcé une suspension du droit à l'indemnité du recourant de vingt et un jours, au motif que celui-ci avait adopté une attitude incompatible avec l'accompagnement prévu dans le cadre d'un coaching et que le cours interrompu était initialement prévu sur douze semaines ; l'intimé s'est fondé sur l'avis de M. C_____, exprimé dans trois courriels des 12 janvier 2018, 11 avril 2018 et 19 avril 2018.

b. Contrairement à l'avis de l'intimé, il ressort des courriels précités ainsi que de l'audition de Mme D_____ que le comportement adopté par le recourant lors de la mesure auprès d'OTP et, en particulier, lors de l'entretien du 10 janvier 2018, ne justifiait pas l'annulation immédiate de la mesure et la sanction qui en a découlé.

M. C_____ a relaté que le recourant avait eu une attitude très négative lors de leur premier entretien d'entrée dans la mesure le 9 décembre 2017 ; cependant il a relevé que cette attitude avait ensuite été totalement différente et que le recourant avait participé avec intérêt, engagement et assiduité aux ateliers du 11 au 15 décembre 2017 (courriels de M. C_____ des 12 janvier 2018 et 11 avril 2018) ; entendu en audience, le recourant a souligné qu'il ne lui semblait pas avoir été négatif lors du premier entretien mais a admis qu'il avait indiqué à M. C_____ ne pas très bien comprendre le sens de la mesure (procès-verbal d'audience du 2 juillet 2018) ; il a confirmé que la semaine de cours sous la responsabilité de M. C_____ s'était très bien passée, qu'elle était même géniale, très positive et que l'ambiance était détendue (procès-verbal d'audience du 18 juin 2016).

Il apparaît qu'OTP n'a formulé aucun reproche au recourant à l'issue du cours de décembre 2017, en particulier lors du dernier entretien du 21 décembre 2017 et que le comportement du recourant, hormis les réticences évoquées par M. C_____ lors de l'entretien d'entrée dans la mesure, a été jugé comme étant très satisfaisant de par l'intérêt, l'assiduité et l'engagement qu'il a témoigné lors des ateliers ; la mention par M. C_____ du fait que le recourant aurait dit ne pas avoir beaucoup de disponibilité pour « réseauter » car il s'occupait de ses enfants ne peut être retenue comme un comportement entravant la bonne marche de la mesure.

Finalement, les faits justifiant l'annulation de la mesure par M. C_____ sont décrits par celui-ci comme étant un comportement très agressif du recourant envers

Mme D_____ lors de leur entretien du 10 janvier 2018 et l'expression de ce mécontentement confirmée à lui-même, à l'issue de cet entretien.

A cet égard, l'audition de Mme D_____, dont les propos ont été entièrement confirmés par le recourant, a permis d'établir que le recourant lors de l'entretien du 10 janvier 2018 a manifesté, d'entrée, son mécontentement en raison du fait qu'il était à nouveau confronté à un coach qu'il ne connaissait pas, que Mme D_____ a compris cette critique car il n'était pas très agréable de changer de coach, de sorte qu'elle avait elle-même mis un terme à l'entretien en lui proposant de prendre rendez-vous avec la coach qui suivait son dossier, procédure qu'elle avait déjà pratiquée dans deux autres cas, lesquels n'avaient pas abouti à des sorties de la mesure ; le recourant avait eu une attitude normale vis-à-vis d'elle ; en particulier, il n'était pas agressif ; l'entretien avait duré environ dix minutes et ils s'étaient quittés en bons termes ; elle avait proposé au recourant d'effectuer un test de personnalité visant à mieux se connaître, en le présentant comme un cadeau de fin d'année, que le recourant avait décliné ; elle avait accepté son refus ; elle espérait que le recourant n'avait pas été sanctionné en raison de leur entretien car son déroulement ne justifiait pas une telle sanction et elle ne comprenait pas comment les dix minutes de cet entretien avaient pu aboutir à une sortie de la mesure, tout en relevant qu'elle n'avait néanmoins pas eu connaissance de tous les tenants et aboutissants du dossier (procès-verbal d'audience du 2 juillet 2018).

En particulier, il est établi que le recourant n'a pas adopté un comportement agressif avec Mme D_____ mais qu'il a manifesté son mécontentement, d'une part, d'être confronté à une nouvelle coach alors qu'il avait déjà été confié à plusieurs coaches différents en décembre 2017, ce qui n'était initialement pas prévu, soit MM. C_____, F_____ et Mme I_____ (à cet égard courriel de M. C_____ du 12 janvier 2018), d'autre part, quant à l'efficacité de l'entretien avec une coach qui ne le connaissait pas et qui lui proposait d'effectuer un test qui ne faisait pas partie du programme de la mesure et qui n'allait, en particulier, pas être communiqué à sa coach officielle, ni être versé dans son dossier.

Lors du bref entretien avec M. C_____, qui a suivi celui avec Mme D_____, il est reproché au recourant d'avoir, à nouveau, manifesté son mécontentement, en disant qu'il n'était pas à leur disposition car il devait s'occuper de ses enfants (courriel de M. C_____ du 12 janvier 2018). Le recourant a confirmé ces faits en relevant qu'il avait fait part à M. C_____ de son mécontentement, en indiquant que l'entretien n'était pas sérieux et qu'il était inutile de le faire venir pour passer un test de personnalité (procès-verbal d'audience du 18 juin 2018).

La chambre de céans constate que les faits établis précités ne relèvent pas d'un comportement fautif du recourant dont la gravité justifiait l'interruption de la mesure.

Si l'on peut reprocher au recourant d'avoir manifesté d'emblée à Mme D_____ son mécontentement de devoir subir un autre remplacement de coach et d'avoir

refusé sèchement d'effectuer un test de personnalité, tout en mettant en doute l'efficacité de l'entretien, ce reproche doit être nuancé ; d'une part, par le fait que, comme l'a relevé Mme D_____, il n'est pas agréable d'être ballotté d'un coach à l'autre, ce qui, de surcroît peut donner à l'assuré l'impression d'un manque de sérieux dans le suivi des dossiers par OTP ; d'autre part, par la circonstance que, le recourant, convoqué initialement le 12 janvier 2018 a vu son rendez-vous être avancé au 10 janvier 2018 en ayant été informé de ce fait seulement le 9 janvier 2018 et que le test de personnalité qui lui a été proposé ne l'était pas dans le cadre du programme de la mesure mais a été présenté par Mme D_____, de façon maladroite, comme un cadeau de fin d'année qui ne serait, de plus, pas mis au dossier du recourant, proposition qui a renforcé le sentiment du recourant, même s'il était erroné, d'un entretien inefficace et inutile. Contrairement à l'avis de l'intimé, on ne saurait, vu les conditions dans lesquelles le test de personnalité a été proposé au recourant, reprocher à celui-ci de l'avoir décliné. Tout au plus peut-on lui reprocher de l'avoir fait sèchement.

Enfin, le recourant a immédiatement demandé à M. C_____, soit à l'issue de l'entretien avec Mme D_____, qu'il lui soit fixé un nouveau rendez-vous avec sa consultante attitrée (courriel de M. C_____ du 19 avril 2018), manifestant ainsi sa volonté de continuer à s'engager dans la mesure.

Au demeurant, contrairement à l'avis de l'intimé, M. C_____ n'a pas relevé une attitude agressive et négative du recourant durant la mesure mais a uniquement mentionné que lors du premier entretien, le recourant avait été très négatif, son attitude ayant ensuite complètement changé dans le sens qu'il avait montré de l'intérêt, de l'assiduité et de l'engagement lors des ateliers ; quant à Mme D_____, elle a confirmé une attitude négative du recourant lors de l'entretien, tout en expliquant que le recourant avait des raisons valables de témoigner son mécontentement ; s'agissant de l'entretien entre M. C_____ et le recourant, dont Mme D_____ a admis qu'elle n'avait pas eu connaissance de son contenu, force est de constater qu'il est uniquement établi, sur la base des déclarations de M. C_____, que le recourant a fait part de son mécontentement à ce dernier en précisant ne pas être à disposition d'OTP, devant s'occuper de ses enfants.

Partant, les faits tels qu'établis par la chambre de céans ne sont pas constitutifs d'une faute de la part du recourant justifiant l'interruption immédiate de la mesure.

c. Au vu de ce qui précède, la chambre de céans constate que le comportement du recourant lors de l'entretien du 10 janvier 2018 avec Mme D_____, et lors de l'entretien avec M. C_____ qui a suivi, n'était pas adéquat, mais ne justifiait pas l'annulation immédiate de la mesure par OTP, celle-ci étant disproportionnée compte également tenu du fait qu'aucune mise en garde ou avertissement n'a été notifié au recourant concernant son attitude négative alléguée (à cet égard arrêt du Tribunal fédéral 8C_65/2008 du 27 août 2008).

Partant, l'intimé a abusé de son pouvoir d'appréciation en prononçant une suspension du droit à l'indemnité du recourant.

7. Si l'administration ou le juge, se fondant sur une appréciation consciencieuse des preuves fournies par les investigations auxquelles ils doivent procéder d'office, sont convaincus que certains faits présentent un degré de vraisemblance prépondérante et que d'autres mesures probatoires ne pourraient plus modifier cette appréciation, il est superflu d'administrer d'autres preuves (appréciation anticipée des preuves ; ATF 122 II 464 consid. 4a; ATF 122 III 219 consid. 3c). Une telle manière de procéder ne viole pas le droit d'être entendu selon l'art. 29 al. 2 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 (RS 101 - Cst; SVR 2001 IV n. 10 p. 28 consid. 4b), la jurisprudence rendue sous l'empire de l'art. 4 aCst. étant toujours valable (ATF 124 V 90 consid. 4b; ATF 122 V 157 consid. 1d).

En l'occurrence, l'audition de M. C_____ ne serait pas à même de modifier l'appréciation du cas, la justification de l'annulation de la mesure reposant, d'une part, sur la teneur de l'entretien du recourant avec Mme D_____, laquelle a fait l'objet d'une mesure d'instruction de la part de la chambre de céans (procès-verbal d'audition du 2 juillet 2018) et, d'autre part, sur la version que M. C_____ a donnée de son entretien du 10 janvier 2018 avec le recourant, laquelle a été retenue.

Ainsi, par appréciation anticipée des preuves, il sera renoncé à l'audition de M. C_____.

8. En conséquence, le recours sera admis et la décision litigieuse annulée.

Pour le surplus, la procédure est gratuite.

**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 de l'intimé du 26 avril 2018.
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

La présidente

Julia BARRY

Valérie MONTANI

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