

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/1700/2018

ATAS/647/2019

COUR DE JUSTICE
Chambre des assurances sociales

Arrêt du 9 juillet 2019

10^{ème} Chambre

En la cause

Monsieur A_____, domicilié à Meinier

recourant

contre

OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI, sis Service juridique 16,
Rue des Gares Case postale 2660, 1211 Genève 2

intimé

**Siégeant : Mario-Dominique TORELLO, Président; Jean-Pierre WAVRE et Willy
KNOPFEL , Juges assesseurs**

EN FAIT

1. Monsieur A_____ (ci-après : l'assuré ou le recourant), né le _____ 1989, paysagiste-horticulteur, s'est réinscrit à l'office régional de placement (ci-après : l'ORP), le 1^{er} mars 2017, recherchant un emploi à plein temps, pendant le délai-cadre d'indemnisation qui lui avait été ouvert du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2018.
2. Dès le début avril 2017, l'assuré a reçu de nombreuses assignations à postes vacants, auxquels il a régulièrement donné suite.
3. Afin de l'accompagner dans sa recherche d'emploi en assurant un suivi individualisé pour augmenter l'efficacité de la recherche d'un emploi par la maîtrise spécifique des postulations, la conseillère en personnel de l'assuré l'a inscrit à une mesure MMT, consistant en sa participation à un cours auprès de Léman Emploi qui devait se dérouler du 4/08/2017 au 30/11/2017.

Bien que régulièrement convoqué par le prestataire MMT le 4 août 2017, l'assuré ne s'est pas présenté ; il ne s'est pas non plus présenté aux nouvelles convocations qui lui ont été adressées, pour les 9 et 18 août 2017.

Invité à s'expliquer sur les raisons de ses absences, l'assuré a exposé à l'OCE, le 7 septembre 2017, qu'il n'avait pas été absent ni en incapacité de travailler ; la raison de ses absences était "toute simple" : il n'ouvre sa boîte aux lettres qu'une seule fois par mois, pour payer ses factures. Quand il l'a relevée, à fin août, il y avait trouvé toutes les convocations. Il priait l'OCE de ne pas le sanctionner, car « ce n'était pas voulu ».

Le service juridique de l'OCE a prononcé une sanction à l'encontre de l'assuré, sous forme de suspension du droit à l'indemnité de 22 jours à compter du 22 août 2017, par décision du 11 octobre 2017, entrée en force n'ayant pas été contestée.

4. Le 25 octobre 2017, l'ORP a assigné l'assuré à un poste d'horticulteur à 80 %, à pourvoir auprès de la Ville de Genève, Jardin botanique, assignation à laquelle il devait donner suite en adressant son dossier de candidature par courriel au Service employeurs (SE) dans un délai échéant au 27 octobre 2017.
5. L'assuré a donné suite à cette assignation, en adressant son dossier de postulation au SE (Monsieur B_____) par courriel du 25 octobre 2017 à 17h11.

Sa lettre de motivation, non datée et non signée, formellement adressée à « B_____ 16, Rue des gares 1201 Genève » avait la teneur suivante (y compris les fautes d'orthographe) :

« objet : réponse pour le poste d'horticulteur

Madame, Monsieur,

Titulaire d'un CFC de Paysagiste-Horticulture est actuellement en recherche d'emploi, je me permets de vous faire parvenir ma candidature en vue d'obtenir un poste de paysagiste chef d'équipe dans votre entreprise.

Passionné par mon métier, j'aime travailler au fil des saisons et aménager les espaces verts et les jardins en fonction du rythme de la nature, des exigences de mes clients et de l'environnement. En plus d'avoir une très bonne condition physique, je pense avoir acquis une très bonne connaissance de la nature et du monde végétal ce qui me permet de travailler dans des conditions optimales.

Dynamique, créatif et ayant le sens de l'esthétique, j'aimerais pouvoir vous rencontrer lors d'un entretien. Disponible de suite, je reste à votre disposition pour de plus amples renseignements et un éventuel entretien.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur en l'expression de ma haute considération. »

6. M. B_____ a répondu à l'assuré, par courriel du 26 octobre 2017 à 8h26, ayant, pour l'essentiel, la teneur suivante :

7. « Bonjour Monsieur (nom de l'assuré), Puis-je vous demander de m'adresser, sous 24 heures, des documents qui soient conformes à ce qu'un employeur est en mesure d'attendre lors d'une offre de services, à savoir :

- une lettre de motivation : qui ne contient pas de fautes d'orthographe ; qui doit faire référence au responsable du poste (ici Monsieur B_____) et qui doit être corrigé (Madame, Monsieur) dans le corps de votre lettre ; qui ne fait pas référence à une fonction qui n'est pas mentionnée dans l'offre de (chef d'équipe) ;

- un certificat de travail scanné/numérisé (le vôtre semble ne pas respecter la mise en forme originale) ;

- un CFC scanné/numérisé de bonne qualité (et non une photo avec des documents en arrière-plan) ;

car ceux reçus ce jour ne me permettent pas de présenter votre candidature en l'état. Un SMS vous est adressé au (numéro de portable) pour vous informer de l'importance de ce message. »

8. Par courrier du 16 novembre 2017, le service juridique de l'office cantonal de l'emploi (ci-après : l'OCE ou l'intimé) a imparté un délai au 27 novembre 2017 à l'assuré pour qu'il s'explique sur le fait qu'à la suite de sa postulation (assignation du 25 octobre 2017) auprès du SE, il lui avait été demandé par courriel du 26 octobre 2017 (doublé d'un SMS d'avertissement de l'envoi d'un courriel) d'apporter des modifications aux documents contenus dans son dossier, afin qu'il soit présentable auprès de l'employeur. Un délai de 24 heures lui était octroyé pour envoyer un dossier conforme; il n'y avait pas donné suite.

9. Le 21 novembre 2017, l'assuré a répondu à la main sur le formulaire d'explications « droit d'être entendu » : (texte exact) « Bonjour j'espère que tout ça est une blague. J'ai refais plusieurs fois mon CV etc.... avec les conseillers du chômage. Je vous envoie mes papiers et vous me répondez que j'ai 24h pour tout refaire. Je n'ai pas le matériel pour effectuer ce que vous désirez. Je n'ai pas d'imprimante ni de

scanner etc.... Ecoutez moi j'ai envie de travailler et vous vous recherchez un pro en informatique ou en français alor je vous prie d'arreter de vous moquer des gens. Donner moi un travail et je vien travailler. Je vous le répète pour la dernière fois j'ai envoyer mon dossier mais je n'ai pas de scanner etc.... J'aimerais beaucoup avoir ce poste donc si vous êtes prêts a me recevoir vous savez ou me joindre. Merci davance. (Signature) »

10. En date du 31 janvier 2018, le service juridique de l'OCE a prononcé une suspension du droit à l'indemnité de l'assuré de 34 jours, à compter du 27 octobre 2017. L'assuré est horticulteur et paysagiste de formation avec une expérience professionnelle de 5 ans. Son gain assuré a été fixé à CHF 6'895.-, dont il perçoit le 70 %, soit une indemnisation mensuelle moyenne de CHF 4'826.50. Le poste assigné en date du 25 octobre 2017 est un emploi d'horticulteur à pourvoir auprès de la Ville de Genève, Jardin botanique, à 80 %, pour une durée indéterminée, avec une rémunération mensuelle correspondant à la classe F, et 5 ans d'expérience professionnelle dans l'échelle salariale de la Ville de Genève, soit CHF 4'939.80 (y compris 13^e salaire). Rappelant en résumé les faits et la manière dont l'assuré a donné suite à l'assignation litigieuse (voir ci-dessus ch. 5 à 9), et notant que l'intéressé avait déjà fait l'objet d'une sanction depuis le début de son délai-cadre d'indemnisation, l'OCE a considéré que les arguments avancés par l'assuré pour justifier le fait qu'il n'ait pas été en mesure de fournir un dossier présentable ne saurait être retenu. Il devait en effet être en possession d'un dossier complet et correct en tout temps, depuis le début de son chômage, afin de pouvoir répondre immédiatement à une offre d'emploi. En fournissant un dossier non présentable, l'assuré a laissé échapper une possibilité concrète d'obtenir un emploi convenable et de sortir de l'assurance-chômage et ce, sans aucun motif valable. S'agissant de 2^e manquement, une suspension de son droit à l'indemnité de chômage de 34 jours doit être prononcée (bulletin LACI IC janvier 2017, D79).
11. Par un document manuscrit intitulé « opposition », daté du 6/02/2018 et reçu le 7, l'assuré explique en substance qu'il croyait que c'était une blague, mais apparemment pas. On était en train de le prendre pour un ... il n'avait pas d'argent, le chômage avait arrêté de le payer et il venait lui demander de l'argent. Il croyait que le chômage était là pour aider les gens à trouver un travail ; alors que l'Etat lui-même n'arrive pas à trouver un travail pour un habitant suisse et de Genève avec des qualifications, il avait déjà payé une sanction sur un malentendu. Il avait eu un mois sans salaire mais il était encore au chômage ; mais là il ne l'était plus. Il avait envoyé son dossier et on lui avait demandé de le renvoyer avec toutes les modifications sous 24 heures, ce qu'il était dans l'incapacité de fournir car il lui fallait un scanner etc. qu'il n'avait pas : poser une telle exigence sous 24 heures lui était impossible. Il avait appelé quelques amis qui n'avaient pas de scanner non plus. Lui ce qu'il voulait c'était de travailler, même si c'était pour ramasser les poubelles car il n'y a pas de « sous-métier ». Il n'avait plus d'argent, plus de chômage, plus de travail. Il allait sûrement être poursuivi car il ne pouvait plus

payer ses factures. L'OCE n'avait pas le droit de demander à quelqu'un de faire quelque chose qu'il est dans l'incapacité de faire.

12. Entre-temps, par courrier du 8 février 2018, l'ORP a informé l'assuré que son dossier avait été annulé le 31 janvier 2018, étant parvenu à la fin de ses indemnités.
13. Par décision sur opposition du 20 avril 2018, l'OCE a rejeté l'opposition formée par l'assuré le 6 février 2018: elle confirmait la sanction de 34 jours de suspension du droit à l'indemnité, prononcée par décision du 31 janvier 2018. L'assuré n'apportait aucun élément permettant de revoir la décision litigieuse; en sa qualité de candidat à l'emploi, il lui appartenait d'apporter toute l'attention requise à l'assignation litigieuse et de transmettre au SE, comme requis, des documents conformes à ce que l'employeur était en mesure d'attendre, ce qu'il n'avait pas fait, de sorte que sa candidature n'avait pas pu être présentée. Attendu pour le surplus, comme le relève le service juridique, qu'il lui incombait dans tous les cas d'avoir un dossier de candidature complet et correct prêt à être envoyé, afin de pouvoir répondre immédiatement à une offre d'emploi, c'était dès lors à juste titre qu'une sanction avait été prononcée, la durée de la suspension à 34 jours tenant compte du fait qu'il s'agissait d'un 2^e manquement, respectant ainsi le principe de la proportionnalité, étant précisé que selon la jurisprudence, la situation financière de l'intéressé ne pouvait pas être prise en considération pour diminuer la quotité de la sanction.
14. Par courrier recommandé du 18 mai 2018, l'assuré a saisi la chambre des assurances sociales de la Cour de justice d'un recours contre la décision sur opposition susmentionnée. Il conclut à l'annulation de cette décision, et à ce qu'il soit enjoint à la caisse de chômage de renoncer à la restitution des prestations touchées pendant la période du décompte du mois d'octobre à décembre 2017, à hauteur de CHF 5'219.50, selon décision de la caisse SYNA (dont il disait joindre une copie, non annexée, ne figurant du reste pas dans son descriptif des pièces annexées). Reprenant en substance son argumentation précédente, il estime avoir entrepris tout ce que l'on pouvait raisonnablement exiger de lui pour éviter le chômage ou l'abrèger au sens de la loi, et s'être conformé aux instructions de l'autorité compétente. Il avait en effet envoyé son dossier de candidature avant l'échéance du délai imparti. Les commentaires de M. B_____ relevaient de la chicanerie, la qualité rédactionnelle de son courrier et les motivations qui en ressortent correspondant totalement à ce que l'on peut attendre d'une soumission de candidature. Il en voulait pour preuve le fait qu'il est actuellement sous contrat de travail, grâce au même dossier de candidature. Il suggère que le manquement viendrait plutôt du SE qui n'aurait pas transmis son dossier à l'employeur, avec pour conséquence qu'il n'avait pas obtenu le poste. Il s'agit clairement d'un formalisme excessif.
15. L'intimé s'est déterminé par courrier du 14 juin 2018. Il conclut au rejet du recours, l'assuré n'apportant aucun élément nouveau permettant de revoir la décision entreprise.

16. Par courrier manuscrit reçu le 14 août 2018, le recourant a brièvement répliqué, confirmant maintenir son recours du 18 mai 2018.
17. Sur quoi la chambre de céans a entendu les parties, ainsi que Monsieur B_____ en date du 26 novembre 2018.
18. Le recourant a déclaré : " S'agissant des circonstances dans lesquelles j'ai été amené à répondre à l'assignation pour le poste vacant au jardin botanique, je dois dire que j'avais à l'époque un ordinateur à disposition, que l'on m'avait prêté, et depuis peu, j'ai mon propre ordinateur. Vous me demandez si je disposais alors d'un scanner. Je vous réponds par la négative et je n'en ai toujours pas. Vous me faites observer que le délai qui m'a été imparti pour satisfaire à la forme, en particulier la lettre de motivation jointe à mon dossier, date du jeudi 26 octobre 2017. A l'époque, si j'avais besoin d'un scanner, j'allais chez ma sœur, ce que je n'ai pas fait en l'occurrence ; je dois dire que j'ai été assez surpris de la demande qui m'a été faite par B_____ car dans la totalité des cas dans le domaine du paysagisme, les employeurs potentiels prennent mon dossier en considération tel que je le présente. Je confirme que ma conseillère en personnel m'avait octroyé une mesure et que celle-ci était précisément destinée à améliorer la qualité de mon dossier de chômeur, et que je n'y ai pas été car j'ai reçu trois convocations en un mois mais du moment que je reçois mes factures en fin de mois, je ne relève ma boîte aux lettres qu'une fois par mois. J'ai d'ailleurs été sanctionné pour ce problème. Je confirme avoir retrouvé un emploi stable, sur la base du même dossier. Généralement, il est d'autant plus difficile de retrouver un emploi dans ce secteur dès lors que l'on est suisse et qualifié. Les employeurs potentiels ne s'intéressent pas à notre candidature. J'ai toutefois eu la chance d'intéresser un employeur qui n'engage que des suisses et qualifiés."
19. B_____, entendu comme témoin, délié de son secret de fonction, a déclaré : " Je ne connais pas A_____ personnellement : je le rencontre pour la première fois. Je confirme que l'assignation à poste vacant litigieuse était celle d'un poste d'horticulteur de la Ville de Genève et en l'occurrence pour le jardin botanique, l'offre devant être présentée à moi-même au service employeurs de l'OCE. Sauf erreur, c'était la première fois que je recevais un dossier de candidature de A_____. Pour répondre à votre question, le descriptif de l'emploi vacant a été rédigé – dans le cas d'espèce – par la Ville de Genève. Je l'ai personnellement supervisé avant qu'il soit diffusé auprès des conseillers en personnel. Je ne me souviens plus combien j'ai reçu de retours d'assignation pour ce poste. Je confirme avoir reçu la postulation du recourant dans le délai qui lui avait été imparti, mais son dossier ne satisfaisait pas aux exigences, selon mon appréciation et selon les critères ressortant de la nature de notre collaboration avec les entreprises ou institutions. En l'espèce, la lettre de motivation décrivait correctement le poste concerné, mais le corps du texte se référait à un poste qui ne correspondait pas au poste offert : le texte de la lettre mentionnait notamment celui de chef d'équipe, qui n'était pas concerné par le poste offert par le jardin botanique. Il y avait certes en

outre deux fautes d'orthographe, mais ce n'est pas le fait de ces fautes qui m'ont poussé à renvoyer le dossier : il s'agissait en effet d'un ensemble de problèmes de forme, de contenu : il y avait encore également des erreurs et des problèmes dans son CV, et c'est la raison pour laquelle j'ai été obligé de retourner le dossier par courriel et lui fixer un délai de vingt-quatre heures. Je précise que dans le cadre de nos accords institutionnels, soit avec d'autres services de l'Etat, nous accordons une attention toute particulière au contenu des dossiers de candidature, même pour des postes comme celui qui était offert dans le cas particulier. S'agissant du délai de vingt-quatre heures, vous me faites remarquer que le descriptif du poste mentionnait un délai de postulation au 13 novembre 2017 (pour l'employeur potentiel), alors que le délai de vingt-quatre heures que j'avais imparti au candidat avait été fixé au 26 octobre 2017, soit à l'échéance du vendredi 27 octobre 2017. Je précise à cet égard, que si ce délai était trop court pour l'intéressé, pour une raison ou pour une autre, il pouvait toujours prendre contact avec moi, car je laisse mon numéro de portable avec mes coordonnées sous ma signature. Suite à mon courriel du 26 octobre 2017, il ne m'a pas téléphoné ; en revanche, il a eu l'occasion de m'appeler par la suite, soit au printemps de cette année lorsqu'il a reçu la décision. Lorsqu'il m'a appelé, le recourant m'a demandé des explications par rapport à ce qui n'allait pas de mon point de vue dans son dossier. Je lui ai donné les mêmes explications que celles que je viens d'exposer. Il m'a expliqué qu'il avait un problème de scanner et je lui ai alors répondu qu'il aurait pu prendre contact téléphoniquement avec moi et on aurait pu trouver une solution. En effet, nous ne sommes pas là pour « plomber les gens », mais plutôt pour les aider. En revanche, lorsque nous avons à gérer une vingtaine de postes, et environ cinq à dix assignations par poste, cela représente environ vingt à vingt-cinq candidatures par jour, pour des postes auxquels je suis particulièrement attentif, non seulement par rapport aux services qui nous interpellent, mais également pour une question d'image de l'OCE et du candidat que nous proposons, j'estimais que le dossier que le recourant m'avait fourni n'était pas suffisant pour que je puisse le présenter à la Ville de Genève qui est un employeur potentiel particulièrement diligent et rapide dans la convocation des candidats. Pour préciser ce que vous me demandez, le recourant n'a pas été particulièrement agréable avec moi, et ce genre de problèmes m'était inconnu jusqu'ici au point que j'en ai informé ma hiérarchie. Il m'a notamment souhaité quelque chose comme « une vie heureuse, ... tout en m'indiquant qu'il connaissait mon adresse ».

A_____ est intervenu : " Par rapport à ce que vient de dire le témoin au sujet de mes propos, je n'ai pas pu lui dire cela car je ne connaissais pas son adresse et la seule chose que je souhaitais avoir avec lui était un rendez-vous qu'il ne voulait pas me donner.

20. Le témoin a poursuivi : "Il est vrai que je ne souhaitais pas le rencontrer à ce stade, tout en précisant qu'en effet nous étions à un moment de la procédure qui ne me

concernait plus, et je crois d'ailleurs que l'intéressé n'était même plus au chômage au moment où il m'a appelé.

Le recourant a précisé : " Au sujet de l'expression que j'aurais utilisée, de lui «souhaiter une belle vie», je ne l'ai pas menacé, mais au contraire fait référence aux principes du karma selon lesquels lorsque l'on souhaite du bien à quelqu'un on en reçoit en retour. "

Le témoin : " Sur question d'un juge assesseur, il est vrai que dans le cas particulier la lettre de postulation m'était adressée personnellement, et non pas au service offrant, soit la Ville de Genève. J'observe que le recourant a évoqué précédemment le fait qu'il avait été perturbé au départ par rapport à l'adresse à laquelle il devait envoyer son dossier (moi ou le jardin botanique). De fait, j'interviens dans ce dossier en quelque sorte comme intermédiaire. A ce sujet, je précise que notre service gère un grand nombre d'offres de places vacantes émanant du privé comme du public. S'agissant des administrations publiques, et dans ce domaine, de la Ville de Genève en particulier, nous essayons de privilégier ces partenaires institutionnels, de sorte que j'ai pour pratique de contrôler, en me faisant adresser directement ces candidatures le flux des postulations, pour éviter que le service ne soit envahi d'un trop grand nombre de postulations. Lorsque je reçois en effet une dizaine de postulations, après les avoir examinées, je les transmets au service offrant, qui peut à ce moment-là opérer un choix. Dans le cas d'espèce, l'offre de la Ville de Genève a dû parvenir par courriel à l'adresse « se (service employeur) », ce qui signifie qu'à réception un administratif du service employeurs introduit les différents paramètres dans le système PLASTA, et ainsi l'offre de poste est visible par l'ensemble des conseillers en personnel. Lorsque l'on s'aperçoit que les assignations sont déjà parties, dans un cas comme celui-ci, où réside une confusion possible entre l'offre par courrier postal à Chambésy, et par courriel au service employeurs, on rectifie immédiatement « le tir », en précisant que la postulation doit être adressée au service employeurs, ce qui a été fait en l'occurrence.

Le recourant : " Dans le cas particulier, je voudrais dire qu'avant d'envoyer mon dossier à Monsieur B_____, j'avais refait trois fois mon CV avec ma conseillère en personnel. Vous me faites observer que le résumé du contenu des entretiens de conseil mentionne de façon récurrente que mon CV n'était pas en ordre et qu'à plusieurs reprises ma conseillère m'avait adressé à la permanence des 3 Chêne (Action 3 Chêne) pour que l'on m'y aide à mettre à jour mon dossier. Je suis d'accord. Il est vrai que j'ai fait pas mal d'erreurs dans ce dossier. En réalité, lorsque j'ai reçu le mail qui me demandait de corriger mon dossier en vingt-quatre heures, je l'ai pris pour de la provocation. Je me suis dit en effet que celui qui m'envoyait cela savait déjà que je ne serais pas engagé, mais m'adressait ce message pour me dire quelque chose comme « fais ce que l'on te dit ». "

Le témoin : " Par rapport à ce qu'évoque le recourant, je tiens à préciser que pour ma part, je suis au service du public, de l'administration comme des assurés, et je m'efforce de satisfaire les assurés et le public aussi bien que nos partenaires

employeurs, ceci quand bien même d'aucuns peuvent penser que je me montrerais un peu trop zélé ou pinailleur. "

Les parties ont ensuite déclaré qu'elles n'avaient aucun acte d'instruction complémentaire à solliciter.

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

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

2. Le recours a été déposé en temps utile, dans le respect des conditions de forme et de contenu prévues par la loi, par la destinataire de la décision attaquée, touchée par cette dernière et ayant un intérêt digne de protection à son annulation ou sa modification (art. 60 al. 1 let. a et b, 62 al. 1 let. a, 89A et 89B LPA ; art. 59, 60 al. 1 et 61 let. a LPGA). Il est donc recevable.
3. Le litige porte sur la question de savoir si l'OCE a prononcé à juste titre une suspension de l'exercice du droit à l'indemnité de chômage du recourant, de 34 jours, pour avoir, en l'espèce, laisser échapper une occasion d'abrégé de sortir du chômage en se conformant à pleinement aux instructions du SE dans le cadre d'une assignation un poste vacant pour laquelle il avait été invité à postuler, singulièrement en ne donnant pas suite à l'injonction reçue, de modifier dans les 24 heures, certains des documents composant le dossier de candidature et en particulier la lettre de motivation, qu'il avait adressé, dans le délai imparti, au SE la lettre d'assignation un poste vacant.

En tant que ses conclusions visent une décision de la caisse SYNA qui n'a d'ailleurs pas été produite dans le cadre de la procédure de recours, mais qui, quoi qu'il en soit, est étrangère à l'objet du litige, elles sont irrecevables.

4. Aux termes de l'art. 17 al. 1 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'abrégé.

En vertu de l'obligation qui lui incombe de diminuer le dommage causé à l'assurance-chômage, l'assuré est tenu, en règle générale, d'accepter immédiatement le travail convenable qui lui est proposé (art. 16 al. 1 et 17 al. 3 phr. 1 LACI). Il y a refus de travail lorsqu'un assuré ne se donne pas la peine d'entrer en pourparlers avec l'employeur ou qu'il ne déclare pas expressément, lors

de l'entrevue avec le futur employeur, accepter l'emploi bien que, selon les circonstances, il eût pu faire cette déclaration (ATF 122 V 34 consid. 3b et les références citées). 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 p. 38). L'obligation d'accepter un emploi convenable assigné par l'office compétent constitue une obligation fondamentale pour qui demande l'indemnité de chômage (art. 17 al. 3 phr. 1 LACI; arrêt du Tribunal fédéral 8C_379/2009 du 13 octobre 2009 consid. 3).

5. Selon l'art. 30 al. 1 let. d LACI, le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu lorsqu'il est établi que celui-ci n'observe pas les prescriptions de contrôle 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.

À ce titre, dans un arrêt, le Tribunal fédéral a confirmé la suspension du droit à l'indemnité de l'assuré qui avait postulé tardivement, soit deux semaines après avoir reçu une assignation pour un poste d'ingénieur mécanicien en alléguant que le processus de recrutement dans ce domaine prenait des semaines et non des jours. En effet, l'assuré ne savait pas depuis combien de temps l'emploi était sur le marché et il était toujours possible qu'une candidature très convaincante accélère un processus de sélection (C 30/06 du 8 janvier 2007, consid. 4.2).

6. a. L'art. 30 al. 3 LACI prévoit que la durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute. Ainsi en cas de faute légère, la durée de la suspension est de 1 à 15 jours (art. 45 al. 3 let. a OACI), de 16 à 30 jours en cas de faute de gravité moyenne (let. b) et de 31 à 60 jours en cas de faute grave (let. c).

Selon l'art 45 al. 4 OACI, il y a faute grave lorsque, sans motif valable, l'assuré abandonne un emploi réputé convenable sans être assuré d'obtenir un nouvel emploi (let. a) ou qu'il refuse un emploi réputé convenable (let. b).

b. L'art. 45 al. 5 OACI prescrit que 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 2 dernières années sont prises en compte pour le calcul de la prolongation.

c. En tant qu'autorité de surveillance, le SECO a adopté un barème (indicatif) à l'intention des organes d'exécution.

Un tel barème constitue un instrument précieux pour ces organes d'exécution lors de la fixation de la sanction et contribue à une application plus égalitaire 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 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 (cf. arrêts du Tribunal fédéral 8C_601/2012 du 26 février 2013 et 8C_537/2013 du 16 avril 2014).

Lorsque la suspension infligée s'écarte de l'échelle des suspensions, l'autorité qui la prononce doit assortir sa décision d'un exposé des motifs justifiant sa sévérité ou sa clémence particulière (Bulletin LACI D72).

7. a. Selon l'échelle des suspensions établie par le SECO à l'intention de l'autorité cantonale et des ORP, le refus d'un emploi convenable ou d'un emploi en gain intermédiaire à durée indéterminée assigné à l'assuré ou qu'il a trouvé lui-même est sanctionné, pour un premier refus, par une suspension du droit à l'indemnité de 31 - 45 (faute grave ; Bulletin LACI D79/ 2.B.1).

b. 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).
8. La quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage dans un cas concret constitue une question relevant du pouvoir d'appréciation, qui est soumise à l'examen du juge de dernière instance uniquement si la juridiction cantonale a exercé son pouvoir d'appréciation de manière contraire au droit, soit si elle a commis un excès positif ("Ermessensüberschreitung") ou négatif ("Ermessensunterschreitung") de son pouvoir d'appréciation ou a abusé ("Ermessensmissbrauch") de celui-ci. 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 137 V 71 consid. 5.1 p. 73; arrêt 8C_601/2012 du 26 février 2013 consid. 4.2, non publié in ATF 139 V 164 et les références).

Contrairement au pouvoir d'examen du Tribunal fédéral, celui de l'autorité judiciaire de première instance n'est en revanche pas limité dans ce contexte 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 p. 73; 8C_763/2017 arrêt du 30 octobre 2018 consid. 4.2 et 4.3)

9. En l'espèce, il y a lieu d'admettre, à l'instar de l'intimé, que l'assuré n'a pas réagi à l'injonction du SE de modifier la lettre de motivation et certains éléments de son dossier qui étaient affectés notamment de vices de présentation en particulier un certificat de travail d'un précédent employeur mal scanné; avec pour conséquence que le SE a considéré que ce dossier, tel que le lui avait fait parvenir l'assuré, certes dans le délai qui lui était imparti dans la lettre d'assignation, était toutefois insuffisant au niveau qualitatif; il n'a, ainsi, pas pu le présenter à l'employeur potentiel. Ce qui, selon la jurisprudence exposée ci-dessus, est assimilable à un refus de travail. C'est donc à bon droit que l'intimé l'a sanctionné. Le recourant le conteste.

Il demande l'annulation pure et simple de la décision entreprise, respectivement de celle qui l'a précédée, estimant avoir entrepris tout ce que l'on pouvait raisonnablement exiger de lui pour éviter le chômage ou l'abrèger. Il considère que les reproches que lui a fait le SE, par rapport à la qualité de sa lettre de motivation notamment, relevait de la chicanerie la qualité rédactionnelle de sa lettre les motivations qui ressortent correspondant totalement à ce que l'on peut attendre d'une soumission candidature. Il en voulait en outre pour preuve qu'il était actuellement sous contrat de travail grâce au même dossier de candidature.

a. Il s'agit dès lors d'examiner si le principe de la faute est justifié. En l'occurrence, il est constant que le recourant a, dans un premier temps, dûment donné suite, dans le délai qui lui était imparti par la lettre d'assignation, à l'injonction qui lui était faite de faire acte de candidature en adressant son dossier au service employeurs. Sur le principe, il n'a donc pas refusé de donner suite à l'assignation qui lui avait été adressée. Ce n'est que dans un 2^e temps, après que le responsable de son dossier au service employeurs lui ait imparti un délai de 24h pour lui adresser des documents conformes à ce que, selon lui, un employeur est en mesure d'attendre d'une offre de services, en détaillant les points à rectifier, que l'assuré n'a tout simplement pas donné suite à cette injonction, laquelle précisait expressément que les documents reçus ce jour ne permettait pas au service employeurs de présenter sa candidature en l'état. Ainsi, l'assuré, en ne réagissant pas à ce courriel, ne pouvait pas ne pas s'attendre à ce que son dossier ne soit pas soumis à l'employeur potentiel, et c'est dès ce moment-là que se posait effectivement le problème de la porte. Il n'appartenait en effet pas à l'assuré de juger de la pertinence de l'appréciation faite par M. B_____ sur la qualité de la lettre de motivation, et par rapport au fait qu'il considérait que son dossier n'était pas présentable en l'état. Il ressort du dossier et de l'instruction du recours, notamment de la confrontation du recourant avec M. B_____, que l'assuré n'a en effet réagi que plus tard, et selon toute vraisemblance, comme l'a indiqué M. B_____ lors de son audition par la chambre de céans, sans

être contredit, lorsqu'il a reçu la décision le sanctionnant. Il avait en effet la possibilité de contacter M. B_____, dans le délai de 24 heures qui lui était imparti dès le jeudi 26 octobre à 8h26, les coordonnées téléphoniques du bureau et de téléphone portable de l'intéressé étaient en effet mentionnés à la fin de son courriel, comme le témoin l'a rappelé en audience.

Si, a priori, on pouvait admettre que la qualité de l'orthographe, pour un paysagiste horticulteur, ne soit pas nécessairement la première qualité qu'un employeur potentiel attende du candidat, et que l'on puisse *prima facie* dans les exigences posées par M. B_____ dans son courriel du 26 octobre 2017, une attitude quelque peu pointilleuse à l'endroit du candidat, par rapport à l'emploi proposé, M. B_____ s'en est expliqué lors de son audition: ce ne sont pas les deux fautes d'orthographe contenues dans la lettre de motivation qui l'ont poussé à renvoyer le dossier: c'était un ensemble de problèmes de forme, de contenu. Or, l'opinion émise par M. B_____ n'était ni unique ni nouvelle: il ressort en effet du résumé des entretiens de conseil (pièce 67 intimée) que le problème s'était posé dès la réinscription de l'assuré à l'ORP et avait encore été évoqué quelque jours à peine avant l'assignation litigieuse :

- entretien de conseil du 3 avril 2017 : il est mentionné au regard de la rubrique RPE - entretien d'embauche : CV et lettre de motivation : conseils pour amélioration de son CV- mieux définir ses compétences, me l'enverra ainsi que tout son dossier en 4 lots en PDF ; n'avait pas eu l'information lors de sa réinscription. Fera également parvenir son certificat de travail dès réception ;
- entretien de conseil du 17 juillet 2017: MMT - Envoi de ses coordonnées à Léman - besoin d'aide pour accès au marché caché et mieux postuler en ligne;
- entretien de conseil du 6 septembre 2007 : n'a pas suivi la mesure Léman qui était nécessaire pour augmenter sa capacité à rechercher un poste. N'est pas très à l'aise avec l'accès au marché caché ;
- entretien téléphonique du 12 septembre 2017 : téléphone au CE pour l'informer que je n'arrive pas à ouvrir les pièces jointes lors de ses dernières postulations, les employeurs donc non plus. Raisons d'ailleurs pour laquelle je souhaitais qu'il soit accompagné par une mesure de reclassement. Je lui demande d'aller impérativement demain matin à la Permanence des 3-Chêne afin qu'ils l'aident à postuler d'une manière optimale ;
- 19 septembre 2017 : me confirme avoir rendez-vous avec Action 3-Chêne cette semaine ;
- entretien du 16 octobre 2017. CV : toujours pas adéquat... bien envoyé en PDF mais pas refait avec Action 3-Chêne ... je lui demande de les recontacter de toute urgence.

Les explications qu'il a données le 21 novembre 2017, dans le cadre du droit d'être entendu avant que le service juridique prenne la décision litigieuse, montre à

certaines égards que l'assuré ne maîtrise pas pleinement le sérieux requis pour présenter un dossier de qualité aux employeurs potentiels, ni l'importance de ses devoirs en tant que demandeur d'emploi. D'entrée de cause, l'assuré ironise, en se demandant si la démarche du service juridique était une blague. Il dit avoir refait plusieurs fois son CV et autres, avec les conseillers du chômage; indique qu'après avoir adressé son dossier, on lui demandait de tout refaire en 24 heures, alors qu'il n'avait pas le matériel pour effectuer ce que (le service employeurs) lui demandait : il n'avait ni imprimante ni scanner, notamment. Il indique avoir envie de travailler, mais prétend que les organes du chômage qui s'adressent à lui recherchaient un professionnel de l'informatique et du français. Il poursuit: « alors je vous prie d'arrêter de vous moquer des gens. Donnez-moi un travail et je viens travailler. Je vous le répète pour la dernière fois, j'ai envoyé mon dossier mais je n'ai pas de scanner etc. » Il indique pour conclure qu'il aimerait beaucoup avoir ce poste, et donc, « si vous êtes prêts à me recevoir vous savez où me joindre. »

Si l'on ne s'arrête qu'au fond des raisons qu'il donne pour justifier n'avoir pas donné suite à l'injonction qui lui était faite, il explique qu'il ne disposait ni d'imprimante ni de scanner, ce qui ne saurait constituer une excuse valable : non seulement il savait pouvoir s'adresser, en cas d'urgence, à la Permanence des 3-Chêne, pour être aidé. Il a en outre précisé lors de son audition par la chambre de céans qu'à l'époque, s'il avait besoin d'un scanner, il allait chez sa sœur, ce qu'il n'avait pas fait en l'occurrence. Il a précisé avoir été assez surpris de la demande qui lui était faite par M. B _____, car selon lui, dans la totalité des cas dans le domaine du paysagisme, les employeurs potentiels prennent son dossier en considération tel qu'il le présente. La chambre de céans ne peut que remarquer à cet égard que malgré le nombre de postulations qu'il avait jusqu'ici opérées, si sa candidature avait été initialement prise en considération, question qui peut rester ouverte, aucune n'avait abouti à son engagement. Il a confirmé que sa conseillère en personnel lui avait octroyé une mesure, et que celle-ci était précisément destinée à améliorer la qualité de son dossier de chômeur ; il a rappelé qu'il n'y avait pas été car il avait reçu 3 convocations en un mois, mais du moment qu'il recevait ses factures en fin du mois, il ne relevait sa boîte aux lettres qu'une fois par mois, rappelant qu'il avait été sanctionné pour ce problème. Il est difficile de suivre le recourant dans ses explications, notamment lorsqu'il dit avoir été surpris par la demande du service employeurs : non seulement, comme on l'a vu, ce problème était récurrent, lors des entretiens qu'il avait avec sa conseillère en personnel, au point que cette dernière lui avait accordé une mesure MMT, tendant précisément à résoudre ce problème. Et il ne s'était pas rendu, pour des motifs qui, au demeurant, montrent qu'il ne semble pas avoir compris son devoir de disponibilité, soit d'être en mesure d'être atteint rapidement, y compris par courrier. Son attitude trahit également un manque de suivi dans les aspects en cours, dans le cas particulier par rapport à la mesure qui lui avait été communiquée, y compris la période pour laquelle ce cours était prévu. La problématique de son CV avait encore été évoquée avec sa conseillère en personnel, moins de 10 jours avant qu'il ne reçoive l'assignation litigieuse, raison

supplémentaire de ne guère pouvoir justifier avoir été surpris par la démarche du service employeurs, au vu du dossier de postulations qu'il avait présenté.

N'ayant pas donné suite à la demande du service employeurs, il a bien commis une faute en laissant échapper une possibilité de sortir du chômage, de sorte que l'on doit admettre le principe de la faute.

10. Une suspension de 34 jours correspond à une faute grave.

Il s'agit dès lors d'examiner si la situation subjective ou objective dans laquelle se trouvait le recourant pouvait constituer un motif valable faisant apparaître sa faute comme moyennement ou légèrement grave.

Certes, l'assuré se trouvait à l'époque dans une situation pouvant être vécue comme stressante, dans la mesure où il n'avait pas encore retrouvé d'emploi, et que se profilait l'épuisement de son droit aux indemnités de chômage. Mais ceci ne saurait constituer une circonstance propre à atténuer la gravité de la faute qui lui est reprochée. Au contraire: il se devait d'être particulièrement attentif à ses devoirs de chômeur, et en particulier de respecter les injonctions qui lui étaient faites, d'autant qu'il venait d'être sanctionné (par décision du 11 octobre 2017) d'une suspension de son droit à l'indemnité de 22 jours. Le fait qu'il ne disposait ni d'imprimante ni de scanner n'était pas une excuse, car il avait les moyens, pendant les jours et heures ouvrables (ce qui était bien le cas pendant le délai de 24 heures qui lui avait été imparti), de s'adresser au besoin à la permanence du centre d'Action 3-Chêne, voire à prendre contact immédiatement avec M. B_____, et sinon comme il l'a indiqué lors de son audition, avec sa sœur, ce qu'il n'a pas fait.

Il indique dans son recours que selon lui la démarche du service employeurs était une chicanerie. Il a précisé lors de son audition devant la chambre de céans qu'il avait ressenti l'injonction de M. B_____ (qu'il ne connaissait pas) comme une provocation. Dans le contexte que l'on vient de rappeler, il a admis être conscient de ses lacunes par rapport à la présentation de son dossier. Il ne pouvait ainsi, raisonnablement, ne pas réagir. Du reste, il a en effet indiqué : "... avant d'envoyer mon dossier à Monsieur B_____, j'avais refait trois fois mon CV avec ma conseillère en personnel. Vous me faites observer que le résumé du contenu des entretiens de conseil mentionne de façon récurrente que mon CV n'était pas en ordre et qu'à plusieurs reprises ma conseillère m'avait adressé à la permanence des 3 Chêne (Action 3 Chêne) pour que l'on m'y aide à mettre à jour mon dossier. Je suis d'accord. Il est vrai que j'ai fait pas mal d'erreurs dans ce dossier. En réalité, lorsque j'ai reçu le mail qui me demandait de corriger mon dossier en vingt-quatre heures, je l'ai pris pour de la provocation. Je me suis dit en effet que celui qui m'envoyait cela savait déjà que je ne serais pas engagé, mais m'adressait ce message pour me dire quelque chose comme « fais ce que l'on te dit ».

De son côté, M. B_____ a expliqué: " ... nous ne sommes pas là pour « plomber les gens », mais plutôt pour les aider. En revanche, lorsque nous avons à gérer une vingtaine de postes, et environ cinq à dix assignations par poste, cela représente

environ vingt à vingt-cinq candidatures par jour, pour des postes auxquels je suis particulièrement attentif, non seulement par rapport aux services qui nous interpellent, mais également pour une question d'image de l'OCE et du candidat que nous proposons, j'estimais que le dossier que le recourant m'avait fourni n'était pas suffisant pour que je puisse le présenter à la Ville de Genève qui est un employeur potentiel particulièrement diligent et rapide dans la convocation des candidats. ...De fait, j'interviens dans ce dossier en quelque sorte comme intermédiaire. A ce sujet, je précise que notre service gère un grand nombre d'offres de places vacantes émanant du privé comme du public. S'agissant des administrations publiques, et dans ce domaine, de la Ville de Genève en particulier, nous essayons de privilégier ces partenaires institutionnels, de sorte que j'ai pour pratique de contrôler, en me faisant adresser directement ces candidatures le flux des postulations, pour éviter que le service ne soit envahi d'un trop grand nombre de postulations. Lorsque je reçois en effet une dizaine de postulations, après les avoir examinées, je les transmets au service offrant, qui peut à ce moment-là opérer un choix. "

En l'espèce, il est notoire que le Jardin botanique et Conservatoire de Genève, est un Haut lieu de la science botanique (Conservatoire), le Jardin botanique abritant aussi de magnifiques collections de plantes vivantes. Sa renommée dépasse largement les frontières cantonales et nationales. Ainsi la Ville de Genève, fière de son fleuron, se doit évidemment d'être attentive à la sélection de ses collaborateurs et en particulier des horticulteurs et paysagistes qu'elle est amenée à engager. C'est aussi pour celui qui a l'occasion d'y travailler à ce titre, une référence particulière.

Dans cette mesure, le souci apporté par M. B_____ dans le traitement des candidatures reçues montre bien sa volonté d'apporter à l'employeur potentiel des dossiers de candidature de qualité, mais également, dans l'intérêt même des postulants, de tout mettre en œuvre pour leur assurer un maximum de chances de succès. On ne saurait dès lors qu'il voire, comme le prétend le recourant, le moindre esprit de chicane.

Le recourant avait sans doute les qualités requises ; or, plutôt que suivre à une injonction qui était précisément destinée à l'aider dans une situation de concurrence avec une dizaine d'autres candidats, à ne pas le distinguer négativement, et donc à éviter de ce qu'il ne risque d'être éliminé d'emblée pour des raisons formelles - en l'occurrence par la présentation d'un dossier de qualité insuffisante -, il a ignoré ce qui était légitimement attendu de lui, dans son propre intérêt, comme dans celui de l'assurance-chômage.

Dès lors, c'est à juste titre que l'intimé a retenu une faute grave et a prononcé une suspension du versement des indemnités de chômage pour une période de 34 jours, tenant compte, comme le commande l'art. 45 al. 5 OACI, du fait qu'il avait déjà fait l'objet d'une sanction préalablement, ce qui correspond à 3 jours de plus que le minimum prévu par le SECO.

11. Au vu de ce qui précède, on voit mal quelle circonstance supplémentaire permettrait à la chambre de céans de s'écarter de l'appréciation de l'autorité inférieure, au vu de la jurisprudence restrictive rappelée précédemment, par rapport à une sanction qui respecte, pour le surplus, le principe de la proportionnalité.

Au vu de ce qui précède, le recours est rejeté.

Pour le surplus, la procédure est gratuite (art. 61 let. a LPGA).

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

Statuant

1. Rejette le recours dans la mesure où il est recevable.
2. Dit que la procédure est gratuite.
3. 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

Florence SCHMUTZ

Mario-Dominique TORELLO

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