

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/2135/2019

ATAS/134/2020

COUR DE JUSTICE
Chambre des assurances sociales

Arrêt du 24 février 2020

10^{ème} Chambre

En la cause

Madame A_____, domiciliée à CONFIGNON

recourante

contre

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

intimé

**Siégeant : Mario-Dominique TORELLO, Président; Pierre-Bernard PETITAT et
Georges ZUFFEREY , Juges assesseurs**

EN FAIT

1. Madame A _____ (ci-après: l'assurée, l'intéressée ou la recourante), née le _____ 1981, ressortissante angolaise, mariée, titulaire d'un permis B OASA, s'est inscrite à l'Office régional de placement (ci-après: ORP) le 24 juillet 2018. Un délai-cadre d'indemnisation lui a été ouvert, du 24 juillet 2018 au 23 juillet 2020.
2. Le 30 juillet 2018, une convocation pour un premier entretien avec le conseiller en personnel qui lui a été désigné, Monsieur B _____, fixé au lundi 6 août 2018 à 14 heures lui a été remise en main propre; en atteste sa signature. Cette convocation mentionne expressément qu'elle était priée de se présenter au moins 10 minutes à l'avance à l'ORP 4, et de se rendre directement dans la salle d'attente 1B – 1er étage. Son attention était attirée sur le fait que sa présence à cet entretien était obligatoire, de même que la remise des documents figurant au dos de ce courrier. Aussi, en cas d'empêchement, elle devait impérativement prévenir son conseiller au moins 24 heures à l'avance, faute de quoi elle risquait une suspension de son droit aux indemnités de chômage, voire l'annulation de son inscription. Avant ce rendez-vous, elle devait avoir suivi la formation « Etre au chômage, ce que vous devez savoir ». Cette convocation lui précisait encore notamment que l'office cantonal de l'emploi (ci-après : OCE ou l'intimé) pouvait s'adresser à elle en tout temps par courrier, par mail ou par téléphone.
3. Par courriel du 6 août 2018 à 14h27, M. B _____ a adressé à l'assuré un courriel lui indiquant avoir bien reçu son message laissé sur son répondeur en date du 6 août 2018 à 14h15 l'informant de son absence à l'entretien du même jour. Elle était rendue attentive au fait qu'il était de son devoir de prendre toutes dispositions afin d'anticiper tout imprévu empêchant les entretiens de conseil, notamment en regard d'un entretien d'embauche décidé en principe plusieurs jours à l'avance. Elle était enjointe à indiquer à son conseiller, par retour de mail, la raison exacte de cette absence (délai de réponse: 8 août 2018, avec la précision que passé ce délai, ou sans motif valable, ce manquement serait envoyé au service juridique. Elle recevrait une nouvelle convocation dans les meilleurs délais.

De fait, par courriel séparé du même jour, à 14h57, ledit conseiller a adressé à l'assurée dite convocation pour le prochain entretien de conseil fixé au lundi 20 août 2018 à 9 heures, avec la précision d'avoir à se présenter au moins 10 minutes à l'avance, et se rendre directement dans la salle d'attente 1B – 1^{er} étage. Il était rappelé qu'en cas d'empêchement, l'assuré est tenu d'avertir son conseiller au moins 24 heures à l'avance, que sa présence à cet entretien était obligatoire, toute absence injustifiée pouvant entraîner une suspension de son éventuel droit aux indemnités de chômage.

4. L'assurée n'ayant pas donné suite à la demande d'explications et justificatifs relatifs à son absence à l'entretien de conseil du 6 août 2018, le service juridique de l'OCE a prononcé à l'encontre de l'assurée une suspension du droit à l'indemnité de 5 jours à

compter du 7 août 2018, par décision du 20 août 2018, entrée en force, sans opposition.

5. Sur formule ORP intitulée « présence tardive ou demandeur d'emploi non reçu » signée par l'assurée, portant le timbre de l'Accueil de l'OCE du 20 août 2018, sur laquelle figurent l'identité et l'adresse du demandeur d'emploi (ci-après : DE), le nom du conseiller OCE, la date et l'heure du rendez-vous (20 août 2018 à 9:00), l'heure d'arrivée au guichet (le 20 août 2018 à 9:36) et le motif du retard : « la DE est arrivée à 9h15 car suite à votre téléphone de jeudi 16 août 2018 le rendez-vous était fixé à 9h30. La DE a attendu à l'entrée de la réception et non à la salle d'attente. »
6. Par courriel du 31 octobre 2018 à 17h07, M. B_____ a adressé à l'assurée une convocation pour le prochain entretien de conseil fixé au jeudi 1^{er} novembre 2018 à 13h30, avec la précision d'avoir à se présenter au moins 10 minutes à l'avance, et se rendre directement dans la salle d'attente 1B – 1er étage. Cette convocation, de formulation standard, rappelait notamment le caractère obligatoire de cet entretien et les conséquences de toute absence injustifiée, de même que le délai pour avertir le conseiller en cas d'empêchement.
7. Selon formule « présence tardive ou demandeur d'emploi non reçu » signée par l'assurée, portant le timbre de l'Accueil de l'OCE du 1^{er} novembre 2018, sur laquelle figurent l'identité et adresse de la DE, le nom du conseiller OCE, la date et l'heure du rendez-vous (1^{er} novembre 2018 à 13:30), l'heure d'arrivée au guichet (le 1^{er} novembre 2018 à 14:01) et le motif du retard: « Madame (nom et prénom) s'est trompée de salle d'attente, elle était dans en (sic !) Salle 0A au lieu de 0B, à reconvoquer. »
8. Par courriel du 14 novembre 2018 à 15h02, M. B_____ a adressé à l'assurée une convocation pour le prochain entretien de conseil fixé au vendredi 16 novembre 2018 à 10 heures, avec la précision d'avoir à se présenter au moins 10 minutes à l'avance, et se rendre directement dans la salle d'attente 1B – 1er étage. Cette convocation, de formulation standard, rappelait notamment le caractère obligatoire de cet entretien et les conséquences de toute absence injustifiée, de même que le délai pour avertir le conseiller en cas d'empêchement.
9. Selon formule « présence tardive ou demandeur d'emploi non reçu » signée par l'assurée, portant le timbre de l'Accueil de l'OCE du 16 novembre 2018, sur laquelle figurent l'identité et adresse de la DE, le nom du conseiller OCE, la date et l'heure du rendez-vous (16 novembre 2018 à 10:00), l'heure d'arrivée au guichet (le 16 novembre 2018 à 10:51) et le motif du retard: « Madame (nom) s'est trompé de salle. Elle est arrivée à 10h05 mais s'est rendue en salle d'attente 0B au lieu de 1B, elle n'a pas compris qu'elle devait monter au 1er étage. »
10. Par courriel du 16 novembre 2018 à 14h55, M. B_____ a adressé à l'assurée une convocation pour le prochain entretien de conseil fixé au mardi 15 janvier 2019 à 11:00, avec la précision d'avoir à se présenter au moins 10 minutes à l'avance, et se

rendre directement dans la salle d'attente 1B – 1er étage. Cette convocation, de formulation standard, rappelait notamment le caractère obligatoire de cet entretien et les conséquences de toute absence injustifiée, de même que le délai pour avertir le conseiller en cas d'empêchement.

Par courriel du même jour à 15h46 à l'assurée, M. B_____ prenait note, à regret, de « votre arrivée tardive de ce matin. Ce cas sera transmis à notre service juridique. » Il lui transmettait aussi en annexe un plan d'action afin de pouvoir aller de l'avant dans leur collaboration. Elle était priée de lire attentivement ce document, puis le signer et le dater en le retournant par courriel d'ici au 20 novembre 2018 ou en le déposant en mains propres à l'accueil de l'OCE au plus tard à la même date. Quant à son contenu, l'assurée était enjointe d'entreprendre les actions demandées et dans les délais imposés.

11. Par décision du 19 novembre 2018, le service juridique de l'OCE a prononcé à l'encontre de l'assurée une suspension du droit à l'indemnité de 9 jours à compter du 17 novembre 2018. L'assurée ne s'était pas présentée à l'entretien de conseil qui devait se dérouler le 20 août 2018 à 9 heures et n'avait fourni aucune excuse valable. La sanction était fixée en fonction du barème fixé par le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) - bulletin LACI-IC, D79 2017) précisant que lorsque l'assuré ne se présente pas à un entretien de conseil ou une séance d'information, sans aucun motif valable, la sanction se situe entre 5 et 8 jours s'il s'agit du premier manquement, entre 9 et 15 jours lors du second manquement. La troisième fois le dossier est transmis à l'autorité cantonale pour décision.
12. Par décision du 21 novembre 2018, le service juridique de l'OCE a prononcé à l'encontre de l'assurée une suspension du droit à l'indemnité de 19 jours à compter du 2 novembre 2018. L'assurée ne s'était pas présentée à l'entretien de conseil qui devait se dérouler le 1^{er} novembre 2018 à 13:30 et n'avait fourni aucune excuse valable. La sanction était fixée en fonction du barème SECO - bulletin LACI-IC, D79 2017.
13. Par courrier recommandé non daté mais reçu par l'OCE le 29 novembre 2018, l'assurée a formé opposition à la décision du 21 novembre 2018 prononçant la suspension de son droit à l'indemnité de 19 jours. C'est indemnité (recte: sanction) n'avait pas lieu d'être au vu des circonstances, et elle était manifestement disproportionnée. Les motifs contenus dans cette décision étaient erronés, étant donné qu'elle s'était présentée à l'heure à l'office en vue de son entretien de conseil. Elle s'était néanmoins trompée de salle et avait attendu dans la mauvaise que son conseiller vienne la chercher. Ceci était, selon elle, également attesté par l'attestation de l'OCP, qui mentionne expressément « que j'attendais dans la mauvaise salle ». Elle relève que cette attestation n'était néanmoins pas tout à fait claire, dans le sens qu'elle persiste à prétendre être arrivée à l'heure, pour son rendez-vous de 13h30, mais qu'elle s'était rendue à l'accueil de l'ORP après une demi-heure d'attente, pour s'enquérir de ce qui se passait, raison pour laquelle l'heure de 14h01 figurait sur ce document. Elle avait également appelé son

conseiller et lui avait laissé un message selon lequel elle l'attendait. Suite à cela, son conseiller lui avait envoyé un mail en lui fixant un nouveau rendez-vous. Cette sanction de 19 jours pour une simple erreur, soit celle de se tromper de salle d'attente, était ainsi totalement disproportionnée et arbitraire. Elle souhaitait également préciser pour le surplus que les indications concernant les salles d'attente ne sont pas toujours claires et qu'il est facile de se tromper de salle. En effet, elle ne savait néanmoins même pas qu'il y avait également des salles d'attente au premier ! Elle concluait à l'annulation de la décision du 21 novembre 2018 et à la restitution des jours de suspension dans l'exercice du droit à l'indemnité.

14. Par courrier recommandé du 11 décembre 2018, reçu le 13 par le service juridique de l'OCE, l'assurée a formé opposition à la décision de l'OCE du 19 novembre 2018 prononçant à son encontre une suspension du droit à l'indemnité de 9 jours. Cette sanction la mettant dans une situation financière des plus précaires et au vu des motifs invoqués, elle concluait à la réduction ou à l'annulation de la sanction. On lui reprochait de ne pas s'être présentée à un entretien de conseil le 20 août 2018. Or, ce jour-là elle s'était bien rendue à l'OCE. La personne à l'accueil lui avait dit de se diriger tout droit et de se rendre dans la salle d'attente afin d'attendre son conseiller. Elle n'avait malheureusement pas compris que la salle d'attente dans laquelle devait se rendre était au premier étage (salle 1B et non 0B). Elle avait ainsi attendu une heure de temps et était retournée à la réception afin de « les avertir que mon conseiller n'était pas venu me chercher ». Elle tenait d'ailleurs à préciser qu'entre-temps elle avait essayé de le joindre par téléphone mais il ne lui avait pas répondu. Elle joignait copie de l'attestation établie par l'OCE (formule « présence tardive ou demandeur d'emploi non reçu »), confirmant la preuve de son passage dans les locaux le 20 août 2018.
15. Par décision sur opposition du 21 décembre 2018, l'OCE a rejeté l'opposition formée par l'assurée le 29 novembre 2018 à l'encontre de la décision du service juridique du 21 novembre 2018 prononçant la suspension du droit à l'indemnité de l'intéressée pour une durée de 19 jours. Rappelant les motifs invoqués à l'appui de l'opposition, l'OCE considérait que les arguments de l'opposante ne pouvaient être retenus, car il s'agissait déjà de la 3^e sanction infligée pour ne pas s'être rendue à un entretien de conseil, si bien qu'on pouvait attendre d'elle qu'elle se soit familiarisée avec la signalétique de l'OCE et mettre tout en œuvre pour se présenter cette fois-ci à l'heure et dans la bonne salle. Il remarque en outre qu'un panneau affiché dans chaque salle d'attente enjoint les assurés à se rendre au guichet d'accueil de l'ORP après 10 minutes de retard si leur conseiller en personnel ne s'est pas présenté à l'heure fixée de l'entretien de conseil, alors que dans le cas d'espèce l'intéressée ne s'était présentée qu'après une demi-heure, perdant ainsi toute possibilité de rencontrer son conseiller encore le jour-même et qu'ainsi l'attestation de l'accueil de l'OCE ne constitue pas une preuve suffisante pour démontrer qu'elle s'était présentée à l'heure pour son entretien de conseil.

Cette décision, qui n'a pas fait l'objet d'un recours devant la chambre de céans est entrée en force.

16. Le 15 janvier 2019, le service juridique de l'OCE a rendu à l'encontre de l'assurée une décision prononçant son inaptitude au placement dès le 16 novembre 2018. Depuis le début de son délai-cadre d'indemnisation, l'assurée avait été suspendue dans l'exercice de son droit à l'indemnité à raison de 5 jours le 20 août 2018 en raison de son absence injustifiée à l'entretien du 6 août, de 9 jours le 19 novembre 2018 en raison de son absence injustifiée à l'entretien du 20 août 2018 et de 19 jours le 21 novembre 2018, en raison de son absence injustifiée à l'entretien du 1^{er} novembre 2018. Cette décision avertissait l'intéressée que son aptitude au placement serait examinée en cas de nouveau manquement. À noter que la sanction a été confirmée par décision sur opposition du 21 décembre 2018. L'assurée ne s'étant pas présentée à l'entretien du 16 novembre 2018, son dossier a été transmis au service juridique pour décision. Il apparaît également que l'assurée ne s'est pas présentée à l'entretien du 15 janvier 2019, soit pour la cinquième fois consécutive. Rappelant les dispositions et principes relatifs à la notion d'aptitude au placement, le service juridique a retenu qu'il était établi que l'assurée avait été sanctionnée à trois reprises en raison d'autant d'absences injustifiées aux entretiens de conseil des 6 et 20 août et du 1^{er} novembre 2018, la dernière sanction ayant été confirmée par décision sur opposition du 21 décembre 2018. Il ressortait du dossier que l'assurée avait persisté dans le même comportement, ne se présentant pas aux entretiens de conseil des 16 novembre 2018 et 15 janvier 2019, sans justification valable. Dès lors qu'elle ne s'est jamais présentée à un entretien de conseil depuis son inscription à l'assurance-chômage, empêchant ainsi un suivi normal de son dossier, force était de constater qu'elle n'avait pas démontré qu'elle voulait respecter ses obligations envers cette assurance, ni retrouver un emploi, afin de mettre un terme à sa période de chômage. Ainsi les conditions subjectives de l'aptitude au placement n'étaient pas réalisées dans le cas d'espèce, la question des conditions objectives restant ouverte. En conséquence, l'aptitude au placement de l'assurée devait être niée dès le 16 novembre 2018.
17. Le 18 janvier 2019, l'ORP a reçu communication d'un certificat médical (fichet) d'incapacité de travail établi le 10 janvier 2019 par le docteur C_____, spécialiste FMH en gynécologie-obstétrique, certifiant que la capacité de travail de l'assurée était nulle dès le 10 janvier, probablement jusqu'au 10 février 2019.
18. Le jour-même, l'ORP a accusé réception de cette attestation d'incapacité de travail totale, indiquant à l'assurée que pendant sa période d'incapacité elle était dispensée d'effectuer des recherches d'emploi et de participer aux entretiens de conseil. Ce courrier lui indiquait les démarches à entreprendre par rapport à l'évolution de son état de santé, en lui précisant que son dossier serait annulé au plus tard après un mois si son incapacité de travail, attestée par un nouveau certificat médical, devait se prolonger. Dans une telle hypothèse, en cas de reprise, elle devrait se présenter au guichet de l'ORP pour une nouvelle inscription.

19. Par courrier recommandé non daté et non signé mais reçu le 22 janvier 2019 par l'OCE, sous le titre « Opposition à la décision du 21 novembre 2018 », l'assurée a déclaré former opposition à la décision de l'OCP (recte: OCE) du 16 (recte: 15) janvier 2019. Elle conclut à l'annulation de cette décision. L'OCE avait prononcé la suspension de l'indemnité, au moment où elle était en arrêt maladie. Les motifs contenus dans cette décision sont erronés, ceci étant également confirmé, selon elle, par l'attestation suite à son absence du 15 janvier 2019. Elle annexait à son courrier une copie du certificat médical évoqué ci-dessus.

20. Par courrier du 24 janvier 2019, l'assurée a été invitée à signer son opposition d'ici au 6 février 2019, faute de quoi elle serait déclarée irrecevable.

L'assurée y a donné suite dans le délai imparti.

21. Par courrier du 31 janvier 2019, l'OCE a indiqué à l'assurée que sa décision du 15 janvier 2019, notifiée par courrier recommandé du même jour n'avait pas été retirée pendant le délai de garde et avait été retournée à l'expéditeur avec la mention « non réclamée ». Il lui envoyait donc une nouvelle fois cette décision sous pli simple, en attirant son attention sur le fait que le délai de recours de 30 jours pour contester la décision avait commencé à courir à l'échéance du délai de garde de 7 jours suite à la première notification infructueuse.

22. L'ORP ayant reçu de nouveaux documents médicaux attestant de la poursuite de l'incapacité de travail de l'assurée, a informé cette dernière par courrier du 14 février 2019 que son dossier était annulé dès le 9 février 2019. Il mentionnait notamment les conseils et recommandations d'usage.

23. Par décision sur opposition du 20 février 2019, l'OCE a rejeté l'opposition interjetée par l'assurée le 11 décembre 2018 contre la décision de l'OCE du 19 novembre 2018 (sanctionnant par 9 jours de suspension du droit à l'indemnité de l'assurée pour ne pas s'être rendue à l'entretien de conseil du 20 août 2018). L'opposition était rejetée. L'OCE, tenant compte du fait que la convocation à l'entretien du 20 août 2018 à 9 heures attirait l'attention sur le fait que l'assurée devait se présenter 10 minutes en avance et attendre dans la salle d'attente 1B au premier étage; que selon la formule intitulée « présence tardive ou demandeur d'emploi non reçu » dont il ressortait que l'intéressée s'était présentée à l'accueil le 20 août 2018 à 9h36 et avait indiqué qu'elle était arrivée à l'ORP "car suite à un téléphone avec son conseiller le rendez-vous était prévu à 9h30, et qu'elle avait attendu à la réception et non en salle d'attente; de la décision du service juridique du 19 novembre prononçant une suspension du droit à l'indemnité de 9 jours; des arguments développés par l'intéressée dans son opposition du 11 décembre 2018 et des pièces du dossier montrant que l'intéressée avait été sanctionnée pour avoir manqué en outre les entretiens des 6 août et 1er novembre 2018 - ces deux décisions étant en force, la dernière après une décision sur opposition, dans le cadre de laquelle l'intéressée avait également invoqué une erreur de salle d'attente -; qu'elle avait en outre manqué un entretien de conseil le 16 novembre 2018, la procédure (d'opposition)

relative à ce manquement étant toujours en cours à ce jour; que contrairement à ce qu'elle alléguait dans son opposition, il apparaît qu'elle ne s'était pas trompée de salle d'attente, mais qu'elle s'est présentée en retard à son rendez-vous, à savoir à 9h15 au lieu de 9 heures, pensant que ce dernier était prévu à 9h30. Considérant que l'absence de l'intéressée à son rendez-vous du 20 août 2018 serait due à une inattention de sa part, la jurisprudence rappelée plutôt dans la décision ne pouvait toutefois lui être applicable, dès lors que l'intéressée avait manqué 4 entretiens de conseil de suite entre août et novembre 2018. La sanction de 9 jours était dès lors justifiée, s'agissant alors de sa seconde absence à un entretien de conseil, et sa quotité respectait le principe de la proportionnalité.

24. Par courrier recommandé du 22 février 2019, l'assurée a complété spontanément son opposition à la décision d'inaptitude au placement prononcée contre elle dès le 16 novembre 2018 (décision du 15 janvier 2019). Elle conclut à l'annulation de cette décision. Les motifs de son désaccord sont les suivants. On lui reproche :

- une absence injustifiée le 6 août 2018 alors qu'elle n'a jamais reçu ni la convocation à cet entretien ni la décision de suspension de 5 jours prononcée le 20 août 2018;
- une absence injustifiée le 20 août 2018 alors qu'elle s'était bien présentée à l'accueil de l'OCE comme l'atteste le document joint à cette opposition ;
- en ce qui concerne l'absence injustifiée du 1^{er} novembre 2018, elle était également passée à l'OCE, mais s'était trompée de salle d'attente en allant en salle 0A au lieu de 0B comme l'atteste le document de l'OCE également joint à cette opposition ;
- enfin, le 16 novembre, elle s'était présentée à l'OCE mais s'était à nouveau trompée de salle d'attente en allant en salle 0B au lieu de monter au premier étage en salle 1B. Elle n'avait jamais eu l'information comme quoi la salle d'attente se trouvait au premier étage.

25. Par décision sur opposition du 17 avril 2019, l'OCE a rejeté l'opposition du 22 janvier 2019 (ndr. recte: non datée mais reçue le 23 janvier non signée et retournée régularisée le 30 janvier 2019), la décision du service juridique du 15 janvier 2019 étant confirmée. L'OCE reprenant en substance les faits retenus ci-dessus et rappelant les dispositions légales, la jurisprudence et la doctrine ainsi que les directives pertinentes du SECO, relevant que la décision entreprise déclarait l'intéressée inapte au placement dès le 16 novembre 2018, en raison de ses nombreux manquements à ses obligations envers l'assurance-chômage, et ce suite à de nouvelles absences injustifiées aux entretiens de conseil des 16 novembre 2018 et 15 janvier 2019. L'OCE relevait que dans son complément d'opposition, et s'agissant de l'entretien de conseil du 15 janvier 2019, l'assurée rappelait qu'elle était en incapacité totale de travail, raison pour laquelle elle concluait à l'annulation de la décision la déclarant inapte au placement. L'OCE remarque que s'agissant de l'entretien de conseil du 16 novembre 2018, l'intéressée prétend pour la 3^e fois

consécutive s'être trompée de salle d'attente; une telle absence injustifiée aurait à tout le moins dû faire l'objet d'une sanction pour faute moyenne au vu du barème du SECO rappelé précédemment. Mais le service juridique a considéré qu'au vu des nombreux manquements de l'intéressée envers l'assurance-chômage, il convenait plutôt de prononcer l'inaptitude au placement de l'assurée dès le 16 novembre 2018, cette dernière persistant à ne pas respecter ses obligations envers l'ORP. Le fait que l'assurée n'ait pu honorer l'entretien de conseil suivant, du 15 janvier 2019, en raison d'une incapacité totale de travail, n'était pas relevant, dès lors que cette circonstance était postérieure à l'entretien ayant donné lieu à la décision querellée, l'assurée ayant du reste tout de même commis un manquement à ses obligations envers l'ORP dès lors qu'elle n'avait pas averti à l'avance son conseiller en personnel de son absence, alors qu'elle aurait été en mesure de le faire. C'était donc à juste titre que l'intéressée avait été déclarée inapte au placement dès le 16 novembre 2018. Les détails utiles des motifs retenus par l'OCE dans cette décision seront, au besoin, repris ci-dessous dans les considérants qui vont suivre.

26. Par courrier du 14 mai 2019, adressé à l'OCE, et transmis par ce dernier à la chambre de céans pour motif de compétence, l'assurée a contesté la décision sur opposition du 17 avril 2019. En substance, la recourante indique qu'elle s'est toujours présentée aux entretiens, sauf les jours où elle était malade, conformément à tous les certificats médicaux présentés, indiquant qu'elle avait eu une grossesse pas facile, comme on pouvait le constater dans le certificat médical qu'elle produisait à l'appui de son recours. Ainsi toutes les justifications étaient parvenues à l'OCE ; elle concluait en conséquence et implicitement à l'annulation de la décision entreprise.

Le dernier certificat médical produit par la recourante à l'appui de ses écritures est un certificat d'accouchement daté du 7 mai 2019 établi par la Dre D_____, médecin interne au service d'obstétrique des HUG, laquelle certifie que l'intéressée a accouché par césarienne d'un enfant né le _____ 2019 à la maternité des HUG, qui pesait à la naissance 4000g / pour une taille de 50 cm et PC (*ndr. pourtour crânien*) à la naissance de 34 cm.

27. L'intimée s'est déterminée sur le recours par courrier du 20 juin 2019. Il conclut à son rejet et persiste intégralement dans les termes de sa décision sur opposition du 17 avril 2019. L'assurée n'apporte aucun élément nouveau permettant de revoir la décision précitée.
28. La recourante, a été invitée par la chambre de céans à se prononcer dans le cadre d'une éventuelle réplique. Elle ne s'est toutefois manifestée ni dans le délai initial accordé, ni dans le délai complémentaire que la chambre de céans lui avait spontanément octroyé.

EN DROIT

1. Conformément à l'art. 134 al. 1 let. a ch. 8 de la loi sur l'organisation judiciaire, du 26 septembre 2010 (LOJ - E 2 05), la chambre des assurances sociales 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. a. Selon l'art. 61 LPGA la procédure devant le tribunal cantonal des assurances est réglée, sous réserve de l'art. 1er al. 3 de la loi fédérale du 20 décembre 1968 sur la procédure administrative par le droit cantonal. Elle doit notamment être simple. Par procédure simple, on entend une procédure qui n'est pas régie par des règles trop formalistes (KIESER, ATSG-Kommentar, n. 21 ad art. 61), c'est-à-dire par des règles de procédure qui ne sont pas justifiées par un intérêt digne de protection (ATF 120 V 419 consid. 5c). Elle doit satisfaire à un certain nombre d'exigences parmi lesquelles le tribunal établit avec la collaboration des parties les faits déterminants pour la solution du litige; il administre les preuves nécessaires et les apprécie librement (art. 61 lettre c LPGA); le tribunal n'est pas lié par les conclusions des parties; il peut réformer, au détriment du recourant, la décision attaquée ou accorder plus que le recourant n'avait demandé; il doit cependant donner aux parties l'occasion de se prononcer ou de retirer le recours (l'art. 61 lettre d LPGA). A Genève la procédure en matière d'assurances sociales est régie par la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 (LPA-GE - E 5 10), et plus particulièrement par les art. 89A à 89I LPA; selon l'art. 89 A LPA, les dispositions de la présente loi demeurent applicables en tant qu'il n'y est pas dérogé par le présent titre. Selon l'art. 19 LPA l'autorité établit les faits d'office. Elle n'est pas limitée par les allégués et les offres de preuves des parties.

b. Selon l'art. 64 LPA le recours est formé par écrit et adressé à la juridiction administrative appelée à en connaître (al.1). Le recours adressé à une autorité incompétente est transmis d'office à la juridiction administrative compétente et le recourant en est averti. L'acte est réputé déposé à la date à laquelle il a été adressé à la première autorité (al.2). Les mêmes principes sont consacrés par des dispositions correspondantes de la LPGA (art.60 al. 2 cum 30 par analogie et 39 al. 2 LPGA).

c. Le délai de recours est de trente jours (art. 60 LPGA; art. 62 al. 1 de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 [LPA - E 5 10]). Interjeté dans la forme et le délai prévus par la loi, le recours est recevable (art. 56 ss LPGA et 62ss LPA).

3. Le litige porte sur la question de savoir si c'est à juste titre que l'OCE a prononcé l'inaptitude de la recourante au placement, dès le 16 novembre 2018, au vu des nombreux manquements de cette dernière à ses obligations de chômeuse,

sanctionnés successivement par des mesures de suspension de son droit à l'indemnité, singulièrement de savoir si l'on peut déduire du comportement réitéré et persistant de l'intéressée qu'elle serait inapte au placement.

4. a. L'art. 8 LACI énumère les conditions d'octroi de l'indemnité de chômage. L'assuré doit, pour bénéficier de cette prestation prévue par l'art. 7 al. 2 let. a LACI, être sans emploi ou partiellement sans emploi, avoir subi une perte de travail à prendre en considération, être domicilié en Suisse, avoir achevé sa scolarité obligatoire et n'avoir pas encore atteint l'âge donnant droit à une rente AVS et ne pas toucher de rente de vieillesse de l'AVS, remplir les conditions relatives à la période de cotisation ou en être libéré, être apte au placement et satisfaire aux exigences de contrôle (art. 8 al. 1 LACI). Ces conditions sont cumulatives (ATF 124 V 215 consid. 2). Elles sont précisées par plusieurs dispositions de la LACI et de l'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité du 31 août 1983 (OACI - RS 837.02), ainsi que – dans les limites d'admissibilité de telles directives administratives (ATF 144 V 202 ; 144 V 195 ; ATAS/1191/2014 du 18 novembre 2014 consid. 4 p. 5 s. et doctrine et jurisprudence citées) – par les instructions édictées par le Secrétariat d'État à l'économie (ci-après : SECO) en sa qualité d'autorité de surveillance de l'assurance-chômage chargée d'assurer une application uniforme du droit (art. 110 LACI), notamment par le biais du Bulletin relatif à l'indemnité de chômage (Bulletin LACI IC).

La condition de satisfaire aux exigences de 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. Cette disposition-ci impose aux chômeurs des devoirs matériels (al. 1 et 3) – 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 – et des devoirs formels (al. 2) – 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).

b. Au nombre des devoirs qu'impose l'art. 17 LACI au chômeur au titre de l'obligation d'entreprendre tout ce qu'on peut raisonnablement exiger de lui pour abrégé le chômage, figure l'obligation de donner suite à une assignation de poser sa candidature pour un emploi vacant qui lui est ainsi signalé. Ne pas donner suite à une telle assignation représente une violation de l'obligation de diminuer le dommage ; cela revient à laisser échapper une possibilité concrète – quoique incertaine – de retrouver un travail, le comportement de l'assuré important à cet égard plus que le résultat effectif du dépôt d'une candidature en termes d'obtention ou non d'un engagement (ATF 130 V 125 consid. 1 publié dans SVR 2004 ALV no 11 p. 31 ; ATF 122 V 34 consid. 3b ; DTA 2002 p. 58, arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 436/00 consid. 1 ; arrêts du Tribunal fédéral 8C_379/2009 du 13 octobre 2009 consid. 3 ; 8C_950/2008 du 11 mai 2009 consid. 2 et 8C_746/2007

du 11 juillet 2008 consid. 2). Aussi le défaut de candidature déposée est-il assimilé, sur le plan du principe, à un refus d'un emploi convenable, autrement dit à la violation d'une obligation qui, à l'instar de celle d'accepter un travail convenable, revêt une importance indéniable (arrêt du Tribunal fédéral des assurances U 368/99 du 16 mars 2000 ; ATAS/344/2017 du 2 mai 2017 consid. 5).

5. L'art. 8 LACI énumère les conditions d'octroi de l'indemnité de chômage. L'assuré doit, pour bénéficier de cette prestation prévue par l'art. 7 al. 2 let. a LACI, être sans emploi ou partiellement sans emploi, avoir subi une perte de travail à prendre en considération, être domicilié en Suisse, avoir achevé sa scolarité obligatoire et n'avoir pas encore atteint l'âge donnant droit à une rente AVS et ne pas toucher de rente de vieillesse de l'AVS, remplir les conditions relatives à la période de cotisation ou en être libéré, être apte au placement et satisfaire aux exigences de contrôle (art. 8 al. 1 LACI). Ces conditions sont cumulatives (ATF 124 V 215 consid. 2). Elles sont précisées par plusieurs dispositions de la LACI et de l'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité du 31 août 1983 (OACI - RS 837.02), ainsi que – dans les limites d'admissibilité de telles directives administratives (ATF 144 V 202 ; 144 V 195 ; ATAS/1191/2014 du 18 novembre 2014 consid. 4 p. 5 s. et doctrine et jurisprudence citées) – par les instructions édictées par le Secrétariat d'État à l'économie (ci-après : SECO) en sa qualité d'autorité de surveillance de l'assurance-chômage chargée d'assurer une application uniforme du droit (art. 110 LACI), notamment par le biais du Bulletin relatif à l'indemnité de chômage (Bulletin LACI IC).
6. La condition de satisfaire aux exigences de 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. Cette disposition-ci impose aux chômeurs des devoirs matériels (al. 1 et 3) – 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 – et des devoirs formels (al. 2) – 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).
7. Au nombre des devoirs qu'impose l'art. 17 LACI au chômeur au titre de l'obligation d'entreprendre tout ce qu'on peut raisonnablement exiger de lui pour abrégier le chômage, figure l'obligation de donner suite à une assignation de poser sa candidature pour un emploi vacant qui lui est ainsi signalé. Ne pas donner suite à une telle assignation représente une violation de l'obligation de diminuer le dommage ; cela revient à laisser échapper une possibilité concrète – quoique incertaine – de retrouver un travail, le comportement de l'assuré important à cet égard plus que le résultat effectif du dépôt d'une candidature en termes d'obtention ou non d'un engagement (ATF 130 V 125 consid. 1 publié dans SVR 2004 ALV no 11 p. 31 ; ATF 122 V 34 consid. 3b ; DTA 2002 p. 58, arrêt du Tribunal fédéral des

assurances C 436/00 consid. 1 ; arrêts du Tribunal fédéral 8C_379/2009 du 13 octobre 2009 consid. 3 ; 8C_950/2008 du 11 mai 2009 consid. 2 et 8C_746/2007 du 11 juillet 2008 consid. 2). Aussi le défaut de candidature déposée est-il assimilé, sur le plan du principe, à un refus d'un emploi convenable, autrement dit à la violation d'une obligation qui, à l'instar de celle d'accepter un travail convenable, revêt une importance indéniable (arrêt du Tribunal fédéral des assurances U 368/99 du 16 mars 2000 ; ATAS/344/2017 du 2 mai 2017 consid. 5).

8. L'assuré n'a droit à l'indemnité de chômage que s'il est apte au placement (art. 8 al. 1 let. f LACI). Est réputé apte à être placé le chômeur qui est disposé à accepter un travail convenable et à participer à des mesures d'intégration et qui est en mesure et en droit de le faire (art. 15 al. 1 LACI). Par mesures d'intégration, on entend toutes les mesures ordonnées par l'ORP, c'est-à-dire aussi bien les assignations à participer à des mesures de marché du travail que les rendez-vous pour les entretiens de conseil à l'ORP (Boris RUBIN, Assurance-chômage, Droit fédéral, Survol des mesures cantonales, procédure, 2ème éd., Zurich 2006, n° 3.9.6 p. 209). L'assuré doit en outre se conformer aux prescriptions de contrôle (art. 17 al. 2 LACI). L'aptitude au placement comprend ainsi deux éléments :

- la capacité de travail d'une part, c'est-à-dire la faculté de fournir un travail - plus précisément d'exercer une activité lucrative salariée - sans que l'assuré en soit empêché pour des causes inhérentes à sa personne, et
- d'autre part la disposition à accepter un travail convenable au sens de l'art. 16 LACI, ce qui implique non seulement la volonté de prendre un tel travail s'il se présente, mais aussi une disponibilité suffisante quant au temps que l'assuré peut consacrer à un emploi et quant au nombre des employeurs potentiels (ATF 125 V 51 consid. 6a p. 58; 123 V 214 consid. 3 p. 216; DTA 2004 n° 18 p. 186 [C 101/03] consid. 2).

Sauf pour un manquement d'une aussi faible gravité qu'une absence isolée à un entretien à l'ORP, le prononcé d'une suspension ne suppose pas qu'un avertissement préalable ait été adressé à l'assuré (arrêt du Tribunal fédéral 8C_834/2010 du 11 mai 2011 consid. 2.5 ; Boris RUBIN, op. cit., n. 63 ad art. 30).

Si le chômeur se soustrait à ses devoirs d'assuré, il ne sera en principe pas d'emblée privé de prestations. Il sera tout d'abord sanctionné (art. 30 al. 1 let. c ou d LACI) puis, en cas de réitération, déclaré inapte au placement (art. 8 al. 1 let. f et 15 LACI; THOMAS NUSSBAUMER, Arbeitslosenversicherung, in Schweizerisches Bundesverwaltungsrecht [SBVR], vol. XIV, Soziale Sicherheit, 3 e éd. 2016, n° 323 p. 2363). En vertu du principe de proportionnalité, l'aptitude au placement ne peut être niée qu'en présence de manquements répétés et au terme d'un processus de sanctions de plus en plus longues, et pour autant que les fautes aient été commises en quelques semaines, voire en quelques mois (ATF 112 V 215 consid. 1b p. 218; DTA 1986 p. 20 consid. III 1 p. 24; arrêt 8C_99/2012 du 2 avril 2012, consid. 3.3). Il faut qu'un ou plusieurs manquements au moins correspondent à des fautes

moyennes ou graves. Il n'est pas possible de constater l'inaptitude au placement seulement si quelques fautes légères ont été commises (DTA 1996/1997 p. 33). L'assuré doit pouvoir se rendre compte, au vu de la gradation des sanctions endurées, que son comportement compromet de plus en plus son droit à l'indemnité (arrêts C 320/05 du 20 avril 2006 consid. 4.1 et C 188/05 du 19 janvier 2006 consid. 3). En cas de cumul de manquements sanctionnés, l'inaptitude prend effet le premier jour qui suit le manquement qui entraîne la constatation de l'inaptitude au placement (BORIS RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, n° 24 ad art. 15 LACI).

S'agissant d'un assuré qui avait refusé à répétées reprises de participer à des mesures d'intégration de l'assurance-chômage, le Tribunal fédéral a considéré que cela suffisait à nier son aptitude au placement, précisant que les entretiens ont pour but le contrôle de l'aptitude et de la disponibilité au placement des assurés et que le recourant avait empêché l'autorité compétente d'en vérifier les conditions de réalisation sur une période relativement longue (arrêt du Tribunal fédéral 8C_749/2011 du 16 août 2012 consid. 4).

Dans un arrêt récent le Tribunal fédéral a annulé un arrêt de la chambre de céans sur recours de l'OCE, dans une affaire où la cour cantonale avait admis l'aptitude au placement d'un chômeur contre l'avis de l'autorité cantonale, dans le contexte suivant. Entre les mois de février et septembre 2017, l'assuré avait fait l'objet de quatre suspensions du droit à l'indemnité de chômage, la première fois en raison de recherches insuffisantes et les fois suivantes, pour non-participation sans excuse valable à des entretiens de conseil. S'il s'agit certes de fautes légères dans les trois premiers cas, la quatrième suspension a quant à elle été prononcée en raison d'une faute de gravité moyenne (art. 45 al. 3 let. a et b OACI) ; en outre, il y a eu une gradation dans la durée des suspensions puisque les quatre suspensions ont duré respectivement 5, 11, 15 et 25 jours. L'assuré a finalement été déclaré inapte au placement dès le 29 septembre 2017, soit le premier jour suivant l'interruption, par sa faute, d'un stage de requalification. Mis à part le premier manquement de l'assuré, les quatre suivants concernaient des mesures d'intégration (entretiens à l'ORP et mesures de marché du travail). Or, l'obligation de participer aux mesures d'intégration a été renforcée lors de la 3e révision de la LACI. Alors qu'avant celle-ci, le refus systématique ou du moins répété des mesures d'intégration conduisait à une privation des prestations, ce principe a été transféré à l'art. 15 LACI (cf. BORIS RUBIN, op. cit. n° 70 ad art. 15 et n° 4 ad art. 30). On relèvera au demeurant que l'argumentation de la juridiction cantonale pour substituer sa propre appréciation à celle de l'administration n'est pas pertinente. En affirmant que si l'assuré était certes responsable de l'arrêt du stage aux EPI, il s'était néanmoins soumis à la mesure et ne l'avait pas simplement refusée, la Haute cour a considéré que la cour cantonale avait perdu de vue que sous l'angle de l'art. 30 al. 1 let. d LACI, une sanction se justifie aussi bien lorsqu'un assuré refuse de participer à une mesure de marché du travail que s'il en compromet le déroulement en raison de son comportement. Enfin,

la constatation selon laquelle l'assuré avait nettement amélioré son comportement dès janvier 2018 était contraire à la réalité des faits puisque ce dernier avait fait preuve de nouveaux manquements en février déjà puis en mai 2018, comme l'avait du reste constaté elle-même la juridiction cantonale. Il en résultait que c'était en violation du droit fédéral que la juridiction cantonale avait admis l'aptitude au placement de l'assuré dès le 29.09.2017 (8C_816/2018 du 05.12.2019).

9. En ce qui concerne la preuve, le juge des assurances sociales fonde sa décision, sauf dispositions contraires de la loi, sur les faits qui, faute d'être établis de manière irréfutable, apparaissent comme les plus vraisemblables, c'est-à-dire qui présentent un degré de vraisemblance prépondérante. Il ne suffit donc pas qu'un fait puisse être considéré seulement comme une hypothèse possible. Parmi tous les éléments de fait allégués ou envisageables, le juge doit, le cas échéant, retenir ceux qui lui paraissent les plus probables (ATF 126 V 360 consid. 5b, 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).
10. En l'espèce, il est établi que la recourante a systématiquement manqué les entretiens de conseil auxquels elle a régulièrement été convoquée, et ceci dès le premier entretien fixé au 6 août 2018 avec son conseiller en personnel, après son inscription à l'ORP, le 24 juillet 2018. Immédiatement reconvoquée le 20 août 2018, puis pour le 1^{er} novembre 2018 et enfin pour le 16 novembre 2018, elle n'a ainsi, jamais rencontré son conseiller en personnel dans les quelques trois mois et demi qui ont suivi son inscription au chômage, ceci malgré les convocations qu'elle avait dûment reçues, et qui lui indiquaient toutes qu'elle devait se présenter 10 minutes avant l'heure du rendez-vous, en se rendant directement au premier étage à la salle d'attente 1B où son conseiller viendrait l'accueillir. Ces convocations lui rappelaient systématiquement le caractère obligatoire de ces entretiens de conseil, les conséquences qu'elle encourait si elle ne pouvait participer pas ces entretiens, et le mode de procéder si elle avait un motif valable pour lequel elle ne pouvait pas comparaître. Ces défauts successifs lui ont valu des sanctions sous forme de suspensions de son droit à l'indemnité de chômage, de 5 jours la première fois, de 9 jours la seconde, de 19 jours la troisième, et finalement par le prononcé de son inaptitude au placement. Toutes les sanctions qui lui ont été infligées étaient justifiées; elle en a manifestement eu connaissance, y compris pour la première, quoi qu'elle en ait dit après coup, dans son complément du 22 février 2019 à son opposition contre la décision ayant la déclarant inapte au placement; ainsi :
 - s'agissant de la première convocation, pour le 6 août 2018, elle a prétendu, le 22 février 2019 pour la première fois, n'avoir reçu ni la convocation ni avoir eu connaissance de la décision du 20 août 2018, entrée en force sans qu'elle n'y ait formé opposition. On relèvera que l'assurée a, à cet égard, fait preuve d'une singulière mauvaise foi, en affirmant n'avoir jamais reçu cette convocation. Il ressort en effet du dossier que cette convocation lui avait été remise en main propre:

elle a en effet à cette occasion signé le double de la convocation, qui figure au dossier de l'intimé. Pire : il ressort de ce dossier, et en particulier d'un courriel du jour en question (6 août), que son conseiller lui a adressé, lui indiquant avoir pris connaissance de son message téléphonique du même jour à 14h15 - alors qu'elle était convoquée à 14 heures -, par lequel elle indiquait à son conseiller n'avoir pas pu se présenter à cet entretien. Dans ce même courriel, M. B_____ lui impartissait un délai au 8 août pour justifier des motifs pour lesquels elle n'avait pu participer à cet entretien, à défaut de quoi, passé ce délai ou sans motif valable, ce manquement serait envoyé au service juridique (pour sanction). Elle n'a donné aucune suite à l'injonction qui lui était signifiée, de sorte que le service juridique a sanctionné ce premier manquement par décision du 20 août 2018. Il convient de relever au passage que jamais l'assurée n'a prétendu n'avoir pas reçu un courriel de son conseiller. Ceci est également valable pour les courriers, et notamment des décisions de sanctions qui lui ont été infligées, ceci pour la bonne et simple raison d'ailleurs que dès la seconde sanction, elle y a systématiquement formé opposition. La chambre de céans relèvera que le fait qu'elle n'ait pas formé opposition à la première sanction alors qu'elle l'a fait pour les suivantes n'est pas un indice qu'elle n'aurait pas reçu la première sanction. Son affirmation tardive, à l'occasion de la contestation d'une quatrième sanction, celle ici litigieuse, n'est d'une part pas crédible, et d'autre part ne changerait de toute manière rien à l'issue du recours. On relèvera d'ailleurs incidemment que dans les décisions ultérieures, et en particulier dans les décisions sur opposition rendues entre-temps, les antécédents de sanctions étaient mentionnés, mais elle n'a jamais soulevé la moindre contestation à ce sujet.

Pour ce qui est de son deuxième manquement, soit son arrivée tardive à l'accueil de l'office (9h36 au lieu de 8h50, si l'on comptait 10 minutes avant l'heure du rendez-vous fixé à 9 heures, prescrites dans la convocation), les explications qu'elle a données ne résistent pas davantage à l'examen. Comme la première convocation (entretien du 6 août 2018), la seconde et toutes les suivantes mentionnaient expressément la salle 1B au 1^{er} étage, comme lieu où elle devait directement se rendre. Il tombe sous le sens qu'à réception d'une convocation, toute personne consciencieuse ne se soucie pas seulement de la date et de l'heure, mais aussi du lieu du rendez-vous. Dans le cas particulier, lorsqu'elle s'est présentée à l'accueil, à 9h36, elle a prétendu être arrivée à 9h15, au motif que selon un entretien téléphonique avec son conseiller, le 16 août, le rendez-vous aurait été fixé à 9h30 au lieu de 9 heures. À aucun moment, y compris dans son opposition, a-t-elle même tenté de prouver l'existence d'un tel entretien téléphonique, qui, s'il avait bien eu lieu, aurait d'évidence été confirmé par le conseiller en personnel. Il n'en a jamais été question. La chambre de céans retient, au degré de la vraisemblance prépondérante, que l'assurée a tenté par des explications peu crédibles de justifier son arrivée tardive. Or, d'une part, elle ne s'est présentée à l'accueil qu'à 9h36, soit de toute manière après l'heure du rendez-vous fixé ; elle a en outre prétendu être arrivée à 9h15, ce qui n'était de toute manière pas contrôlable, et si, comme elle l'affirme, elle avait attendu à l'entrée de la réception et non à la salle d'attente, à

supposer qu'elle ne sût pas où se rendre, la première chose qu'elle aurait faite en arrivant (à 8h50) fût de s'annoncer à l'accueil et de demander où était située la salle 1B au 1^{er} étage . La chambre de céans attire d'ailleurs l'attention de la recourante, qui qualifie systématiquement les formules « présence tardive ou demandeur d'emploi non reçu » d' "attestations" de l'OCE, que les explications qui y figurent (hormis l'identité de la personne, lors de convocation par le conseiller, et le nom du conseiller), ne sont que l'expression des explications données par l'intéressé pour justifier son arrivée tardive. Certes pourrait-on voir dans le fait de sanctionner de plusieurs jours de suspension une arrivée tardive de celui qui s'est tout de même présenté, une mesure disproportionnée. Tel n'est toutefois pas le cas, surtout s'il ne s'agit pas d'un cas isolé, et sans excuse valable. En effet, la jurisprudence rappelle que les entretiens de conseil ont pour but le contrôle de l'aptitude et de la disponibilité au placement des assurés, et celui qui ne s'y présente pas empêche l'autorité compétente de vérifier les conditions de réalisation de cette aptitude et disponibilité au placement. Or, si un conseiller, dans la planification de ses rendez-vous, se voit contraint, à chaque arrivée tardive d'un demandeur d'emploi, de le recevoir tout de même et ainsi de décaler les rendez-vous suivants ou d'abrèger ledit rendez-vous en fonction de l'ampleur du retard de l'intéressé, il ne pourra rapidement plus consacrer le temps nécessaire à l'examen de la situation des intéressés qui lui sont confiés, et des conseils qu'il doit leur donner dans le cadre de ces entretiens. À l'inverse, et les autorités d'exécution de la législation sur le chômage le répètent systématiquement, on attend de celui qui recherche un emploi une disponibilité accrue, et un respect des délais qui lui sont impartis, voire comme dans le cas d'espèce, le strict respect des conditions d'une convocation.

- À l'occasion de l'entretien de conseil du 1^{er} novembre 2018 auquel elle était convoquée, la recourante est à nouveau arrivée en retard, en invoquant une nouvelle fois le fait de s'être trompée de salle d'attente, en ne se présentant à l'accueil qu'à 14h01, alors que le rendez-vous était fixé à 13h30 (et qu'elle devait donc être présente dès 13h20 selon la convocation). Ces explications ne peuvent se voir reconnaître la moindre crédibilité. Ce qui a été dit précédemment pour l'entretien de conseil du 20 août 2018 vaut évidemment pour celui du 1^{er} novembre, mais à plus forte raison s'agissant de la deuxième fois consécutive. L'assurée savait en effet qu'en arrivant en retard elle ne pourrait pas être reçue le jour-même par son conseiller, de sorte que c'est à juste titre que l'OCE a prononcé la sanction de 19 jours de suspension; d'autant qu'il s'agissait du troisième manquement, par rapport à une obligation dont on vient de rappeler qu'elle est fondamentale dans la perspective de voir le chômeur sortir le plus rapidement possible du chômage; sans omettre que depuis son inscription à l'OCE, elle n'avait pas encore pu, en raison de son comportement pour le moins désinvolte, rencontrer son conseiller en personnel.

- Enfin, elle a adopté une troisième fois consécutive le même comportement, en alléguant une fois de plus qu'elle se serait trompée de salle d'attente; ce n'était tout

simplement pas sérieux. Et la persistance d'une telle attitude de la part de la recourante a légitimement conduit l'intimé à se poser sérieusement la question de l'inaptitude subjective de l'intéressée au placement, et à rendre la décision entreprise, le 15 janvier 2019, avec effet au 16 novembre 2018, compte tenu des trois premiers manquements consécutifs (6 et 20 août, ainsi que 1^{er} novembre 2018), et de la persistance de l'intéressée dans son comportement, à l'occasion de sa nouvelle convocation pour le 16 novembre 2018, voire, au moment où la décision a été rendue, le 15 janvier 2019, d'un nouveau défaut le jour en question; mais cette fois-ci sans même se présenter. Certes, pour ce qui est du 15 janvier 2019, l'assurée a produit après coup un certificat médical constatant une incapacité totale de travail dès le 10 janvier 2019. Mais, comme l'a relevé l'intimé, le nouveau défaut à l'entretien de conseil du 15 janvier 2019, jour où la décision d'inaptitude constatée dès le 16 novembre 2018 a été rendue, intervenait postérieurement à cette date, de sorte qu'il n'a pas eu d'incidence sur la décision querellée. Mais de toute manière, son attitude n'était pas exempte de tout reproche, car là encore elle n'a pas songé à avertir son conseiller de son absence alors qu'elle savait depuis quelques jours déjà (5 jours avant l'entretien prévu qu'elle ne s'y rendrait pas).

11. Au vu de ce qui précède, et à la lueur de la jurisprudence de la doctrine et des directives rappelées précédemment, force est de constater que l'on ne saurait faire grief à l'intimé d'avoir retenu l'inaptitude de la recourante au placement, avec effet au 16 novembre 2018. En effet, par son comportement constant depuis son inscription au chômage, et sur une période d'à peine quelques mois, l'assurée a montré son incapacité à prendre ses obligations de chômeuse au sérieux, et partant sa volonté de sortir au plus vite du chômage, notamment s'affranchissant du moindre effort pour, ne serait-ce que rencontrer son conseiller en personnel, et permettre à ce dernier de contrôler son aptitude et sa disponibilité au placement; elle empêchait ainsi notamment la mise en place éventuelle des mesures adéquates propres à lui permettre de mettre toutes les chances de son côté pour trouver le plus rapidement possible un emploi, en diminuant par conséquent le dommage de l'assurance sociale.
12. Le recours, mal fondé, doit être rejeté.
13. Enfin, la procédure est gratuite (art. 61 let. a LPGA et 89 H al. 1 LPA).

**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

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