RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

POST TENEBRAS LUX

POUVOIR JUDICIAIRE

A/301/2021 **ATAS/362/2021**

COUR DE JUSTICE

Chambre des assurances sociales

Arrêt du 6 avril 2021

9ème Chambre

En la cause

Madame A_____, domiciliée _____, à VESSY, représentée par Syndicat SIT	recourante

contre

OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI, Service juridique, sis rue des Gares 16, GENÈVE	intimé

Siégeant : Eleanor McGREGOR, Présidente; Andres PEREZ et Christine TARRIT-DESHUSSES, Juges assesseurs

EN FAIT

1. Madame A_____ (ci-après : l'assurée), née le _____ 1961, s'est inscrite à l'office régional de placement (ci-après : ORP) le 27 février 2019.

2. Par décision du 25 juillet 2019, confirmée sur opposition le 2 septembre 2019, le service juridique de l'office cantonal de l'emploi (ci-après : l'OCE) a prononcé à son encontre une suspension du droit à l'indemnité de cinq jours pour recherches personnelles d'emploi nulles durant le mois de juin 2019.

3. Par courrier du 24 janvier 2020, l'assurée a été convoquée par sa conseillère en personnel à un entretien le 4 mars 2020 à 14h00.

4. Par décision du 10 mars 2020, l'OCE a suspendu le droit de l'assurée à l'indemnité pendant une durée de huit jours, au motif qu'elle ne s'était pas présentée, sans excuse valable, à l'entretien de conseil du 4 mars 2020.

5. Le 30 mars 2020, l'assurée a fait opposition à la décision du 10 mars 2020 de l'OCE et indiqué qu'elle avait été malade pendant la nuit du 3 au 4 mars 2020. Par courriel adressé à sa conseillère en personnel le 4 mars 2020 à 05h52, elle avait demandé le report de l'entretien, expliquant qu'elle était malade. Le 9 mars 2020, elle lui avait transmis un certificat médical.

6. Par décision sur opposition du 26 mai 2020, l'OCE a admis l'opposition et annulé la décision du 10 mars 2020, précisant que l'assurée avait valablement excusé son absence à l'entretien de conseil du 4 mars 2020.

7. Un entretien de conseil a eu lieu par téléphone le 27 juillet 2020. Il ressort du procès-verbal de la séance que lors de cet entretien, la conseillère en personnel a expliqué à l'assurée qu'elle devait être disponible. D'après le procès-verbal, l'assurée « n'était pas joignable pendant 10 minutes ».

8. Par courriel du 25 septembre 2020, l'assurée a été convoquée par sa conseillère en personnel à un entretien téléphonique le 27 octobre 2020 à 14h00.

9. Le jour de l'entretien, soit le 27 octobre 2020 à 14h00, la conseillère en personnel a tenté de joindre l'assurée par téléphone, sans succès.

10. Par courriel adressé à sa conseillère en personnel le 27 octobre 2020 à 15h17, l'assurée s'est excusée de n'avoir pas répondu au téléphone à 14h00. Elle a expliqué qu'elle s'était endormie et n'avait pas entendu le téléphone sonner. Elle a également informé sa conseillère en personnel des dernières démarches entreprises pour la recherche d'emploi.

11. Par décision du 2 novembre 2020, l'OCE a suspendu le droit de l'assurée à l'indemnité pendant une durée de huit jours, au motif qu'elle n'avait pas répondu à l'appel de l'ORP pour l'entretien téléphonique du 27 octobre 2020 et n'avait fourni aucune excuse valable.

12. Le 3 novembre 2020, l'assurée a formé opposition à cette décision. Elle a expliqué qu'elle s'était immédiatement excusée par courriel et en laissant un message sur le

répondeur de sa conseillère en personnel. Aucun manquement ne pouvait lui être reproché dans les douze derniers mois, de sorte qu'une sanction ne se justifiait pas. Subsidiairement, elle a requis une réduction de la quotité de la sanction.

13. Par décision sur opposition du 14 décembre 2020, l'OCE a rejeté l'opposition, au motif que le comportement de l'assurée n'avait pas été irréprochable durant les douze derniers mois précédant le manquement. Il ressortait en effet du procès-verbal d'entretien téléphonique du 27 juillet 2020 qu'elle avait reçu un avertissement dès lors qu'elle n'était pas joignable pendant dix minutes et qu'elle n'avait pas donné suite à une demande de sa conseillère en personnel de produire un certificat médical pour justifier l'absence à l'entretien du 4 mars 2020. Au demeurant, la spontanéité des excuses ne pouvait être retenue puisque l'assurée avait vu sur son téléphone quatre appels manqués de sa conseillère en personnel.

14. Par acte du 28 janvier 2021, l'assurée, par l'intermédiaire de son conseil, a recouru auprès de la chambre des assurances sociales de la Cour de justice (ci-après : CJCAS) à l'encontre de la décision précitée, concluant à son annulation sous suite de frais et dépens, subsidiairement à son renvoi à l'autorité précédente pour nouvelle décision. Préalablement, elle a sollicité une audience de comparution personnelle. Elle a fait valoir en substance qu'elle n'avait pas attendu que sa conseillère en personnel lui demande les raisons de son absence pour s'excuser par courriel et par messagerie vocale. Les tentatives d'appels de sa conseillère en personnel ne constituaient pas des avertissements et ne retiraient en rien le caractère immédiat des excuses données par l'assurée. Il était par ailleurs surprenant que l'OCE se prévale de la sanction du 10 mars 2020, dès lors que celle-ci avait été annulée par décision du 26 mai 2020. Quant à l'entretien du 27 juillet 2020, l'assurée contestait ne pas avoir été joignable et d'avoir commis une faute ce jour-là. Enfin, l'assurée a fait valoir qu'une sanction de huit jours était disproportionnée dans son cas.

15. Le 23 février 2021, l'OCE a conclu au rejet du recours.

16. Le 3 mars 2021, l'assurée a persisté dans ses conclusions, rappelant qu'elle avait toujours donné une suite adéquate et sérieuse aux multiples assignations et qu'elle avait entrepris toutes les démarches nécessaires, voire plus, en 2020. Elle a indiqué n'avoir découvert que récemment le reproche qui lui était fait s'agissant de l'entretien téléphonique du 27 juillet 2020. Elle contestait n'avoir pas été joignable, jugeant la durée de dix minutes excessive. Elle sollicitait la preuve des appels téléphoniques du 27 juillet 2020.

17. Une audience d'enquêtes et de comparution personnelle des parties s'est tenue en date du 23 mars 2021. Mme B_____, conseillère en personnel de l'assurée, a confirmé que l'assurée n'était pas joignable pendant dix minutes avant l'entretien téléphonique du 27 juillet 2020. Elle n'avait pas laissé de message vocal, ni envoyé de SMS pour l'informer de ce qu'elle essayait de la joindre. Le procès-verbal de l'entretien n'avait pas été transmis à l'assurée et il n'avait jamais été rediscuté de

cet « incident » par la suite. D'après la témoin, il était possible qu'elle ait reçu un message vocal sur son téléphone après l'entretien manqué du 27 octobre 2020. Elle a confirmé que l'assurée prenait ses obligations liées à l'assurance-chômage très au sérieux.

Également entendue, l'assurée a admis que le 27 juillet 2020 elle n'avait pas répondu tout de suite à l'appel de sa conseillère en personnel, étant précisé qu'elle était prête pour l'entretien de 14h00 et que tous les documents nécessaires étaient préparés sur son bureau. Peu avant 14h00, son fils était arrivé à l'improviste avec sa chienne, ce qui l'avait rendu inattentive. Il était assez rare qu'il se présente à l'improviste et elle ne s'y attendait pas. Lorsqu'elle a commencé à se questionner sur le début de l'entretien, elle s'était rendue compte que son téléphone était sur le mode « silencieux ». Cela dit, un retard de dix minutes à l'entretien lui semblait long. Il y avait eu en tout cas un appel en absence de la part de sa conseillère en personnel. Elle s'était tout de suite excusée, ce à quoi sa conseillère en personnel lui avait répondu qu'il convenait de répondre tout de suite mais que cet « incident » ne porterait pas à conséquence. Elles n'en avaient jamais reparlé. S'agissant de l'entretien manqué du 27 octobre 2020, elle avait pris son repas et s'était assoupie en regardant les actualités. Sa conseillère en personnel avait appelé plusieurs fois, mais elle n'avait pas entendu son téléphone. À son réveil, elle était dans « ses petits souliers » et avait immédiatement envoyé un courriel à sa conseillère en personnel pour s'excuser de son absence. Elle avait également laissé un message vocal sur son répondeur. Le jour-même, sa conseillère en personnel lui avait envoyé une assignation valable pour ce jour-là. Elle y avait répondu tout de suite, étant précisé qu'elle avait eu très peu de temps pour ce faire. Elle a ajouté que pendant le confinement dû à l'épidémie elle avait eu des difficultés à maintenir un horaire structuré et qu'elle avait été un peu déphasée. Il était dans son intérêt de trouver un travail et elle prenait ses obligations très au sérieux. Dans ses recherches d'emploi, elle proposait même d'effectuer des stages dans l'idée d'augmenter ses chances de trouver un emploi.

Au terme de l'audience, l'assurée a persisté dans son offre de preuve consistant à la production des relevés téléphoniques de la conseillère en personnel. Elle contestait que son retard à l'entretien du 27 juillet 2020 avait duré dix minutes. La représentante de l'intimé a persisté dans les conclusions de sa réponse.

18. Par pli du 25 mars 2021, la chambre de céans a informé les parties que la cause était gardée à juger.

19. Le 30 mars 2021, l'assurée a persisté à requérir la production des relevés téléphoniques de l'OCE du 27 juillet 2020. Une attente de quelques minutes ne pouvait être assimilée à un retard de dix minutes. Un tel retard ne pouvait être retenu sur la seule base des déclarations de sa conseillère en personnel. S'agissant de la quotité de la sanction, un léger retard non sanctionné à un précédent entretien ne saurait justifier à lui seul une suspension de huit jours. Il n'y avait pas non plus lieu de justifier la sanction de huit jours sur le fait que l'assurée n'avait pas donné

suite à une demande de sa conseillère en personnel de produire un certificat médical, dans la mesure où l'OCE avait finalement retenu que le certificat médical sollicité avait été dûment transmis.

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. Interjeté dans les forme et délai prévus par la loi, compte tenu de la suspension des délais du 18 décembre au 2 janvier inclusivement (art. 38 al. 4 let. c LPGA), le recours est recevable (art. 56 et 60 LPGA).

3. Le litige porte sur le bien-fondé de la suspension de huit jours du droit à l'indemnité de la recourante, pour absence à l'entretien téléphonique de conseil du 27 octobre 2020.

4. L'assuré qui fait valoir des prestations d'assurance doit, avec l'assistance de l'office du travail compétent, entreprendre tout ce qu'on peut raisonnablement exiger de lui pour éviter le chômage ou l'abréger. Il lui incombe, en particulier, de chercher du travail, au besoin en dehors de la profession qu'il exerçait précédemment. Il doit pouvoir apporter la preuve des efforts qu'il a fournis (art. 17 al. 1 LACI).

   Selon l'art. 17 al. 3 let. b LACI, l'assuré a l'obligation, lorsque l'autorité compétente le lui enjoint, de participer aux entretiens de conseil, aux réunions d'information et aux consultations spécialisées.

   L'art. 22 de l'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité du 31 août 1983 (OACI – RS 837.02), prévoit que le premier entretien de conseil et de contrôle doit avoir lieu au plus tard quinze jours après que l'assuré s'est présenté à la commune ou à l'office compétent en vue du placement (al. 1) ; l'office compétent a, au moins, un entretien de conseil et de contrôle par mois avec chaque assuré. Lors de cet entretien, il contrôle l'aptitude au placement de l'assuré et examine si celui-ci est disposé à être placé (al. 2) ; l'office compétent convoque à un entretien de conseil et de contrôle, tous les deux mois au moins, les assurés qui exercent une activité à plein temps leur procurant un gain intermédiaire ou une activité bénévole relevant de l'art. 15 al. 4 LACI (al. 3) ; il convient avec l'assuré de la manière dont il pourra être atteint en règle générale dans le délai d'un jour (al. 4).

Le courrier type de convocation à un entretien de conseil précise que toute absence injustifiée entraîne une suspension de l'éventuel droit de l'assuré aux indemnités de chômage et qu'en cas d'empêchement, il faut avertir le conseiller en personnel au moins vingt-quatre heures à l'avance.

5. a. Le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu lorsqu'il est établi que celui-ci n'observe pas les prescriptions de contrôle du chômage ou les instructions de l'autorité compétente (cf. art. 30 al. 1 let. d LACI). Cette disposition s'applique notamment lorsque l'assuré manque un entretien de conseil et de contrôle (voir pour un résumé de la jurisprudence à ce sujet DTA 2000 n° 21 p. 101). Selon l'art. 16 al. 1 let. b OACI, l'office compétent examine s'il y a motif à suspension lorsque l'assuré ne donne pas suite aux injonctions qui lui ont été adressées. S'il y a motif à suspension, il prononce la suspension par voie de décision, conformément à l'art. 16 al. 2 OACI.

b. Selon la jurisprudence, l'assuré qui ne se rend pas à un entretien de conseil doit en principe être sanctionné si l'on peut déduire de son comportement une légèreté, de l'indifférence ou un manque d'intérêt par rapport à ses obligations de chômeur ou de bénéficiaire de prestations. En application du principe de proportionnalité, l'assuré qui a manqué un rendez-vous consécutivement à une erreur ou à une inattention de sa part et qui s'en excuse spontanément ne peut toutefois être suspendu dans l'exercice de son droit à l'indemnité si l'on peut par ailleurs déduire de son comportement général qu'il prend ses obligations très au sérieux (arrêts du Tribunal fédéral 8C_834/2010 du 11 mai 2011 consid. 2.3 ; C 112/04 du 1er octobre 2004, consid. 2 ; C 145/01 du 4 octobre 2001 consid. 2.b ; Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, n. 50 ad art. 30 et références citées). Tel est le cas, notamment, s'il a rempli de façon irréprochable ses obligations à l'égard de l'assurance-chômage durant les douze mois précédant cet oubli. Un éventuel manquement antérieur ne doit plus être pris en considération (arrêts du Tribunal fédéral 8C_777/2017 du 2 août 2018 consid. 3.2 ; 8C_675/2014 du 12 décembre 2014 consid. 3). Il suffit que l'assuré ait déjà commis une faute, de quelque nature qu'elle soit, sanctionnée ou non, pour qu'une sanction se justifie en cas d'absence injustifiée (arrêt du Tribunal fédéral 8C_777/2017 du 2 août 2018 consid. 3.2).

Même une négligence légère dans l'accomplissement de l'obligation de renseigner peut entraîner une sanction (DTA 2007 p. 210).

À titre d'exemples, le Tribunal fédéral a considéré qu'il ne se justifiait pas de prononcer une suspension à l'égard d'assurés qui ne s'étaient pas présentés à un entretien de conseil, l'un parce qu'il avait confondu la date de son rendez-vous avec une autre date, l'autre parce qu'il était resté endormi, avait immédiatement appelé l'office régional de placement, à son réveil, pour s'excuser de son absence. Dans les deux cas, les assurés avaient toujours fait preuve d'un comportement ponctuel (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 145/01 du 4 octobre 2001).

Le Tribunal fédéral a admis que la suspension du droit à l'indemnité de l'assuré était injustifiée dans un cas où celui-ci avait noté par erreur dans son agenda un rendez-vous à l'ORP le 29 septembre 2006 au lieu du 26 septembre 2006. En effet, l'assuré n'avait aucunement manqué à ses obligations et avait réagi immédiatement après avoir eu connaissance de son erreur (arrêt du Tribunal fédéral 8C_157/2009 du 3 juillet 2009).

6. a. Selon l'art. 30 al. 3 3ème phrase LACI, la durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute de l'assuré et ne peut excéder, par motif de suspension, 60 jours. Selon l'art. 45 al. 2 OACI, la durée de la suspension est de un à quinze jours en cas de faute légère, de seize à trente jours en cas de faute de gravité moyenne et de trente et un à soixante jours en cas de faute grave.

La durée de la suspension du droit à l'indemnité de chômage est fixée compte tenu non seulement de la faute mais également du principe de proportionnalité (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 254/06 du 26 novembre 2007 consid. 5.3).

b. 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 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 (arrêt du Tribunal fédéral 8C_601/2012 du 26 février 2013 consid. 4.1). Elles ne lient ni les administrés, ni le juge, ni même l'administration qui pourront, le cas échéant, aller en dessous du minimum prévu par le barème indicatif (arrêt du Tribunal fédéral 8C_708/2019 consid. 4.1).

Selon le barème (Bulletin LACI IC/D79) établi par le SECO, lorsque l'assuré ne se présente pas à un entretien de conseil ou à une séance d'information sans motif valable, la sanction se situe entre cinq et huit jours s'il s'agit du premier manquement (cf. arrêt du Tribunal fédéral 8C_777/2017 du 2 août 2018 consid. 6.2).

c. La quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage dans un cas concret constitue une question relevant du pouvoir d'appréciation (arrêt du Tribunal fédéral 8C_194/2013 du 26 septembre 2013 consid. 5.2). Le juge ne s'écarte de l'appréciation de l'administration que s'il existe de solides raisons. Il y a abus du pouvoir d'appréciation lorsque l'autorité, tout en restant dans les limites du pouvoir d'appréciation qui est le sien, se fonde sur des considérations qui manquent de pertinence et sont étrangères au but visé par les dispositions légales applicables, ou viole des principes généraux du droit tels que l'interdiction de l'arbitraire et de l'inégalité de traitement, le principe de la bonne foi et le principe de la proportionnalité (ATF 123 V 150 consid. 2).

7. Le juge des assurances sociales fonde sa décision, sauf dispositions contraires de la loi, sur les faits qui, faute d'être établis de manière irréfutable, apparaissent comme les plus vraisemblables, c'est-à-dire qui présentent un degré de vraisemblance prépondérante. Il ne suffit donc pas qu'un fait puisse être considéré seulement comme une hypothèse possible. Parmi tous les éléments de fait allégués ou envisageables, le juge doit, le cas échéant, retenir ceux qui lui paraissent les plus probables (ATF 130 III 321 consid. 3.2 et 3.3 ; ATF 126 V 353 consid. 5b ; ATF 125 V 193 consid. 2 et les références). Aussi n'existe-t-il pas, en droit des assurances sociales, un principe selon lequel l'administration ou le juge devrait statuer, dans le doute, en faveur de l'assuré (ATF 126 V 319 consid. 5a).

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

9. En l’espèce, il n’est pas contesté que la recourante n’a pas répondu aux appels téléphoniques de sa conseillère en personnel en vue de l’entretien de conseil du 27 octobre 2020 à 14h00. La recourante a expliqué qu’elle s’était endormie. À son réveil, elle s’était immédiatement excusée de son absence par courriel et par message vocal sur le répondeur de sa conseillère en personnel.

   Devant la chambre de céans, la recourante se prévaut de la jurisprudence selon laquelle l’assuré qui a manqué un rendez-vous consécutivement à une erreur ou à une inattention de sa part et qui s’en excuse spontanément ne peut toutefois être suspendu dans l’exercice de son droit s'il a rempli de façon irréprochable ses obligations à l’égard de l'assurance-chômage durant les douze mois précédant cet oubli.

   En l’occurrence, il convient d’admettre qu’en adressant, immédiatement après son réveil, un courriel d’excuses à sa conseillère en personnel, suivi d’un message vocal sur le téléphone de cette dernière, la recourante s’est excusée spontanément de son manquement à l’entretien de conseil du 27 octobre 2020. Reste à savoir si son comportement peut être qualifié d’irréprochable durant les douze mois précédant l’oubli.

Ainsi que le soutient la recourante, l'intimé ne saurait se fonder sur l'entretien de conseil du 4 mars 2020 pour justifier un premier manquement au cours des douze derniers mois. Par décision sur opposition du 26 mai 2020, l'intimé a en effet annulé la sanction qui avait été prononcée, considérant que l'assurée avait valablement excusé son absence audit entretien pour des raisons médicales.

La question de savoir si un premier manquement peut être reproché à la recourante en raison de son retard à l'entretien de conseil du 27 juillet 2020 est en revanche plus délicate. Entendue en audience, la recourante a admis que, ce jour-là, elle n'avait pas tout de suite répondu à son téléphone. Elle a expliqué que, peu avant le début de son entretien, son fils était arrivé à l'improviste avec sa chienne, ce qui l'avait rendue inattentive. Elle avait pourtant préparé toutes les pièces nécessaires à l'entretien. Lorsqu'elle a vérifié son téléphone en vue de l'entretien, elle s'était rendue compte que celui-ci était resté sur le mode « silencieux ». Elle avait ensuite immédiatement répondu à l'appel de sa conseillère en personnel. Dans ses écritures, la recourante a en revanche contesté la durée du retard de dix minutes, la jugeant trop longue, et a sollicité la production des appels téléphoniques de sa conseillère en personnel. Dans la mesure toutefois où la recourante a admis en audience n'avoir pas répondu tout de suite aux appels de sa conseillère en personnel ce jour-là, la chambre de céans renoncera par appréciation anticipée des preuves à administrer cette offre de preuve. Il résulte en effet des enquêtes que la recourante a fait preuve d'inattention en ne répondant pas, dès le début de l'heure fixée pour l'entretien de conseil, à l'appel de sa conseillère en personnel.

Or, au vu de la jurisprudence – stricte – en la matière, selon laquelle il suffit que l'assuré ait déjà commis une faute, de quelque nature qu'elle soit, sanctionnée ou non, pour qu'une sanction se justifie, il convient de retenir qu'une suspension du droit à l'indemnité de chômage pour l'absence injustifiée à l'entretien de conseil du 27 octobre 2020 apparaît conforme au droit. L'intimé était ainsi fondé à sanctionner la recourante pour son absence à l'entretien de conseil.

S'agissant de la quotité de la sanction, l'intimé a infligé la sanction maximale prévue par le barème du SECO en cas de non présentation, sans motif valable, à un entretien de conseil pour la première fois. Or, au vu des circonstances du cas d'espèce, une telle sanction apparaît sévère. Il y a en effet lieu de tenir compte, dans l'appréciation de la faute, du fait que la recourante prend ses obligations très au sérieux, ce qui a du reste été admis en audience par sa conseillère en personnel. Elle a certes fait preuve d'inattention en s'assoupissant après son repas de midi alors qu'elle avait un entretien de conseil téléphonique fixé à 14h00. En aucun cas toutefois, peut-on déduire de son comportement une légèreté, de l'indifférence ou un manque d'intérêt par rapport à ses obligations de chômeuse ou de bénéficiaire de prestations. Après l'entretien manqué, elle a immédiatement envoyé un courriel à sa conseillère en personnel afin de s'excuser et de résumer les différents points qui auraient dû être discutés lors de l'entretien. Ce courriel a été suivi d'un message vocal sur le téléphone de sa conseillère en personnel. Elle a par ailleurs tout de suite

réagi à l'assignation envoyée le jour-même par la conseillère en personnel. Ces éléments dénotent une volonté claire de la recourante d'adopter un comportement en accord avec les devoirs généraux qui lui incombent en tant que bénéficiaire de l'assurance-chômage. S'ajoute à cela que le premier manquement reproché à l'intéressée est particulièrement léger au vu des explications apportées en audience par la recourante. En conséquence, la décision querellée sera réformée et la suspension fixée à cinq jours, soit le minimum prévu par le barème du SECO en cas d'absence injustifiée à un entretien de conseil pour la première fois.

10. Le recours doit être admis partiellement et la décision attaquée réformée dans le sens précité.

    La procédure est gratuite (art. 61 let. a LPGA, dans sa version en vigueur jusqu'au 31 décembre 2020).

    Vu l'issue du litige, une indemnité de CHF 1'000.- sera accordée à la recourante, assistée d'un mandataire professionnellement qualifié (art. 61 let. g LPGA ; art. 6 du règlement sur les frais, émoluments et indemnités en procédure administrative du 30 juillet 1986 - RFPA - E 5 10.03), à charge de l'intimé.

* * * * * *

PAR CES MOTIFS,
LA CHAMBRE DES ASSURANCES SOCIALES :

Statuant

À la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. L'admet partiellement.
3. Réforme la décision de l'intimé du 14 décembre 2020 en ce sens que la suspension du droit à l'indemnité de la recourante est réduite de huit à cinq jours.
4. Alloue une indemnité de CHF 1'000.- à la recourante, à la charge de l'intimé.
5. Dit que la procédure est gratuite.
6. Informe les parties de ce qu'elles peuvent former recours contre le présent arrêt dans un délai de 30 jours dès sa notification auprès du Tribunal fédéral (Schweizerhofquai 6, 6004 LUCERNE), par la voie du recours en matière de droit public, conformément aux art. 82 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral, du 17 juin 2005 (LTF - RS 173.110) ; le mémoire de recours doit indiquer les conclusions, motifs et moyens de preuve et porter la signature du recourant ou de son mandataire ; il doit être adressé au Tribunal fédéral par voie postale ou par voie électronique aux conditions de l'art. 42 LTF. Le présent arrêt et les pièces en possession du recourant, invoquées comme moyens de preuve, doivent être joints à l'envoi.

La greffière	La présidente
Marie NIERMARÉCHAL	Eleanor McGREGOR

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