

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/3304/2019

ATAS/106/2020

COUR DE JUSTICE
Chambre des assurances sociales

Arrêt du 17 février 2020

6^{ème} Chambre

En la cause

Monsieur A_____, domicilié c/o Monsieur B_____, à GENÈVE recourant

contre

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

Siégeant : Valérie MONTANI, Présidente ; Maria-Esther SPEDALIERO et Christine WEBER-FUX, Juges assesseurs

EN FAIT

1. Monsieur A_____ (ci-après : l'assuré ou le recourant), né le _____ 1957, a exercé une activité d'agent de sécurité. Il s'est inscrit à l'Office régional du placement (ci-après : l'ORP) le 1^{er} octobre 2018.
2. Par courrier du 25 avril 2019, le conseiller en personnel de l'assuré a assigné celui-ci à un emploi vacant d'agent de sécurité au Musée d'art et d'histoire, en mentionnant qu'il devait postuler d'ici au 29 avril 2019 selon la forme de candidature stipulée dans le descriptif d'emploi et lui faire parvenir la preuve de la postulation.

Le descriptif d'emploi mentionnait une offre à remettre par email en quatre blocs PDF séparés (1. Lettre de motivation, 2. CV à jour, 3. Certificats de travail et attestations de formation, 4. Diplômes) à l'adresse de Monsieur C_____ (C_____@etat.ge.ch), conseiller en recrutement au service employeurs de l'Office cantonal de l'emploi (ci-après : l'OCE).

3. Le 26 avril 2019 à 11h30, l'assuré a envoyé un courriel à M. C_____, avec copie à son conseiller en personnel ; étaient joints au courriel seize documents PDF, soit un CV, des attestations et certificats de travail et de formation.
4. Par courriel du 26 avril 2019 à 14h22, M. C_____ a indiqué à l'assuré qu'il n'avait pas fourni les documents selon la forme souhaitée, soit quatre blocs PDF (séparés si possible) ; il était invité à le faire d'ici au soir même.
5. Le 4 mai 2019, l'assuré a envoyé sa candidature pour le poste en question d'agent de sécurité au Musée d'art et d'histoire de son propre chef en passant par la plateforme de postulation Jobup.
6. Par décision du 6 mai 2019, l'OCE a suspendu le droit de l'assuré à l'indemnité pendant une durée de 3 jours, au motif que celui-ci n'avait pas fourni une postulation selon la forme souhaitée, soit un dossier adressé en quatre blocs PDF au service employeurs de l'OCE.
7. Le 20 mai 2019, l'assuré a fait opposition à cette décision ; ne connaissant pas l'informatique, il avait demandé à son conseiller en personnel un coup de main, mais il n'avait pas reçu de celui-ci tous les documents ; son conseiller en personnel s'était ensuite absenté jusqu'au 3 mai 2019 ; il avait postulé au même poste sur la plateforme Jobup et sa candidature avait été enregistrée ; il faisait tout son possible pour retrouver un emploi, ce qui n'était pas simple à 62 ans. Il a communiqué :
 - un courriel de son conseiller en personnel du 20 mai 2019 selon lequel celui-ci l'encourageait à contester la décision du 6 mai 2019, ayant fait de son mieux pour faire suivre sa candidature mais ses connaissances limitées en bureautique ne lui avaient pas permis d'y répondre tel que demandé ; il était navré de cette situation qui avait été engendrée par ses collègues du service employeurs.

- un courriel de Jobup du 17 juillet 2019 lui indiquant que sa candidature transmise le 4 mai 2019 pour le poste en question leur était bien parvenue mais que l'on était au regret de l'informer que celle-ci n'avait pas été retenue.
- 8. Par décision du 16 août 2019, l'OCE a rejeté l'opposition de l'assuré, au motif que même s'il avait des compétences limitées en informatique, il lui incombait dans tous les cas, à réception du message d'absence de son conseiller en personnel du 26 avril 2019, de mandater un tiers afin de l'aider dans ses démarches, ou à tout le moins d'informer le service employeurs de ses difficultés, ce qu'il n'avait pas fait, étant précisé qu'il avait un délai au 29 avril 2019 pour postuler conformément aux indications figurant dans l'assignation.
- 9. Le 11 septembre 2019, l'assuré a recouru à l'encontre de cette décision auprès de la chambre des assurances sociales de la Cour de justice, en relevant qu'il n'avait jamais manqué à ses obligations de chômeur, qu'il avait postulé comme agent de sécurité suite à l'assignation, que toutefois il avait des connaissances limitées en bureautique, la notion de quatre blocs PDF lui étant inconnue, qu'il ne lui était pas possible de mandater un tiers pour effectuer cette démarche d'ici au soir même. Il concluait à l'annulation de la décision. Il a communiqué un courriel de Jobup transmettant un message de la Ville de Genève l'informant que sa candidature n'avait pas été retenue.
- 10. Le 3 octobre 2019, l'OCE a conclu au rejet du recours.
- 11. Le 4 novembre 2019, l'assuré a persisté dans les termes de son recours et a constaté que les échanges de courriels ne figuraient pas dans les pièces, de sorte qu'il déclarait les joindre à son courrier.
- 12. Le 9 décembre 2019, la chambre de céans a entendu les parties en audience de comparution personnelle.

Le recourant a déclaré : « J'ai été assigné pour un poste d'agent de sécurité. Je précise que je ne connais pas l'informatique. J'ai néanmoins réussi à envoyer tous les documents par courriel à M. C_____. J'ai ensuite contacté par téléphone M. D_____ pour qu'il m'aide car je ne comprenais pas la consigne me demandant d'envoyer les documents en 4 blocs PDF. M. D_____ m'a dit qu'il s'en occupait. J'ai toutefois reçu qu'un seul document de la part de M. D_____, ma lettre de motivation. Celui-ci ne sait pas ce qu'il s'est passé car il m'a confirmé m'avoir envoyé tous les autres documents. Je lui ai alors renvoyé un courriel lui disant que je n'avais reçu qu'une partie des documents et j'ai ensuite reçu en retour un mail de M. D_____ me disant qu'il était en vacance. Il s'agissait du vendredi 26 avril 2019. J'ai alors postulé ensuite à ce même poste par la plateforme Jobup.

J'ai aussi essayé d'appeler M. C_____ le vendredi 26 avril mais le service était fermé. Ma candidature a été enregistrée par la Ville de Genève puis refusée. Je suis certain d'avoir transmis à l'OCE notamment le courriel de M. D_____ mentionnant qu'il est en vacances ainsi que mes autres échanges de courriel avec ce dernier. Je souligne que j'ai plusieurs fois postulé auprès de la Ville de Genève et qu'il ne m'a

jamais été demandé de fournir les documents en blocs PDF comme l'a fait le service employeurs. Par ailleurs M. D_____ m'avait informé que la Ville de Genève n'engage pas d'agent de sécurité au-dessus de 55 ans. J'estime que M. C_____ aurait dû m'aider au lieu de m'enfoncer. Mon conseiller en personnel, M. D_____, m'aide régulièrement. Par ailleurs, j'ai demandé conseil, après avoir reçu la décision de sanction, à l'association Trialogue et la juriste m'a indiqué qu'elle-même ne comprenait pas l'exigence d'un envoi de documents en 4 blocs PDF. L'exigence de fournir un dossier en 4 blocs me paraît totalement exagéré vu mon parcours. Je n'ai jamais utilisé l'informatique de façon professionnelle et je dispose juste de mon portable et d'une adresse email ».

La représentante de l'intimé a déclaré : « Nous considérons que le recourant n'a pas respecté les instructions de l'ORP en ne postulant pas dans la forme requise. Nous admettons que tous les documents requis ont été transmis par le recourant dans le cadre de sa postulation. C'est le service employeurs qui exige la production des documents en blocs PDF pour faire le premier tri car apparemment les dossiers sont plus faciles à traiter de cette manière. En l'occurrence c'est la ville de Genève qui a contacté le service employeurs pour lui demander de faire un premier tri. Il y a cependant toujours la possibilité de postuler directement auprès de l'employeur. Nous estimons que le recourant aurait dû contacter le remplaçant de M. D_____ afin d'être aidé dans sa postulation. Je précise que l'exigence de fournir les documents en 4 blocs PDF émane du service employeurs et non pas de l'employeur lui-même ».

Sur quoi, la chambre de céans a octroyé un délai au 20 décembre 2019 à M. C_____ pour lui communiquer sa prise de position quant à l'exigence de postulation comprenant des documents annexés en quatre blocs PDF.

13. Par courriel du 19 décembre 2019, le directeur du service employeurs de l'OCE, Monsieur E_____, a expliqué que la postulation en quatre blocs PDF était la norme en vigueur dans la grande majorité des entreprises et que, pour postuler en ligne à l'Etat de Genève, cela constituait l'unique moyen. Les raisons et les objectifs de l'imposer résidaient dans le bon sens afin de faciliter un retour sur le marché du travail. Le temps des recruteurs était compté. Cela leur facilitait la tâche et constituait un atout considérable afin que l'ensemble des candidatures fût pris en compte de manière équitable.
14. Sur ce, 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 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 délai de recours est de trente jours (art. 56 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 62 ss LPA).
3. Le litige porte sur le bien-fondé de la suspension de 3 jours du droit à l'indemnité du recourant, du fait qu'il a postulé auprès du service employeurs de l'OCE à une offre d'emploi assignée en envoyant sa candidature en seize blocs PDF au lieu des quatre prescrits.
4. a. En règle générale, l'assuré doit accepter immédiatement tout travail en vue de diminuer le dommage (art. 16 al. 1 LACI). Le législateur a ainsi fixé le principe selon lequel tout travail est réputé convenable ; il a exhaustivement énuméré les exceptions (art. 16 al. 2 let. a à i LACI). Il s'ensuit qu'un travail est réputé convenable si toutes les conditions énoncées à l'art. 16 al. 2 let. a à i sont exclues cumulativement (ATF 124 V 62 consid. 3b). En outre, l'art. 17 al. 1 LACI dispose que l'assuré qui fait valoir des prestations d'assurance doit, avec l'assistance de l'office du travail compétent, entreprendre tout ce qu'on peut raisonnablement exiger de lui pour éviter le chômage ou l'abrèger.

b. Le droit à l'indemnité de chômage a pour corollaire un certain nombre de devoirs qui découlent de l'obligation générale des assurés de réduire le dommage (ATF 123 V 88 consid. 4c et les références ; arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 59/04 du 28 octobre 2005 consid. 2). En font notamment partie les prescriptions de contrôle et les instructions de l'office du travail prévues à l'art. 17 LACI. Lorsqu'un assuré ne les respecte pas, il adopte un comportement qui, de manière générale, est de nature à prolonger la durée de son chômage. Afin de prévenir précisément ce risque, l'art. 30 al. 1 let. d LACI sanctionne l'assuré qui n'observe pas les prescriptions de contrôle ou les instructions de l'office du travail par la suspension de son droit à l'indemnité de chômage. Jurisprudence et doctrine s'accordent à dire qu'une telle mesure constitue une manière appropriée et adéquate de faire participer l'assuré au dommage qu'il cause à l'assurance-chômage en raison d'une attitude contraire à ses obligations (ATF 125 V 197 consid. 6a ; ATF 124 V 225 consid. 2b ; ATF 122 V 34 consid. 4c/aa ; ATF 122 V 43 consid. 3c/aa ; Gabriela RIEMER-KAFKA, Die Pflicht zur Selbstverantwortung, p. 461 ; Thomas NUSSBAUMER, Arbeitslosenversicherung, in Schweizerisches Bundesverwaltungsrecht [SBVR], ch. 691 p. 251 ; Gerhard GERHARDS, Kommentar zum Arbeitslosenversicherungsgesetz [AVIG], tome 1, ad. art. 30). Ainsi, cette sanction administrative a pour but de limiter le risque d'une mise à contribution abusive de l'assurance-chômage (ATF 125 V 193 consid. 4c ; ATF 124 V 225 consid. 2b ;

ATF 123 V 150 consid. 1c ; Jacqueline CHOPARD, Die Einstellung in der Anspruchsberechtigung, thèse Zurich 1998, p. 26). Par ailleurs, le juge des assurances sociales appelé à se prononcer sur une sanction doit observer le principe de proportionnalité (ATF 125 V 197 consid. 4c ; arrêts du Tribunal fédéral des assurances C 261/99 du 3 février 2000 consid. 2 et les références ; Alfred MAURER, Schweizerisches Sozialversicherungsrecht, vol. I, Berne 1979, p. 170).

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.

La durée de la suspension est corrélative à la gravité de la faute (art. 30 al. 3 LACI). L'OACI distingue trois catégories de faute - à savoir les fautes légères, moyennes et graves - et prévoit, pour chacune d'elles, une durée minimale et maximale de suspension, qui est de 1 à 15 jours en cas de faute légère, de 16 à 30 jours en cas de faute de gravité moyenne, et de 31 à 60 jours en cas de faute grave (art. 45 al. 3 OACI).

La durée de la suspension du droit à l'indemnité de chômage est fixée compte tenu de la faute, mais aussi du principe de proportionnalité (arrêt du Tribunal fédéral 8C_425/2014 du 12 août 2014 consid. 5.1 ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_64/2012 du 26 juin 2012 consid. 2.1 et les références). En tant qu'autorité de surveillance, le Secrétariat d'État à l'économie (ci-après : SECO) a adopté un barème indicatif à l'intention des organes d'exécution (SECO - Bulletin LACI, IC/D79 2019). Un tel barème constitue un instrument précieux pour les organes d'exécution lors de la fixation de la sanction et contribue à une application plus égalitaire des sanctions dans les différents cantons. Selon ce barème, en cas d'inobservation des instructions de l'ORP, la sanction est de 3 à 10 jours de suspension à la première inobservation, d'au minimum 10 jours s'il s'agit de la deuxième fois et à la troisième reprise, il y a renvoi pour décision à l'autorité cantonale.

Cela ne dispense cependant pas les autorités décisionnelles d'apprécier le comportement de l'assuré compte tenu de toutes les circonstances - tant objectives que subjectives - du cas d'espèce, 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. arrêt du Tribunal fédéral 8C_601/2012 du 26 février 2013 consid. 4.1, non publié in ATF 139 V 164 et les références ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_537/2013 du 16 avril 2014 consid. 5.1 ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_425/2014 du 12 août 2014 consid. 5.1).

À cet égard, le Tribunal fédéral a jugé que lorsque l'assuré manque par erreur ou par inattention un entretien de conseil et de contrôle, par exemple, mais prouve

néanmoins, par son comportement en général, qu'il prend ses obligations de chômeur et de bénéficiaire de prestations très au sérieux, il n'y a pas lieu de le suspendre dans son droit à l'indemnité pour comportement inadéquat (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 123/04 du 18 juillet 2005 consid. 1 et les références ; arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 209/99 du 2 septembre 1999, publié au DTA 2000 n° 21 p. 101). Ainsi, un oubli unique et ponctuel ne saurait à lui seul marquer le désintérêt ou l'indifférence de l'assuré et illustrer son comportement général.

6. En l'espèce, il sied de constater que le travail assigné à l'assuré doit être qualifié de convenable et qu'il est acquis que le recourant n'a pas transmis sa candidature dans le format qui lui avait été demandé, ce qui constitue une violation des instructions de l'ORP. Toutefois un certain nombre d'éléments factuels doivent être pris en considération afin d'établir si ce comportement mérite sanction.

Tout d'abord, la raison pour laquelle le recourant a transmis sa candidature en seize dossiers PDF réside dans le fait qu'il n'était pas en possession des connaissances informatiques nécessaires pour regrouper sa candidature en quatre dossiers PDF. En effet, le recourant, âgé de 62 ans, a une formation d'agent de sécurité, n'a jamais utilisé l'informatique dans un cadre professionnel et ne dispose que d'un téléphone portable ainsi que d'une adresse email pour effectuer ses démarches, ce qui n'est pas contesté par l'intimé. En réponse à sa postulation, le service employeurs de l'OCE lui a fait savoir que cette dernière ne pouvait pas être prise en compte dans un tel format et l'a enjoint de la renvoyer, d'ici au soir même, en quatre parties. Suite à cela, dans la même journée, le recourant a informé son conseiller en personnel de la situation et lui a demandé son concours afin de procéder à la réunion de sa postulation en quatre dossiers PDF.

Attendu que le délai pour postuler initialement fixé au 29 avril 2019, a été raccourci sans explications au 26 avril 2019 par le conseiller en recrutement du service employeurs de l'OCE, la question se pose de savoir si l'on pouvait raisonnablement attendre du recourant qu'il fasse plus, notamment, comme le soutient l'intimé, qu'il mandate un autre tiers afin de procéder à cette manipulation informatique ou qu'il informe spécifiquement le service employeurs des difficultés qu'il rencontrait - ce qu'il a au demeurant tenté de faire en essayant de joindre ledit service par téléphone - alors qu'il en avait déjà fait part à son conseiller en personnel. Toutefois, cette question peut rester ouverte.

En effet, même si l'exigence de l'envoi des candidatures en quatre blocs PDF répond à un besoin de rationalisation en vue de la bonne marche de l'activité administrative, la sanction de son irrespect paraît dans le cas d'espèce excessive, dès lors que le recourant a transmis tous les documents requis au service employeurs de l'OCE, ce que celui-ci admet, et qu'il ne disposait pas des connaissances informatiques lui permettant de procéder à un envoi en quatre blocs PDF, ce que l'intimé admet également, cela d'autant plus dans un délai amplement raccourci par l'autorité (délai au 26 avril au lieu du 29 avril). Par ailleurs, le

recourant a envoyé sa candidature pour le poste en question la semaine d'après, via la plateforme Jobup, en seize blocs PDF et elle a bien été prise en compte par la Ville de Genève. De surcroît, le recourant a toujours respecté les instructions de l'OCE et prend au sérieux ses obligations de chômeur ainsi que de bénéficiaire de prestations, dans la mesure où il s'agit là de son seul et unique manquement. Par conséquent, la sanction prononcée par l'office intimé à l'encontre du recourant est contraire au principe de la proportionnalité.

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

La procédure est gratuite (art. 61 let. A LPGA).

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

Statuant

À la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. L'admet.
3. Annule la décision de l'intimé du 16 août 2019.
4. Dit que la procédure est gratuite.
5. Informe les parties de ce qu'elles peuvent former recours contre le présent arrêt dans un délai de 30 jours dès sa notification auprès du Tribunal fédéral (Schweizerhofquai 6, 6004 LUCERNE), par la voie du recours en matière de droit public, conformément aux art. 82 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral, du 17 juin 2005 (LTF - RS 173.110) ; le mémoire de recours doit indiquer les conclusions, motifs et moyens de preuve et porter la signature du recourant ou de son mandataire ; il doit être adressé au Tribunal fédéral par voie postale ou par voie électronique aux conditions de l'art. 42 LTF. Le présent arrêt et les pièces en possession du recourant, invoquées comme moyens de preuve, doivent être joints à l'envoi.

La greffière

La présidente

Julia BARRY

Valérie MONTANI

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