RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

POST TENEBRAS LUX

POUVOIR JUDICIAIRE

A/3429/2019 **ATAS/57/2021**

COUR DE JUSTICE

Chambre des assurances sociales

Arrêt du 1er février 2021

10ème Chambre

En la cause

Monsieur A_____, domicilié à CHÊNE-BOURG, comparant avec élection de domicile en l'étude de Maître Philippe PASQUIER	recourant

contre

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

Siégeant : Mario-Dominique TORELLO, Président; Saskia BERENS TOGNI et Pierre-Bernard PETITAT, Juges assesseurs

EN FAIT

1. Monsieur A_____ (ci-après : l'assuré ou le recourant), né le _____ 1997, s'est inscrit à l'office régional de placement (ci-après : l'ORP) le 11 mars 2019, déclarant rechercher un emploi à 100 % dès cette date. Un délai-cadre d'indemnisation lui a été ouvert dès cette date.

2. Par décision du 17 avril 2019, le service juridique de l'office cantonal de l'emploi (ci-après : l'OCE ou l'intimé) a prononcé à l'encontre de l'assuré une suspension du droit à l'indemnité de trois jours, à compter du 1er mai 2019, pour recherches insuffisantes quantitativement pendant le mois de mars 2019. Cette sanction n'a pas fait l'objet d'opposition, de sorte qu'elle est entrée en force.

3. Par décision du 28 mai 2019, le service juridique de l'OCE a prononcé à l'encontre de l'assuré une suspension du droit à l'indemnité de huit jours, à compter du 1er avril 2019, pour recherches insuffisantes quantitativement pendant le mois d'avril 2019. La sanction prononcée tenait compte du fait qu'il s'agissait d'un deuxième manquement. Cette sanction sera par la suite réduite à cinq jours, par décision sur opposition du 26 juillet 2019, suite à l'opposition formée par le recourant, représenté par son conseil, par courrier du 1er juillet 2019.

4. Par décision du 4 juin 2019, le service juridique de l'OCE a prononcé à l'encontre de l'assuré une suspension du droit à l'indemnité de 11 jours, à compter du 22 mai 2019 pour ne pas s'être présenté à un entretien de conseil, auquel il avait été convoqué, le 21 mai 2019 à 10h30. Il n'avait fourni aucune excuse valable. Il s'agissait d'un troisième manquement, fait dont il a été tenu compte dans la fixation de la sanction.

5. Par courrier du 8 juillet 2019, l'assuré, représenté par son conseil, a formé opposition à la décision du 4 juin 2019. Il a conclu à l'annulation de la décision entreprise. Il a contesté ne s'être pas présenté à l'entretien du 21 mai 2019 ; il se souvenait parfaitement s'y être rendu, et avoir été reçu par Mme B_____ (ci-après : Madame B_____), sa conseillère en personnel. Au cours de l'entretien, il avait expliqué à cette dernière ses difficultés à se connecter sur le site Internet de JobIn, ce qu'elle avait pu elle-même constater, la connexion ne fonctionnant pas. Le « cumul » avec d'autres motifs qui peuvent conduire à une suspension (typiquement les recherches insuffisantes pendant le délai de congé) n'était pas prévu par le Secrétariat d'État à l'économie (ci-après : SECO) et était par conséquent interdit, en application du principe de la légalité en matière de sanction. Subsidiairement, il observait qu'à supposer que sa non-présentation à l'entretien du 21 mai 2019 fût retenue, ce serait ainsi sa première absence à un entretien de conseil, sanctionnable au plus de huit jours de suspension.

6. Par courrier du 10 juillet 2019, le service juridique de l'OCE a fixé à l'assuré un délai pour communiquer toute preuve attestant de sa présence à l'entretien de conseil du 21 mai 2019 à 10h30.

7. Par courriel du 15 juillet 2019, le conseil de l'assuré a marqué sa surprise par rapport à la pièce demandée : « Quelles preuves matérielles de la présence de (son mandant) à l'entretien du 21 mai 2019 envisagez-vous ? Un ticket de bus, un ticket de caisse de votre cafétéria (pour autant que vous disposiez d'une telle commodité), une photographie de Madame B_____ que mon mandant aurait prise avec son smartphone ? Je ne saurais trop recommander à (son mandant) de recourir au selfies avec ses interlocuteurs de l'OCE à l'avenir, puisqu'il pourrait être amené à fournir des preuves matérielles de sa présence dans tel bureau à telle heure ». Il sollicitait pour le surplus la copie de l'intégralité du dossier de son client y compris les convocations et procès-verbaux d'entretiens de conseil.

8. Répondant à un questionnement du service juridique de l'OCE, la conseillère en personnel de l'assuré a adressé un courriel au juriste en charge du dossier, le 23 juillet 2019 : elle avait retrouvé le courriel que l'assuré lui avait envoyé le 3 mai concernant ses problèmes avec la connexion JobIn. Elle confirmait au service juridique que l'assuré ne s'était pas présenté le 21 mai et que la problématique (JobIn) avait été discutée le 6 juin lors de l'entretien de conseil. Elle observe de plus qu'il lui semblait que si elle l'avait rencontré le 21 mai, elle ne lui aurait pas refixé rendez-vous pour le 6 juin.

   Dans son courriel du 3 mai 2019 à sa conseillère, l'assuré donnait à cette dernière un certain nombre d'informations sur ses démarches en cours et relevait en PS : « Je profite par la même occasion de ce mail pour vous dire que je n'arrive pas à me connecter sur JobIn et je n'arrive pas à ouvrir la formation en ligne. Est-ce bien les quatre personnages plus le questionnaire ? Ou bien y a-t-il un autre accès… ? ».

   Répondant à ce mail par courriel du 6 mai 2019, la conseillère en personnel lui a indiqué que l'accès pour la formation JobIn était en haut à gauche (mention « connexion »).

9. Par courrier de son conseil du 25 juillet 2019, l'assuré s'est déterminé sur la demande de justificatifs du service juridique (ch. 6 ci-dessus) : aucune réponse ne lui avait été donnée à la question de savoir quelles preuves de la présence de l'assuré à l'entretien de conseil l'OCE envisageait. À défaut de preuves matérielles résultant d'une pièce, impossible à fournir, l'assuré versait à la procédure la chronologie de ses entretiens de conseil (rédigé par ses soins), comprenant le résumé des discussions qu'il avait eues avec sa conseillère. Il en ressortait que le système informatique de la conseillère était en panne le 21 mai 2019 à 10h30, et qu'elle n'avait pas été en mesure de lui fixer immédiatement la date du prochain entretien, contrairement à son habitude. Étonné, l'assuré lui en avait fait la remarque, ce à quoi la conseillère lui avait répondu qu'elle lui enverrait la convocation le lendemain ; ce qui avait effectivement été fait. Il en ressortait également que l'entretien avait notamment abordé la question de l'impossibilité pour l'assuré de se connecter sur le site Internet de JobIn. Enfin, ni dans sa convocation du 22 mai 2019 ni lors de l'entretien suivant qui a eu lieu le 6 juin

2019, la conseillère n'avait fait la moindre allusion à un prétendu rendez-vous manqué. En conséquence, l'assuré persistait dans son opposition.

10. Par décision du 30 juillet 2019, le service juridique de l'OCE a prononcé à l'encontre de l'assuré une suspension du droit à l'indemnité de quinze jours à compter du 26 juillet 2019, en raison du fait que, convoqué à un entretien de conseil qui devait se dérouler le 25 juillet 2019 à 11 heures, l'assuré ne s'est pas présenté, et n'avait fourni aucune excuse valable. Cette décision a fait l'objet d'une opposition, l'assuré n'a pas contesté la matérialité des faits qui lui étaient reprochés, mais la sanction qui lui avait été infligée. On ignore si l'OCE a rendu sa décision sur opposition.

11. Par décision sur opposition du 7 août 2019, l'OCE a rejeté l'opposition formée par l'assuré le 8 juillet 2019 à l'encontre de la décision du 4 juin 2019 prononçant la suspension pour une durée de onze jours dans l'exercice du droit à l'indemnité de l'assuré en raison de son absence à l'entretien de conseil du 21 mai 2019. L'intéressé n'apportait aucun élément permettant de revoir la décision, étant donné notamment qu'il n'apportait pas la preuve de ses allégations et qu'au contraire, sa conseillère personnelle avait confirmé qu'il ne s'était pas présenté le 21 mai 2019. La sanction à son encontre était dès lors justifiée et sa quotité, conforme au barème du SECO pour un troisième manquement, respectait le principe de la proportionnalité.

12. Par mémoire de son conseil du 16 septembre 2019, l'assuré a saisi la chambre des assurances sociales de la Cour de justice (ci-après : la CJCAS ou la chambre de céans) d'un recours contre la décision sur opposition du 7 août 2019. Il conclut à l'annulation de la décision attaquée avec suite de dépens sous forme d'indemnités équitables pour les frais indispensables au recours. Il a repris la chronologie des faits retenus ci-dessus, après avoir observé que depuis son inscription au chômage, il avait été convoqué à plusieurs entretiens de conseil par Mme B_____ et s'y était rendu régulièrement, y compris à celui litigieux du 21 mai 2019. La décision entreprise mentionne qu'il s'agirait du troisième manquement sans indiquer quels seraient les deux précédents. Il reprend son argumentation précédente au sujet de ce qui se serait dit et passé lors de l'entretien du 21 mai 2019, soit que le système informatique de sa conseillère était en panne lors du rendez-vous, qu'elle n'avait de ce fait pas pu lui fixer immédiatement la date du prochain entretien, contrairement à son habitude, et qu'elle lui enverrait la convocation dès le lendemain. L'entretien avait notamment porté sur la question de l'impossibilité de se connecter sur le site JobIn et, ni lors de la convocation du 22 mai 2019 ni lors de l'entretien fixé au 6 juin 2019, sa conseillère n'avait fait la moindre allusion au prétendu rendez-vous manqué. La décision entreprise faisait référence à un courriel du 23 juillet de la conseillère en personnel confirmant au service juridique que l'assuré ne s'était pas présenté le 21 mai 2019 et indiquant notamment que les problèmes de la connexion au site Internet JobIn avaient été discutés lors de leur entretien du 6 juin 2019. Offusqué de ce qu'une décision ait pu être prise quand bien même une pièce essentielle du dossier n'avait pas été communiquée au recourant, celui-ci a réclamé

la production du courriel incriminé, l'OCE étant invité à annuler sa décision du 7 août 2019 afin d'éviter une procédure devant la chambre de céans qui ne pourrait que lui être défavorable vu la nature formelle du droit d'être entendu. L'OCE a produit le courriel incriminé mais n'a pas annulé sa décision sur opposition. Il ajoute qu'afin d'être complet et de démontrer la tenue défaillante de son dossier par l'OCE, il produisait la décision du 30 juillet 2019 : on comprenait de la motivation particulièrement absconse que le 30 juillet 2019 il était reproché à l'assuré deux manquements alors que le 4 juin précédent il en était déjà à trois. Selon lui, il était impossible de s'y retrouver, d'autant que ses « manquements » n'étaient pas désignés. Il invoque en premier lieu la violation du droit d'être entendu, consacrée selon lui par le fait que la décision entreprise tenait compte d'un courriel (de la conseillère en personnel du 23 juillet 2019) et reproche à l'intimé d'avoir rendu sa décision sans lui avoir communiqué cette pièce ni lui avoir donné la possibilité de s'exprimer à son sujet. Pour ce seul motif la décision entreprise, fondée sur une violation crasse du droit d'être entendu du recourant, devait être annulée. Le recourant invoque une seconde violation du droit d'être entendu, matérialisée par le reproche fait à l'intimé d'avoir ignoré son offre de preuve, en ne vérifiant pas si, comme il le prétendait, le 21 mai 2019 à 10h30, sa conseillère en personnel ne pouvait pas envoyer d'e-mails. Pour cette deuxième raison, la décision entreprise devait être annulée. Enfin, il estime que la décision entreprise serait arbitraire dès lors qu'elle fixait la quotité de la sanction à onze jours de suspension dans l'exercice du droit à l'indemnité, « s'agissant d'un troisième manquement », ce qui était déjà retenu par l'autorité en première instance le 4 juin 2019. Il fait valoir que la décision n'indique pas quels seraient les deux manquements antérieurs, de sorte qu'il serait incapable de s'exprimer à ce sujet. Il ne s'agissait en tout cas pas d'absence à un entretien, car il n'avait jamais été sanctionné à ce propos. Il n'appartenait pas à l'assuré de s'auto-incriminer, en émettant des suppositions sur ses éventuels antécédents, mais bien à l'autorité de préciser ce qu'elle entendait par « manquements ». Cette affirmation qu'il s'agirait d'un troisième manquement est d'autant plus insolite - et donc insoutenable - que dans une autre décision, bien que postérieure, puisque rendue en première instance le 30 juillet 2019, il n'était reproché au recourant qu'un seul antécédent. Incompréhensible sur la question de la quotité de la sanction, la décision entreprise violait une troisième fois le droit d'être entendu du recourant. De surcroît, fondée sur un dossier dont l'état ne permet pas de connaître précisément de quels manquements le recourant s'est rendu coupable, ni de combien de manquements il s'agissait, la décision attaquée était insoutenable ; entachée d'arbitraire tant dans son raisonnement que dans ses conséquences, la décision entreprise devait être annulée.

13. L'intimé s'est déterminé sur le recours par courrier du 7 octobre 2019. Il conclut à son rejet. L'assuré n'apportant aucun élément nouveau permettant de revoir la décision précitée, le service juridique persiste intégralement dans les termes de la décision entreprise.

14. La chambre de céans a entendu les parties ainsi que Mme B_____ le 2 décembre 2019.

Le recourant a déclaré : « Pour répondre à votre question, je confirme prétendre que j'étais présent dans le bureau de ma conseillère en personnel, Mme B_____, le 21 mai à 10h30. J'ai eu connaissance du courriel que Mme B_____ a adressé au Service juridique de l'OCE le 23 juillet 2019 (pièce 35 intimé). Je l'ai d'ailleurs sous les yeux. Je pense que Mme B_____ s'est trompée ou qu'elle a mélangé les emails, car je persiste à prétendre que j'étais bien présent ce jour-là. Vous me demandez si à mon avis, alors que la règlementation prévoit une fréquence d'entretiens de conseils beaucoup plus espacée, il y aurait eu une justification particulière à ce que Mme B_____ me reconvoque à (un) si bref délai que 15 jours environ, pour le 6 juin. Comme je l'ai dit, ma conseillère rencontrait un problème avec son ordinateur et ne pouvait pas m'envoyer de courriel de convocation le jour-même. Je lui ai donc demandé quand j'allais le recevoir, et elle m'a dit que j'allais le recevoir le lendemain, ce qui s'est vérifié. Par rapport aux motifs qui justifient à mon sens qu'elle m'ait convoqué à si bref délai, je rappelle que je rencontrais des difficultés à me connecter au site JobIn. Comme son ordinateur ne marchait pas le 21, elle m'a reconvoqué pour le 6 juin. Je précise d'ailleurs qu'initialement c'était le 4, mais j'ai demandé à le déplacer au 6. J'ai en effet reçu depuis le 21 mai la convocation à un stage aux TPG, le 4 juin. J'ai alors adressé un mail à ma conseillère afin qu'elle le déplace, ce qui fut fait pour le 6 (il s'agit d'un email du 28 mai de ma part, et réponse du 29). Je ne sais pas, pour répondre à votre question, la raison pour laquelle Mme B_____ aurait pu avoir intérêt à prétendre que je n'étais pas là ce 21 mai, mais je vous confirme comment les choses se sont passées ce jour-là : Je me suis présenté à l'accueil de l'OCE, j'ai dit que j'avais un entretien de conseil avec Mme B_____. On m'a directement envoyé au 1er étage. Je suis entré dans la salle d'attente et deux minutes après, ma conseillère est venue me chercher. Je confirme que dans la règle, ma conseillère éditait le mail de convocation à la prochaine séance pendant l'entretien de conseil et me l'envoyait directement. Elle ne m'a jamais imprimé une convocation pour me la remettre en main propre pendant l'entretien ».

Madame C_____, pour l'intimé, a déclaré : « Par rapport à ce que vient de dire le recourant et d'une manière générale par rapport à la problématique de ce dossier, je dois préciser que dans la perspective de cette audience, j'ai interpelé le service informatique de l'OCE, pour savoir si l'on avait des traces d'une éventuelle panne informatique, par rapport à l'ordinateur de Mme B_____ le 21 mai 2019. Il m'a été répondu que ni le 21, ni d'ailleurs le 6 juin, Mme B_____ avait vu son installation affectée d'une panne. Je peux d'ailleurs produire l'échange de mail que j'ai eu à cet égard ».

Note du Président : l'intimé produit donc l'échange de mails du 28 novembre entre le service informatique et Mme C_____. Une copie de cette pièce est immédiatement remise au recourant.

Me PASQUIER : « J'observe que la réponse de M. D_____ évoque la consultation de courriels et l'absence d'annonce de panne de Mme B_____, mais ne précise pas s'il est allé contrôler les logins dans le système informatique lui-même ».

Le recourant : « Sur question de mon conseil qui me demande ce que j'ai fait après le rendez-vous du 21 mai : Comme l'entretien s'était terminé relativement rapidement, j'avais rendez-vous avec un collègue des TPG à 12h15. Je suis sorti de l'OCE aux alentours de 11h15 et je me suis directement rendu au rendez-vous avec mon collègue à la Gare Cornavin, ceci à pied depuis la rue des Gares. Je devais en effet faire une reconnaissance de ligne (accompagnement d'un chauffeur pour la reconnaissance du parcours). Pour répondre à la question d'un Juge, le rendez-vous du 21 mai a bien commencé à l'heure prévue, soit à 10h30. Entre ma sortie de l'OCE et l'heure du rendez-vous à la gare, j'ai été boire un café au Café de Montbrillant ».

Mme B_____ a déclaré : « Je confirme être conseillère en personnel et connaître M. A_____ ici présent. Vous me soumettez la pièce 35 du dossier intimé, soit mon courriel du 23 juillet 2019 au service juridique de l'OCE, j'en confirme les termes et j'en suis bien l'auteure. Vous me soumettez la pièce 46 dossier OCE qui est le document qui fait la synthèse de tous les entretiens de conseils. Concrètement, lorsque nous convoquons un demandeur d'emploi, nous devons introduire la date de la convocation dans le système. Lorsque le rendez-vous survient, nous devons entrer dans la base de données, et si l'intéressé est présent, le système enregistre que le rendez-vous a été exécuté; sinon, on doit cliquer sur un des choix alternatifs indiquant que la personne "n'est pas apparue". Ensuite on remplit le PV. Je précise que ce document est le seul que l'on édite à l'occasion de l'entretien. Dans le cas d'espèce, j'ai noté que Monsieur n'était pas venu. J'ai noté en outre que je transmettais le dossier au Service juridique (SJ). Vous me demandez quand et comment on remplit la rubrique relative à la convocation, dans la mesure où comme vous l'observez, précisément pour le rendez-vous du 21 et contrairement aux autres rendez-vous, il n'y a pas de croix dans l'un des choix. Je précise à ce sujet que cette rubrique est remplie lors de l'entretien, ici du 21 mai 2019, pour indiquer la manière dont le prochain rendez-vous a été convoqué. Pour le reste lorsque, comme c'était le cas ici, le chômeur ne s'est pas présenté, nous ne sommes pas tenus de remplir un procès-verbal. Toutefois, comme il m'avait précédemment envoyé un courriel évoquant la problématique JobIn, j'ai fait un copié-collé, respectivement un résumé de ce courriel, pour me rappeler d'avoir à évoquer cette question avec lui, lors du prochain entretien de conseils. Vous m'indiquez ce que prétend le recourant au sujet de sa présence à l'entretien du 21 mai, et notamment le fait que mon ordinateur aurait eu des problèmes ce jour-là et qu'il s'inquiétait de la manière dont il recevrait la convocation au prochain entretien de conseils. Vous me demandez si je suis certaine que l'intéressé n'est effectivement pas venu ce jour-là. Oui, j'en suis certaine et j'explique d'ailleurs que chaque semaine j'imprime à l'avance le planning des rendez-vous de la semaine sur lequel je note au stabilo-boss au moment du

rendez-vous si l'intéressé est venu ou non, et en cas d'absence j'introduis dans le système que nous avons évoqué à l'instant la mention "pas venu", ce que j'ai fait dans le cas particulier. Ce que je peux dire encore, c'est que dans la pratique nous avons deux mois pour convoquer un nouvel entretien de conseil, après un entretien exécuté. Dans le cas particulier, j'observe que le précédent entretien avait eu lieu le 15 avril et que j'avais donc jusqu'au 15 juin pour le reconvoquer, puisqu'il n'était pas venu le 21 mai. C'est donc la raison pour laquelle je l'ai convoqué le 4, respectivement déplacé au 6. Mais s'il était venu le 21, je ne l'aurais pas reconvoqué aussi vite. Vous m'expliquez ce qu'a déclaré le recourant tout à l'heure au sujet de la brièveté de ce délai de convocation : il prétend en effet que s'il a été reconvoqué aussi tôt, c'était précisément parce que l'ordinateur était en panne et que nous n'avions pas pu traiter ce problème de connexion à JobIn. Je précise à ce sujet que nous pouvons certes nous connecter à JobIn et consulter la progression des démarches entreprises par l'intéressé, mais nous n'avons pas la possibilité de l'aider ou de dépanner un problème qu'il rencontrerait avec la connexion. Pour cela, il existe un support JobIn activé au moyen d'un email que j'envoie moi-même et que l'intéressé peut envoyer lui-aussi. Dans le cas particulier, à supposer-même qu'il y ait eu un problème informatique, ce qui peut arriver, pas nécessairement de façon généralisée ou prolongée, nous prenons des notes et dans le cas particulier j'aurais pu envoyer le courriel le lendemain ou dans les jours qui suivaient. Mais une fois encore, je n'aurais jamais reconvoqué l'intéressé aussi vite s'il s'était présenté le 21. C'est uniquement en raison de ce délai de deux mois que, comme cela arrive pour d'autres évidemment, j'ai dû trouver une solution pour fixer ce rendez-vous pendant le délai, et malgré un planning chargé. Sur question d'un Juge, qui me demande combien de rendez-vous j'ai par semaine: étant engagée à un taux de 60 %, cela représente en principe 21 entretiens. Quant à la durée d'un entretien, elle peut varier de cas en cas : un premier entretien peut durer jusqu'à 1h.30, ensuite des entretiens courants peuvent se limiter à une demi-heure, voire une heure, selon les problématiques rencontrées. En principe je prévois 45 minutes pour tous les entretiens, pour conserver une marge. Je confirme que je n'ai jamais rencontré de problèmes personnels avec M. A_____, c'était quelqu'un de très motivé qui savait ce qu'il cherchait et où il allait; d'ailleurs il a fini par trouver ce qu'il cherchait, soit un engagement aux TPG ».

Le recourant : « Par rapport à l'appréciation de Mme B_____ au sujet de nos relations, je suis parfaitement d'accord avec ce qu'elle vient de dire ».

Mme B_____ : « Pour répondre à une question du conseil du recourant, je confirme que lorsqu'un demandeur d'emploi ne se présente pas à un rendez-vous de conseil, on compte une marge de deux jours, en principe, pour lui donner la possibilité de justifier son absence, notamment par la production d'un certificat médical ou d'une autre excuse. Ensuite, nous introduisons les données dans le système et nous le reconvoquons. Si dans le cas d'espèce, comme l'observe le conseil du recourant, j'ai reconvoqué l'intéressé par mail du lendemain

à 8h41, c'est précisément par rapport au fameux délai de deux mois que j'évoquais précédemment et peut-être aussi parce que j'avais trouvé une place libre pour le recevoir; ce qui peut arriver en cas d'annulation de rendez-vous. Lorsque quelqu'un ne se présente pas à un rendez-vous, nous ne prenons pas l'initiative de l'appeler pour savoir ce qu'il en est, mais c'est à lui d'entreprendre la démarche. Lorsque nous rencontrons un problème d'ordinateur, nous ne faisons pas systématiquement appel à l'organisateur-système ou au service informatique. Nous privilégions la suite normale de l'entretien. Le plus souvent le problème se résout spontanément, surtout lorsqu'il s'agit de lenteur. Il m'est arrivé de devoir faire appel au service informatique, notamment pour qu'il prenne mon appareil à distance pour résoudre un problème, mais cela ne fut pas le cas le 21 mai, et d'ailleurs nous ne procédons jamais de cette manière en présence d'un demandeur d'emploi, en raison d'une perte de temps évidente. Pour répondre toujours au conseil du recourant, qui observe qu'il ressort du dossier un problème de connexion avec JobIn et qui me demande si dans ce contexte, je n'aurais pas reconvoqué l'intéressé à brève échéance pour précisément résoudre ce problème, je réponds catégoriquement non. Nous laissons une large autonomie à nos assurés, et c'est précisément le cas dans ce genre de situation aussi. Nous n'allons pas les "materner", lorsqu'ils rencontrent de telles difficultés. Le cas échéant nous les renvoyons aux outils que ces plateformes offrent ».

Me PASQUIER : « Pour la suite de la procédure, je souhaiterais que la chambre de céans tente d'obtenir des informations par rapport au login de Mme B_____, le 21 mai à 10h30 et ceci jusqu'à 11h15 le jour-même, pour vérifier si, comme l'affirme mon client, cet ordinateur était en panne pendant cette fourchette horaire ».

15. Par courriel du 10 décembre 2019, le juge délégué a adressé une demande de recherche informatique auprès du responsable du service informatique du Pouvoir Judiciaire, en lui précisant notamment la nature du problème, et en lui demandant si le service informatique de l'État, probablement l'office cantonal des systèmes d'information (ci-après : l'OCSIN), serait en mesure de déterminer si le 21 mai (2019) dans la fourchette horaire concernée, l'ordinateur de la collaboratrice de l'OCE était effectivement en panne, respectivement si son système ne lui permettait pas d'envoyer un e-mail. Les parties ont reçu copie de ce courriel.

16. Après plusieurs rappels restés sans réponse au courriel susmentionné, la chambre de céans a reçu un courrier, annexé à un message électronique, du Secrétariat général du Pouvoir Judiciaire du 20 mai 2020, l'invitant à s'adresser à la Direction de l'OCSIN.

17. Par courrier du 22 mai 2020, le juge délégué s'est adressé à l'OCSIN, formulant précisément le cadre et le contexte des informations sollicitées. S'il s'avérait que techniquement la recherche des informations demandées était possible, l'OCSIN était invité à procéder directement aux vérifications nécessaires et, à l'inverse, de bien vouloir indiquer à la chambre de céans les raisons pour lesquelles une réponse

ne pouvait pas être donnée à l'interrogation concernée. Les parties ont été informées de cette démarche et ont reçu copie de ce courrier.

18. Par courrier du 2 juin 2020, Monsieur E_____, expert en sécurité des systèmes d'information et protection des données auprès de l'OCSIN, a répondu à la chambre de céans :

    Il était demandé de déterminer si le 21 mai 2019, l'ordinateur de Madame B_____ était en panne, respectivement si son système ne lui permettait pas d'envoyer un courriel. Le service avait concentré ses recherches sur deux axes : a. : déterminer si des courriels avaient été envoyés par Mme B_____ avant, durant et après l'heure prévue du rendez-vous avec le recourant, soit le 21 mai 2019 entre 10h30 et 11h15 ; b. : déterminer s'il y avait eu des activités sur le réseau avec le compte utilisateur de Mme B_____, telles que des ouvertures ou enregistrements de documents etc. Les recherches avaient permis de déterminer les éléments suivants :

    - envoi de courriels : les recherches dans les systèmes avaient révélé que douze courriels avaient été envoyés par l'intéressée dans la matinée du 21 mai 2019, dont un courriel à 10h42. Un extrait du journal d'activités sur les envois de courriels de l'intéressée était intégré au courrier : dix-sept courriels étaient recensés le 21 mai 2019, certaines informations ayant été masquées et remplacées par des XXX pour des raisons de confidentialité et de protection de la sphère privée de personnes étrangères à la procédure: tous les courriels avaient été envoyés par B_____ @état.ge.ch, le premier à 08:10:54.129, le dernier à 16:43:43.744. Pendant la fourchette horaire litigieuse, un courriel (susmentionné) a été envoyé à 10:42:18.718.
    - activité du compte de Mme B_____ : les recherches dans le système de journalisation des activités réseau sur la baie de stockage ont révélé qu'il y avait une activité constante durant la journée du 21 mai 2019. Pour des raisons de taille, le service avait uniquement joint en annexe les détails concernant la période proche du rendez-vous litigieux ainsi que les activités réseau ayant pris part pendant celui-ci. La liste des activités concernées, entre 10h17 et 11h16 comportent 4 pages de données comportant chacune plus de cinquante actions, la dernière page un peu moins nombreuse.

    En conclusion, au vu des éléments susmentionnés, l'OCSIN pouvait raisonnablement exclure toute panne du système informatique de Mme B_____ ainsi que toute impossibilité d'envoyer des courriels durant la date et l'heure fixées pour le rendez-vous du 21 mai 2019 entre 10h30 et 11h15.

19. La chambre de céans a adressé copie du rapport de l'OCSIN aux parties, en leur impartissant un délai pour communiquer leurs observations éventuelles.

20. Par courrier du 22 juin 2020, l'intimé a intégralement persisté dans ses conclusions, au vu des informations transmises par l'OCSIN et notamment de la conclusion de son rapport du 2 juin 2020.

21. Par courrier du 15 juillet 2020, le conseil du recourant a observé que le rapport de l'OCSIN indiquait des activités de l'ordinateur de Mme B_____ le 21 mai 2019, mais ne précisait pas si ces activités concernaient le recourant ou des tiers. Un courriel aurait apparemment été expédié par l'intéressée pendant l'heure de l'entretien prévu, à 10h42. Cependant, il ne ressortait pas du rapport si son destinataire était en lien avec le dossier du recourant à l'OCE ou non. En tout état, le recourant observait qu'il s'agissait du seul courriel expédié à l'intérieur de la tranche horaire consacrée à son entretien, le précédent datant de 10h11 et le suivant de 11h35. L'annexe au rapport de l'OCSIN était censée révéler une activité de l'ordinateur de Mme B_____ pendant la période proche du rendez-vous du 21 mai 2019 à 10h30. Il s'agirait d'un extrait du « système de journalisation des activités réseau sur la baie de stockage ». Cependant cet extrait n'est pas compréhensible pour une personne qui n'est pas informaticien de profession. Il ne ressort pas de manière lisible si l'activité enregistrée était en rapport avec le dossier du recourant à l'OCE ou non. Le recourant requérait ainsi l'audition de la personne ayant procédé à l'extraction des données à la base du rapport de l'OCSIN et à leur analyse afin qu'il soit procédé oralement au complètement du rapport. Il requérait également l'audition de son collègue des TPG avec lequel il avait rendez-vous à la gare de Cornavin le 21 mai 2019 à 12h15.

22. Sur quoi, les parties ont été informées de ce que la cause était 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. À teneur de l'art. 1 al. 1 LACI, les dispositions de la LPGA s'appliquent à l'assurance-chômage obligatoire et à l'indemnité en cas d'insolvabilité, à moins que la loi n'y déroge expressément.

   Interjeté dans la forme et le délai prévus par la loi, compte tenu de la suspension des délais pour la période du 15 juillet au 15 août inclusivement (art. 38 al. 4 let. b LPGA et art. 89C let. b de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 [LPA - E 5 10]), le recours est recevable (art. 56 ss LPGA et 62 ss LPA).

3. Le litige porte sur la question de savoir si c'est à juste titre que l'intimé a sanctionné d'une suspension de onze jours dans l'exercice du droit à l'indemnité du recourant,

pour ne pas s'être présenté à l'entretien de conseil auquel il était dûment convoqué le 21 mai 2019 à 10h30.

4. a. Pour l'établissement des faits pertinents, il y a lieu d'appliquer les principes ordinaires régissant la procédure en matière d'assurances sociales, à savoir, en particulier, la maxime inquisitoire, ainsi que les règles sur l'appréciation des preuves et le degré de la preuve.

b. La maxime inquisitoire signifie que l'assureur social et, en cas de litige, le juge, établissent d'office les faits déterminants, avec la collaboration des parties, sans être lié par les faits allégués et les preuves offertes par les parties, en s'attachant à le faire de manière correcte, complète et objective afin de découvrir la réalité matérielle (art. 43 LPGA ; art. 19 s., 22 ss, 76 et 89A LPA ; Ghislaine FRÉSARD FELLAY / Bettina KAHIL-WOLFF / Stéphanie PERRENOUD, Droit suisse de la sécurité sociale, vol. II, 2015, p. 499 s.). Les parties ont l'obligation d'apporter, dans la mesure où cela peut être raisonnablement exigé d'elles, les preuves commandées par la nature du litige et des faits invoqués ; à défaut, elles s'exposent à devoir supporter les conséquences de l'absence de preuve (art. 28 LPGA ; ATF 125 V 193 consid. 2 ; 122 V 157 consid. 1a ; 117 V 261 consid. 3b et les références).

c. Comme l'administration, le juge apprécie librement les preuves administrées, sans être lié par des règles formelles (art. 61 let. c LPGA). Il lui faut examiner de manière objective tous les moyens de preuve, quelle qu'en soit la provenance, puis décider si les pièces du dossier et autres preuves recueillies permettent de porter un jugement valable sur le droit litigieux. Il lui est loisible, sur la base d'une appréciation anticipée des preuves déjà disponibles, de refuser l'administration d'une preuve supplémentaire au motif qu'il la tient pour impropre à modifier sa conviction (ATF 131 III 222 consid. 4.3 ; ATF 129 III 18 consid. 2.6 ; arrêt du Tribunal fédéral 4A_5/2011 du 24 mars 2011 consid. 3.1).

d. Une preuve absolue n'est pas requise en matière d'assurances sociales. L'administration et le juge fondent leur décision, sauf dispositions contraires de la loi, sur les faits qui, faute le cas échéant 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 ; 126 V 353 consid. 5b ; 125 V 193 consid. 2 et les références). Il n'existe 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 ; Ghislaine FRÉSARD-FELLAY / Bettina KAHIL-WOLFF / Stéphanie PERRENOUD, op. cit., p. 517 s.). Reste réservé le degré de preuve requis pour la notification de décisions, l'exercice d'un moyen de droit, le contenu d'une communication dont la notification est établie

(ATF 124 V 400 ; 121 V 5 consid. 3b ; 119 V 7 consid. 3c/bb ; ATAS/286/2018 du 3 avril 2018 consid. 3 ; ATAS/763/2016 du 27 septembre 2016 consid. 4 et 5c).

5. 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, 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 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 [ci-après : Commentaire LACI], n. 1 ad art. 17).

   b. La violation de ces obligations expose l'assuré à une suspension de son droit à l'indemnité. En effet, selon l'art. 30 al. 1 LACI, le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu notamment lorsqu'il est établi que celui-ci ne fait pas tout ce qu'on peut raisonnablement exiger de lui pour trouver un travail convenable (let. c) ou n'observe pas les prescriptions de contrôle du chômage 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 (let. d). Notamment dans de tels cas, l'assuré adopte un comportement qui, de manière générale, est de nature à prolonger la durée de son chômage. Il n'est en principe pas d'emblée privé de prestations, mais tout d'abord sanctionné en application de l'art. 30 al. 1 let. c ou d LACI, puis, en cas de violations répétées, déclaré inapte au placement, en vertu des art. 8 al. 1 let. f et 15 LACI. Jurisprudence et doctrine s'accordent à dire que, du moins sauf

réitérations, la sanction prévue par l'art. 30 al. 1 LACI 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 ; arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 208/06 du 3 août 2007 consid. 3 ; Boris RUBIN, Commentaire LACI, n. 3 ad art. 17, n. 5 ad art. 30). La suspension du droit à l'indemnité est soumise exclusivement aux dispositions de la LACI et de ses dispositions d'exécution (Thomas NUSSBAUMER, Arbeitslosenversicherung, in Ulrich MEYER [éd.], Soziale Sicherheit – Sécurité sociale, Schweizerisches Bundesverwaltungsrecht, vol. XIV, 3ème éd., 2016, p. 2427 ss, n. 831).

La durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute (art. 30 al. 3 LACI ; arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 254/06 du 26 novembre 2007 consid. 5.3). L'OACI distingue trois catégories de faute – à savoir les fautes légères, moyennes et graves – et prévoit, pour chacune d'elles, une durée minimale et maximale de suspension, qui est de 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 (art. 45 al. 3 OACI). Des antécédents remontant à moins de deux ans justifient une prolongation de la durée de suspension (art. 45 al. 5 OACI ; Boris RUBIN, Commentaire LACI, n. 114 ss ad art. 30).

En tant qu'autorité de surveillance, le SECO a adopté un barème indicatif à l'intention des organes d'exécution. Un tel barème constitue un instrument précieux pour les organes d'exécution lors de la fixation de la sanction et contribue à une application plus égalitaire des sanctions dans les différents cantons. Cela ne dispense cependant pas les autorités décisionnelles d'apprécier le comportement de l'assuré compte tenu de toutes les circonstances – tant objectives que subjectives – du cas d'espèce et de fixer la sanction en fonction de la faute (arrêts du Tribunal fédéral 8C_758/2017 du 19 octobre 2018 consid. 5 ; 8C_425/2014 du 12 août 2014 consid. 5.1).

c. La quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage dans un cas concret constitue une question relevant du pouvoir d'appréciation, qui est soumise à l'examen du juge de dernière instance uniquement si la juridiction cantonale a exercé son pouvoir d'appréciation de manière contraire au droit, soit si elle a commis un excès positif (« Ermessensüberschreitung ») ou négatif (« Ermessens-unterschreitung ») de son pouvoir d'appréciation ou a abusé (« Ermessens-missbrauch ») de celui-ci (arrêts du Tribunal fédéral 8C_194/2013 du 26 septembre 2013 consid. 5.2 ; 8C_33/2012 du 26 juin 2012 consid. 2.2 ; arrêt 8C_31/2007 du 25 septembre 2007 consid. 3.1, non publié in ATF 133 V 640 mais dans SVR 2008 ALV n° 12 p. 35). Il y a abus du pouvoir d'appréciation lorsque l'autorité, tout en restant dans les limites du pouvoir d'appréciation qui est le sien, se fonde sur des considérations qui manquent de pertinence et sont étrangères au but visé par les dispositions légales applicables, ou viole des principes

généraux du droit tels que l'interdiction de l'arbitraire et de l'inégalité de traitement, le principe de la bonne foi et le principe de la proportionnalité (ATF 137 V 71 consid. 5.1 ; arrêts du Tribunal fédéral 8C_758/2017 du 19 octobre 2018 consid. 4.2 ; 8C_601/2012 consid. 4.2, non publié in ATF 139 V 164 et les références).

Le pouvoir d'examen de l'autorité judiciaire de première instance (donc de la CJCAS) n'est en revanche pas limité dans ce contexte à la violation du droit (y compris l'excès ou l'abus du pouvoir d'appréciation), mais s'étend également à l'opportunité de la décision administrative (« Angemessenheitskontrolle »). En ce qui concerne l'opportunité de la décision en cause, l'examen du tribunal porte sur le point de savoir si une autre solution que celle que l'autorité, dans un cas concret, a adoptée dans le cadre de son pouvoir d'appréciation et en respectant les principes généraux du droit, n'aurait pas été plus judicieuse quant à son résultat. Le juge des assurances sociales ne peut toutefois, sans motif pertinent, substituer sa propre appréciation à celle de l'administration ; il doit s'appuyer sur des circonstances de nature à faire apparaître sa propre appréciation comme la mieux appropriée (ATF 137 V 71 consid. 5.2 ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_758/2017 du 19 octobre 2018 consid. 4.3).

d. Selon l'art. 30 al. 2 LACI, l'autorité cantonale prononce les suspensions au sens de l'al. 1 (not. let. d). Dans d'autres cas, ce sont les caisses de chômage qui statuent.

6. a. En premier lieu, le recourant fait valoir que l'intimé aurait violé à de multiples occasions son droit d'être entendu :

- reconnaissant que l'intimé, invité à lui fournir une copie intégrale de son dossier, la lui avait fournie en date du 15 juillet 2019, il observe que le courriel de sa conseillère en personnel du 23 juillet 2019 à l'OCE ne lui avait jamais été communiqué avant la décision sur opposition du 7 août 2019, de sorte qu'il n'avait pas eu accès à l'intégralité de son dossier avant la notification de la décision entreprise et qu'il avait ainsi été privé de la possibilité de se prononcer sur cette pièce essentielle du dossier avant que l'OCE ne rende sa décision sur opposition ;

- il reproche en outre à l'intimé d'avoir balayé d'un revers de main son offre de preuve consistant à démontrer que le jour de l'entretien litigieux du 21 mai 2019 à 10h30 - auquel il prétend avoir assisté - le système informatique de sa conseillère en personnel connaissait une panne, de sorte qu'elle n'avait pas pu lui adresser comme à l'accoutumée, pendant cet entretien, le courriel de convocation au prochain entretien de conseil; faute de pouvoir lui-même apporter une preuve directe de sa présence, il en avait fourni une preuve indirecte mais pertinente, faisant ainsi grief à l'intimé de ne pas avoir vérifié cette allégation, conformément à son devoir d'instruction d'office, d'autant qu'il n'avait pas lui-même accès aux services informatiques de l'État, pour prouver son allégation ;

- il reproche enfin à l'intimé une violation de son droit d'être entendu, en tant que la décision entreprise a fixé la sanction compte tenu du fait qu'il s'agirait d'un

troisième manquement à ses obligations de chômeur (ce qui était déjà retenu par l'autorité en première instance le 4 juin 2019), sans indiquer de façon précise quels auraient été les deux premiers manquements, de sorte qu'il se serait trouvé dans l'incapacité de s'exprimer à ce sujet, relevant qu'il ne s'agissait en tout cas pas d'une absence à un entretien de conseil, dans la mesure où il n'aurait jamais été sanctionné pour un tel motif ; il prétend qu'il ne lui appartiendrait pas de s'auto-incriminer en émettant des suppositions sur ses éventuels antécédents, mais bien à l'autorité de préciser ce qu'elle entendait par « manquement ». Ainsi, selon lui, la décision entreprise était incompréhensible et non motivée sur la question de la quotité de la sanction, la décision sur opposition du 7 août 2019 violant une troisième fois son droit d'être entendu ; il relevait encore à cet égard que cette allégation de « troisième manquement » était d'autant plus insolite - et donc insoutenable - que dans une autre décision, bien que postérieure, puisque rendue en première instance le 30 juillet 2019, il ne lui était reproché qu'un seul antécédent.

b. Ce grief, de nature formelle, doit être examiné en premier lieu (ATF 127 V 431 consid. 3d/aa ; 124 V 90 consid. 2 notamment).

Le droit d'être entendu est une garantie constitutionnelle de caractère formel, dont la violation doit entraîner l'annulation de la décision attaquée, indépendamment des chances de succès du recourant sur le fond (ATF 135 I 279 consid. 2.6.1 ; 133 III 235 consid. 5.3). La jurisprudence a déduit du droit d'être entendu (art. 29 al. 2 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse, du 18 avril 1999 [Cst. – RS 101]), notamment, le droit pour le justiciable de s'expliquer avant qu'une décision ne soit prise à son détriment, celui de fournir des preuves quant aux faits de nature à influer sur le sort de la décision, celui d'avoir accès au dossier, celui de participer à l'administration des preuves, d'en prendre connaissance et de se déterminer à leur propos (ATF 138 II 252 consid. 2.2 ; 135 I 279 consid. 2.3 ; 135 II 286 consid. 5.1 ; 132 V 368 consid. 3.1).

Une violation du droit d’être entendu est considérée comme réparée lorsque l'intéressé jouit de la possibilité de s'exprimer librement devant une autorité de recours disposant du même pouvoir d'examen que l'autorité inférieure et pouvant ainsi contrôler librement l'état de fait et les considérations juridiques de la décision attaquée (ATF 138 I 97 consid. 4.16.1 ; 137 I 195 consid. 2.3.2). La réparation d'un vice éventuel doit cependant demeurer l'exception (ATF 127 V 431 consid. 3d/aa ; 126 V 130 consid. 2b); même en cas de violation grave du droit d'être entendu, un renvoi de la cause pour des motifs d'ordre formel à l'instance précédente peut être exclu, par économie de procédure, lorsque cela retarderait inutilement un jugement définitif sur le litige, ce qui n'est dans l'intérêt ni de l'intimée, ni de l'administré dont le droit d'être entendu a été lésé (ATF 132 V 387 consid. 5.1). Enfin, la possibilité de recourir doit être propre à effacer les conséquences de la violation. Autrement dit, la partie lésée doit avoir eu le loisir de faire valoir ses arguments en cours de procédure contentieuse aussi efficacement qu’elle aurait dû pouvoir le faire avant le prononcé de la décision litigieuse (ATA/304/2013 du 14 mai 2013 consid. 4. c).

c. En l'espèce, s'agissant de la non communication du courriel de la conseillère en personnel à l'OCE du 29 juillet 2019, avant que ne soit rendue la décision sur opposition du 7 août 2019, s'il est vrai qu'à rigueur de principes l'intimé aurait pu communiquer la copie de ce courriel à l'assuré, avant de rendre sa décision sur opposition, force est de constater que cela n'aurait rien changé au résultat, car l'assuré aurait certainement tout simplement persisté à prétendre que contrairement aux affirmations de sa conseillère en personnel, il avait bien assisté à cet entretien; il aurait tout aussi bien persisté à prétendre que la problématique de sa connexion au site Internet JobIn aurait également été évoquée lors de cet entretien de conseil du 21 mai 2019, ce qu'il avait déjà soutenu lors de son opposition. Au final, ce courriel de la conseillère en personnel ne faisait que confirmer ce que savait déjà le recourant : qu'elle prétendait qu'il n'avait pas assisté à cet entretien de conseil. Il a quoi qu'il en soit pu développer tous ses arguments dans le cadre de son recours, de sorte qu'à supposer que l'on puisse retenir une violation du droit d'être entendu, celle-ci aurait été de toute manière réparée dans le cadre de la procédure judiciaire.

S'agissant du reproche selon lequel la décision entreprise empêcherait le recourant de la comprendre, faute de motivation suffisante, en tant que l'intimé n'aurait pas spécifié en quoi consistaient les précédents manquements, le recourant ne saurait être suivi. Non seulement il a eu connaissance de l'intégralité de son dossier, avant que ne soit rendue la décision sur opposition, à l'exception de ce qui a été dit précédemment par rapport au courriel de sa conseillère en personnel du 29 juillet 2019, mais il s'est effectivement vu notifier les décisions sanctionnant ses précédents manquements, soit celle du 17 avril 2019 suspendant son droit à l'indemnité pour une durée de trois jours, pour recherches insuffisantes en mars 2019, ainsi que son deuxième manquement par décision du 28 mai 2019, le sanctionnant pour une durée de huit jours dans l'exercice de son droit à l'indemnité, pour recherches insuffisantes en avril 2019, décision contre laquelle il a, représenté par son conseil, formé opposition par courrier du 1er juillet 2019, et obtenu partiellement gain de cause, par décision sur opposition du 26 juillet 2019, réduisant la sanction à cinq jours de suspension de son droit à l'indemnité. Contrairement à ce qu'il semble soutenir, dans une argumentation que l'on a peine à comprendre, la question n'est pas de savoir s'il incomberait à l'assuré de rechercher, dans le cadre du dossier de l'OCE, quels manquements passés il aurait commis, - ce qui reviendrait selon lui à s'auto-incriminer -, mais tout simplement de comprendre les raisons de la quotité de la sanction litigieuse, soit en l'espèce la prise en compte des manquements précédents ayant fait l'objet de sanctions, dont il ne prétend pas, et à juste titre, ne pas avoir eu connaissance. Enfin, lorsqu'il relève que ce « troisième manquement » rendrait la décision attaquée d'autant plus insolite - et donc insoutenable - que dans une autre décision, bien que postérieure, puisque rendue en première instance le 30 juillet 2019, il ne lui était reproché qu'un seul antécédent, qui concernait un nouveau défaut à un entretien de conseil, le recourant feint d'ignorer que l'antécédent dont il était question dans cette décision-là faisait référence à un antécédent pour une faute de même nature (défaut à un entretien de

conseil - précisément celui du 21 mai 2019 - sanctionné le 4 juin 2019 objet de la présente procédure) que celle visée par la nouvelle sanction. C'est le lieu de relever que lorsque les barèmes du SECO (dans le cas particulier D79 3.A LACI-IC) évoquent les sanctions s'appliquant à un deuxième manquement, ils visent des manquements de même nature; alors que lorsque l'administration s'écarte des barèmes notamment en raison d'antécédents relatifs à d'autres manquements (ici les deux décisions précédentes pour recherches quantitativement insuffisantes pour les mois de mars et avril 2019), l'augmentation de la sanction est fondée sur l'art. 45 al. 5 OACI, qui prescrit que lorsque l'assuré est suspendu de façon répétée dans son droit à l'indemnité, la durée de suspension est prolongée en conséquence. Les suspensions subies pendant les deux dernières années sont prises en compte dans le calcul de la prolongation (voir à ce sujet D72 à D74 LACI-IC).

Il résulte ainsi de ce qui précède que le grief de violation du droit d'être entendu doit être écarté.

7. S'agissant de l'argumentation principale du recourant qui, pour justifier que la décision entreprise violerait le droit, prétend avoir bien été présent et avoir participé à l'entretien de conseil du 21 mai 2019, contrairement à ce qu'a affirmé sa conseillère en personnel, la chambre de céans retient, à tout le moins au degré de la vraisemblance prépondérante, que le recourant n'a pas participé à l'entretien de conseil litigieux, pour les raisons qui vont suivre.

   La chambre de céans a ordonné plusieurs mesures d'instruction après deux échanges d'écritures :

   a. l'audition des parties et la confrontation du recourant avec Mme B_____, sa conseillère en personnel. S'il en est ressorti que tant le recourant que sa conseillère ORP ont clairement maintenu leurs positions (le recourant persistant à prétendre qu'il était présent à l'entretien de conseil du 21 mai 2019, la conseillère en personnel persistant à prétendre que l'intéressé ne s'était pas présenté, sans excuse valable), on voit mal quels éléments du dossier permettraient de douter de la fiabilité des affirmations de Mme B_____. Le recourant a en effet convenu qu'il ignorait la raison pour laquelle Mme B_____ aurait pu avoir intérêt à prétendre qu'il n'était pas là ce 21 mai 2019. De son côté, la conseillère en personnel a confirmé, - et le recourant l'a approuvée - ne jamais avoir rencontré le moindre problème personnel avec lui. Elle a également expliqué les raisons pour lesquelles elle avait reconvoqué l'intéressé dès le lendemain, à très bref délai, pour un nouvel entretien de conseil. Selon ses explications convaincantes, dans la mesure où le recourant ne s'était pas présenté le 21 mai 2019, et vu la date du dernier entretien de conseil auquel il avait participé, elle était tenue de le reconvoquer, avant l'échéance du délai légal de deux mois séparant deux entretiens de conseil. Elle a confirmé que s'il s'était présenté le 21 mai, elle ne l'aurait jamais reconvoqué pour début juin 2019.

   S'agissant du fonctionnement de son ordinateur le 21 mai 2019, Mme B_____ a indiqué qu'elle n'avait pas eu de problème d'ordinateur le 21 mai 2019. Elle a

précisé : « Lorsque nous rencontrons un problème d'ordinateur, nous ne faisons pas systématiquement appel à l'organisateur-système ou au service informatique. Nous privilégions la suite normale de l'entretien. Le plus souvent le problème se résout spontanément, surtout lorsqu'il s'agit de lenteur. Il m'est arrivé de devoir faire appel au service informatique, notamment pour qu'il prenne mon appareil à distance pour résoudre un problème, mais cela ne fut pas le cas le 21 mai, et d'ailleurs nous ne procédons jamais de cette manière en présence d'un demandeur d'emploi, en raison d'une perte de temps évidente ».

b. Le recourant pour tenter de démontrer qu'il était présent à l'entretien de conseil litigieux a allégué avoir pu constater que ce jour-là l'ordinateur de sa conseillère ne fonctionnait pas, et qu'ainsi elle n'aurait pas été en mesure de lui adresser pendant l'entretien-même un courriel de convocation pour le prochain entretien de conseil. À l'issue de la confrontation avec Mme B_____, le conseil du recourant a persisté à solliciter de la chambre de céans qu'elle vérifie auprès des services informatiques de l'État si l'ordinateur de la conseillère en personnel du recourant était ou non défectueux le jour de l'entretien de conseil litigieux : « Pour la suite de la procédure, je souhaiterais que la chambre de céans tente d'obtenir des informations par rapport au login de Mme B_____, le 21 mai à 10h30 et ceci jusqu'à 11h15 le jour-même, pour vérifier si, comme l'affirme mon client, cet ordinateur était en panne pendant cette fourchette horaire ». La chambre de céans a fait droit à cette requête.

Mandaté par la chambre de céans, l'OCSIN a rendu son rapport le 2 juin 2020. Rappelant sa mission, qui était celle de déterminer si, le 21 mai 2019, l'ordinateur de Mme B_____ était en panne, respectivement si son système ne lui permettait pas d'envoyer un courriel, il avait concentré ses recherches sur deux axes : a. Déterminer si des courriels avaient été envoyés par Mme B_____ avant, durant et après l'heure prévue du rendez-vous avec le recourant, soit le 21 mai 2019 entre 10h30 et 11h15; b. Déterminer s'il y avait eu des activités sur le réseau avec le compte utilisateur de Mme B_____, telles que des ouvertures ou enregistrements de documents etc. L'OCSIN a conclu qu'au vu de ses constatations, détaillées dans le corps de son rapport, il pouvait raisonnablement exclure toute panne du système informatique de Mme B_____ ainsi que toute impossibilité d'envoyer des courriels durant la date et l'heure fixée pour le rendez-vous du 21 mai 2019 entre 10h30 et 11h15.

À ce stade, il ressortait déjà du dossier que le 21 mai 2019, Mme B_____ n'avait pas constaté de panne dans le fonctionnement de son ordinateur, et qu'elle n'avait donc logiquement pas adressé de demande d'intervention au service informatique. Le rapport de l'OCSIN a confirmé, au degré de la vraisemblance prépondérante, que, contrairement aux allégations du recourant, l'ordinateur de sa conseillère en personnel n'était pas défectueux le 21 mai 2019 dans la fourchette horaire du rendez-vous auquel il était dûment convoqué. Force est dès lors de constater que les allégations du recourant censées accréditer, sinon démontrer que, contrairement aux

dénégations de sa conseillère en personnel, il était bien présent dans le bureau de cette dernière, le 21 mai 2019 entre 10h30 et 11h15, sont infirmées par les constatations de l'OCSIN dont les conclusions sont convaincantes.

Les objections et réserves émises par le recourant dans ses écritures du 15 juillet 2020, au sujet du rapport de l'OCSIN, ne sont pas de nature à remettre en cause les conclusions du service informatique de l'État :

- s'agissant de l'impossibilité de Mme B_____ d'envoyer des courriels au moyen de son ordinateur, au moment du rendez-vous litigieux, le recourant admet que selon les constatations de l'OCSIN, un courriel aurait apparemment été expédié par la conseillère en personnel pendant la plage horaire de l'entretien prévu, soit à 10h42. Il objecte que le rapport ne mentionne pas si ce courriel était en lien avec son dossier. La question n'est pas pertinente, et ceci pour à tout le moins deux raisons : l'interrogation de l'OCSIN consistait en effet à déterminer si le jour en question et dans la plage horaire concernée l'ordinateur de Mme B_____ pouvait ou non envoyer des messages électroniques à des tiers ; la démonstration est ainsi faite qu'il le pouvait, contrairement aux allégations du recourant. Ainsi, peu importe que cet unique courriel envoyé par Mme B_____ pendant cette tranche horaire ait concerné ou non le dossier du recourant. La réponse positive à cette question ne permettrait pas pour autant d'en déduire que l'intéressé était présent à cet entretien. À n'en point douter, si l'OCSIN avait constaté que ce courriel était en relation avec le dossier du recourant auprès de l'OCE, il n'aurait pas manqué de le relever, sinon à mentionner ce fait dans son tableau. En effet à l'inverse et par rapport à l'extrait du journal d'activités sur les envois de courriels de l'intéressée du 21 mai 2019, l'OCSIN a précisé en *nota bene* que pour des raisons de confidentialité et de protection de la sphère privée de personnes étrangères à la procédure, certaines informations avaient été masquées et remplacées par des croix. Le courriel dont il est question, ne mentionne au titre de son objet (subject) que l'indication : « RE: avril » ; ce libellé ne comportant aucune référence couverte par la protection de la sphère privée de personnes étrangères à la procédure; il ne figure dès lors aucune croix dans le report de cette indication.

- S'agissant de l'Annexe 1 au rapport de l'OCSIN, qui recense le détail de l'activité de Mme B_____ avec son ordinateur, sur le réseau informatique auquel il est relié, elle comporte quatre pages de données, pour la seule tranche horaire du 21 mai 2019 de 10h17 à 11h16, commençant ainsi peu avant l'heure du rendez-vous, et se terminant juste après l'heure indiquée par le recourant du moment de son départ de l'ORP, représentant environ 200 « relevés d'actions » de l'ordinateur sur le réseau. L'expert indique que selon ses constatations et recherches dans le système de journalisation des activités réseau sur la baie de stockage, il pouvait déterminer qu'il y avait eu une activité constante durant la journée du 21 mai 2019, et que pour des raisons de taille l'Annexe 1 ne comportait que les détails de cette activité, concernant la période proche du rendez-vous ainsi que les activités réseau ayant pris part pendant celui-ci. L'expert précise en tête de son rapport ce qu'il faut

comprendre par activité sur le réseau avec le compte utilisateur de Mme B_____ : ouvertures ou enregistrements de documents, notamment (« etc. »). Le recourant objecte que l'extrait (Annexe 1) ne serait pas compréhensible pour une personne qui n'est pas informaticien de profession. Il fait valoir qu'il ne ressortirait pas de manière lisible si l'activité enregistrée était en rapport avec son propre dossier ou non. Ces remarques, réserves ou objections ne sont pas davantage pertinentes. Il n'est pas nécessaire en effet d'avoir des connaissances particulières en informatique, encore moins d'être un professionnel de l'informatique, pour comprendre comment, à travers ces listes de données, l'expert parvient à la conclusion qu'il y a eu une activité constante de l'ordinateur (respectivement sur le compte réseau) de Mme B_____ pendant la journée du 21 mai 2019, et les raisons pour lesquelles seule la période proche du rendez-vous et pendant la tranche horaire prévue pour l'entretien litigieux a été produite pour justifier cette affirmation : une simple action (ouverture d'un modèle ou d'un document, par ex.) peut générer plusieurs lignes d'actions. L'expert a notamment décrit la nature de ces activités (ouverture ou enregistrement de documents, etc-) ; la consultation de l'Annexe 1, même par une personne peu versée en informatique, permet de faire la relation entre les observations et conclusions de l'expert et les relevés d'activités composant cette annexe. Une fois encore, la mission de l'expert était de déterminer s'il y avait eu une activité de l'ordinateur de la conseillère en personnel du recourant à l'heure de l'entretien de conseil litigieux ; ce qu'a pu confirmer l'expert.

Le recourant semble accorder une importance particulière à la question de savoir si sa conseillère en personnel avait notamment traité son dossier pendant l'heure dédiée à son entretien. Cet élément est irrelevant, dès lors que le but des investigations de la chambre de céans était de vérifier si, conformément aux affirmations du recourant, l'ordinateur de sa conseillère était ou non en panne au moment de l'entretien de conseil. S'il avait en effet pu en rapporter la preuve, face aux dénégations de sa conseillère en personnel, on aurait pu, le cas échéant, en inférer au degré de la vraisemblance prépondérante, que cette allégation pût reposer sur ses propres constatations sur place, et donc rendre vraisemblable sa présence auprès de sa conseillère en personnel au moment du rendez-vous. Mais tel n'a pas été le cas, de sorte que les observations et conclusions de l'expert de l'OCSIN suffisent largement à la chambre de céans pour constater que le recourant a échoué dans la preuve de ses allégations, et retenir par conséquent que malgré ses affirmations, le recourant n'a pas participé à l'entretien de conseil litigieux.

8. Au vu de ce qui précède, la chambre de céans tient dès lors pour acquis, au degré de la vraisemblance prépondérante requise en matière d'assurances sociales, que le recourant n'a pas participé à l'entretien de conseil du 21 mai 2019 dès 10h30, le principe de la faute étant établi. Ainsi, la CJCAS ne donnera pas suite aux demandes d'actes d'instruction complémentaires sollicités par le recourant (audition de la ou des personnes de l'OCSIN qui aurait procédé à l'analyse des données informatiques relatives au compte de Mme B_____, et audition du collègue du

recourant, employé aux TPG, avec lequel il avait rendez-vous à la gare Cornavin le 21 mai 2019 à 12h15) ; ce dernier n'était de toute manière pas présent à l'heure de l'entretien de conseil litigieux, le recourant n'ayant du reste pas non plus allégué que son collègue serait venu le chercher à la sortie de l'entretien litigieux au siège de l'ORP, de sorte que le résultat de ces auditions complémentaires ne serait de toute manière pas susceptible de modifier la conviction de la chambre de céans (appréciation anticipée des preuves).

9. La faute commise devant être sanctionnée, c'est à juste titre que l'intimé a prononcé la suspension dans l'exercice du droit à l'indemnité du recourant pour une durée de onze jours, celle-ci étant appropriée et conforme aux principes rappelés précédemment quant à la fixation des sanctions. La chambre de céans n'ayant aucun motif justifiable pour s'écarter du large pouvoir d'appréciation réservée à l'autorité inférieure, la sanction prononcée, conforme au principe de la proportionnalité, sera ainsi confirmée.

10. En tous points mal fondé, le recours sera rejeté.

11. Pour le surplus, la procédure est gratuite.

PAR CES MOTIFS,
LA CHAMBRE DES ASSURANCES SOCIALES :

Statuant

À la forme :

1. Déclare le recours recevable.

Au fond :

2. 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
Véronique SERAIN	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