RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

POST TENEBRAS LUX

POUVOIR JUDICIAIRE

A/3719/2021 **ATAS/419/2022**

COUR DE JUSTICE

Chambre des assurances sociales

Arrêt du 11 mai 2022

4ème Chambre

En la cause

Madame A_____, domiciliée à GENÈVE recourante

contre

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

Siégeant : Catherine TAPPONNIER, Présidente; Dana DORDEA et Christine LUZZATTO, Juges assesseures

EN FAIT

A. **a.** Madame A_____ (ci-après l'assurée ou la recourante) s'est inscrite à l'office cantonal de l'emploi (ci-après l'OCE ou l'intimé) le 20 mars 2020 pour un placement au 1er avril 2020 à 100%.

b. Elle a été sanctionnée le 19 juin 2020 par le service juridique de l'OCE en raison de recherches d'emploi insuffisantes quantitativement pendant la période précédant son inscription à l'OCE.

c. Elle a encore été sanctionnée le 2 octobre 2020 pour recherches d'emploi insuffisantes pour les mois d'avril et juillet 2020.

d. Par courriel du 8 juillet 2021 à 15h25, l'assurée a présenté ses excuses à sa conseillère pour avoir manqué leur rendez-vous du même jour à 13h30, car elle avait pensé qu'il avait été fixé au 9 juillet à la même heure.

e. Par décision du 12 juillet 2021, le service juridique de l'OCE a prononcé une suspension de 11 jours du droit à l'indemnité de l'assurée pour ne pas avoir répondu à l'appel téléphonique de l'office régional de placement (ci-après l'ORP) du 8 juillet 2021 à 13h30, sans excuse valable.

f. Le 12 juillet 2021, l'assurée a informé le service juridique de l'OCE qu'en raison de l'hospitalisation de sa belle-fille, le 7 juillet, elle avait été dans l'obligation de s'occuper de son petit-fils de 14 mois en urgence jusqu'au 8 juillet 2021 inclus. Dans le stress et l'affolement, elle avait pensé qu'elle avait rendez-vous avec sa conseillère le vendredi 9 juillet alors qu'il était prévu le jeudi 8 juillet. Lorsqu'elle avait pris conscience de son oubli, elle avait appelé sa conseillère le jour même à trois reprises pour s'excuser et lui expliquer de vive voix son absence. N'ayant pas réussi à la joindre, elle lui avait envoyé un courriel à 15h24. Elle n'avait jamais manqué les rendez-vous avec sa conseillère et avait toujours rendu ses recherches d'emploi en temps et en heure. La sanction de 11 jours était excessive, sans compter les difficultés financières et le sentiment de malaise qu'elle entraînait. Elle demandait l'indulgence du service juridique et l'allègement de la sanction pour tenir compte de la situation de force majeure.

g. Le 13 juillet 2021, l'ORP a accusé réception de l'annonce de jours sans contrôle qui lui avait été faite par l'assurée le 13 juillet 2021. Il avait pris note de son indisponibilité du 7 au 8 juillet 2021 vis-à-vis de l'assurance-chômage.

h. À teneur du procès-verbal de l'entretien de conseil du même jour, l'assurée n'avait annoncé à sa conseillère que le 13 juillet des jours sans contrôle pour les 7 et 8 juillet, car sa belle-fille était malade et que l'assurée avait dû garder sa petite-fille, raison pour laquelle elle avait loupé l'entretien de conseil.

i. Par décision sur opposition du 5 octobre 2021, l'OCE a rejeté l'opposition formée par l'assurée, considérant qu'il ressortait du dossier qu'elle n'avait pas pu assister à l'entretien prévu suite à une erreur de sa part, ayant pensé que ce dernier

avait lieu le vendredi 9 juillet 2021 au lieu du jeudi 8 juillet 2021. Dans la mesure où elle avait commis d'autres manquements envers l'assurance-chômage, une sanction était justifiée et la jurisprudence permettant de ne pas sanctionner en cas d'oubli ne s'appliquait pas.

Pour le surplus, ce n'était qu'au stade de l'opposition et lors de l'entretien de conseil du 13 juillet 2021 que l'assurée avait invoqué son « empêchement » et qu'elle avait fait valoir des jours sans contrôle. Or, l'assurée ne pouvait a posteriori invoquer une prise de vacances pour éviter une sanction, dès lors que, conformément à la directive du SECO, il n'était possible de déroger à la prise des jours sans contrôle par blocs que si cela ne nuisait pas à l'application des directives définies à l'art. 17 LACI, notamment aux entretiens de conseil, étant précisé que l'assurée devait aviser sa conseillère en personnel de son intention de prendre des jours sans contrôle au moins deux semaines à l'avance, ou à tout le moins avant l'entretien de conseil litigieux. Partant, c'était à juste titre qu'une sanction avait été prononcée. La durée de la suspension de onze jours tenait compte du fait qu'il s'agissait d'un troisième manquement.

j. Le 1er novembre 2021, l'assurée a formé recours contre la décision précitée auprès de la chambre des assurances sociales de la Cour de justice, faisant valoir que le 8 juillet 2021, dans le stress et l'affolement, elle avait pensé avoir rendez-vous avec sa conseillère le 9 juillet alors que c'était le jour précédent. Cela était dû au fait que le 7 juillet 2021, sa belle-fille avait été hospitalisée et avait donné naissance, à 15h54, à sa petite-fille. Dans ces circonstances, elle avait été dans l'obligation de s'occuper en urgence de son petit-fils de 14 mois du 7 au 8 juillet inclusivement. Elle avait pris conscience de son erreur en voyant l'appel manqué de sa conseillère et avait tenté de la rappeler à trois reprises le même jour à 15h03, 15h11 et 15h40 pour s'excuser et lui expliquer son absence. Ne réussissant pas à la joindre, elle lui avait envoyé un courriel à 15h54.

Le 13 juillet 2021, à l'occasion de son entretien de conseil suivant, elle avait expliqué de vive voix à sa conseillère la raison de sa confusion quant à l'entretien du 8 juillet 2021. Le service juridique ne lui avait pas octroyé un droit d'être entendu, raison pour laquelle elle n'avait invoqué son empêchement qu'au stade de l'opposition. C'était de bonne foi qu'elle avait indiqué vouloir prendre des jours sans contrôles, comme elle l'aurait fait avec un employeur, en raison des circonstances exceptionnelles. Elle n'avait jamais été informée de l'obligation de prendre des jours sans contrôle en bloc. Néanmoins, elle pouvait être libérée de l'obligation d'être apte au placement pendant trois jours au plus, en cas d'événement familial particulier.

À l'appui de son recours, l'assurée a produit un acte de naissance attestant du fait que sa petite fille était née le 7 juillet 2021 et le courriel adressé à sa conseillère le 8 juillet 2021 dans lequel elle s'excusait d'avoir manqué son rendez-vous, précisant avoir pensé que c'était le vendredi 9 juillet à 13h30.

k. L'intimé a conclu au rejet du recours.

l. Lors d'une audience du 13 avril 2022, la recourante a notamment déclaré qu'elle avait pris conscience du fait qu'elle avait raté le rendez-vous en raison d'un appel manqué de sa conseillère sur son téléphone. Comme elle s'occupait de son petit-fils, elle n'avait pas fait attention à son téléphone au moment du rendez-vous. Elle se trouvait alors à la maison. L'accouchement avait eu lieu avant la date prévue. Elle ne pouvait pas annoncer à l'avance son indisponibilité, vu l'incertitude sur la date de celui-ci. Elle n'avait pas été particulièrement affolée du fait de garder son petit-fils, même si elle ne le gardait qu'occasionnellement, car elle avait eu quatre enfants. En fait, elle s'était affolée quand elle avait pris conscience du fait qu'elle avait raté son rendez-vous avec sa conseillère. L'accouchement s'était bien passé.

Sur le moment, elle ne savait pas qu'elle pouvait bénéficier de jours sans contrôle pour un événement familial particulier. Lors de son rendez-vous du 13 juillet avec sa conseillère, elle avait demandé deux jours de congé, car elle y avait droit. Sa conseillère lui avait répondu par la positive. L'assurée avait alors reporté ses deux jours sur sa feuille IPA (7 et 8 juillet). Elle n'avait pas parlé à cette occasion avec sa conseillère du fait qu'elle aurait pu avoir des jours sans contrôle. Cette dernière ne lui en avait pas parlé non plus. C'était pour justifier son absence à l'entretien du 8 juillet qu'elle avait demandé les deux jours de congé. Quand elle avait parlé du motif de son absence à sa conseillère, cette dernière avait été gênée de la situation et de la sanction. De son point de vue, celle-ci avait bien compris qu'elle demandait un congé en lien avec l'accouchement de sa belle-fille.

Le représentant de l'OCE a indiqué que depuis l'été 2021, le service juridique avait pour pratique de donner un droit d'être entendu avant de sanctionner un assuré. Les deux jours de congé pris par la recourante avaient été déduits de son solde de vacances, mais elle avait été indemnisée pour ceux-ci. Il ressortait de la pièce 68 (procès-verbaux des entretiens de conseil) que le congé pris par la recourante les 7 et 8 juillet était dû à des raisons personnelles et non à des raisons familiales, dès lors qu'il était indiqué que la belle-fille de la recourante était malade. Les jours sans contrôle devaient être demandés à l'avance. En l'occurrence, les jours sans contrôle avaient été annoncés après la sanction.

Même si la belle-fille de la recourante avait été malade et que la recourante devait garder son petit-fils, cela ne justifiait pas l'application des jours sans contrôle pour motifs familiaux selon le bulletin LACI B360. La recourante avait demandé au début des jours de congé normaux, non liés à des raisons familiales.

La recourante a encore indiqué qu'elle avait précisément demandé le congé pour des raisons familiales.

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 le délai et la forme prévus par la loi, le recours est recevable (art. 56 et 60 LPGA).

3. L'objet du litige porte sur le bien-fondé de la suspension de onze jours du droit à l'indemnité de la recourante, au motif qu'elle n'a pas répondu à l'appel de sa conseillère le 8 juillet à 13h30, faisant ainsi échouer l'entretien de conseil fixé ce jour-là.

4. L'assuré a droit à l'indemnité de chômage s'il satisfait, entre autres conditions, aux exigences du contrôle (art. 8 al. 1 let. g LACI). À cet effet, il lui incombe, avec l'assistance de l'office du travail compétent, d'entreprendre tout ce qu'on peut raisonnablement exiger de lui pour éviter le chômage ou l'abréger; en particulier, il est tenu de rechercher du travail et d'apporter la preuve des efforts fournis dans ce but (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. 30 al. 1 LACI dispose que 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), 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).

L'art. 30 al. 1 let. d LACI en liaison avec l'art. 17 al. 3 let. b LACI sanctionne le fait que l'entretien de conseil n'a pas pu se dérouler dans des conditions normales, soit à la date (et à l'heure) fixée(s) par l'office compétent (cf. art. 21 al. 2 OACI), ce qui comprend les arrivées tardives de plus de 15 minutes (arrêt du Tribunal fédéral 8C_498/2008 du 5 janvier 2009).

L'assuré qui a oublié de se rendre à un entretien de conseil et qui s'en excuse spontanément ne peut pas être suspendu dans l'exercice de son droit à l'indemnité

si l'on peut admettre, par ailleurs, sur le vu des circonstances, qu'il prend ses obligations de chômeur très au sérieux. 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 (arrêt du Tribunal fédéral des assurances C 123/04 du 18 juillet 2005).

Le Tribunal fédéral a jugé qu'était analogue au cas précité celui d'un assuré qui avait enregistré par inadvertance une date erronée dans son agenda électronique et auquel aucun autre manquement ne peut être reproché durant les trois délais-cadres dont il a bénéficié (arrêt 8C_157/2009 du 3 juillet 2009 consid. 4.2).

Les jours sans contrôle doivent être pris par blocs, c'est-à-dire qu'ils ne peuvent en principe être pris que par tranches de cinq, dix, quinze, etc. Cette réglementation tient compte du but intrinsèque des vacances et vise à empêcher qu'un entretien de conseil et de contrôle ne puisse avoir lieu en raison de la prise d'un jour sans contrôle isolé. Il est néanmoins possible de déroger à la prise des jours sans contrôle par blocs, dans la mesure où cela ne nuit pas à l'application des directives définies à l'art. 17 LACI (entretiens de conseil et de contrôle, assignations à des emplois ou à des MMT) (Bulletin LACI-IC B371).

L'assuré doit aviser l'autorité compétente de son intention de prendre des jours sans contrôle au moins 2 semaines à l'avance. Grâce à cette obligation d'aviser, l'autorité compétente peut fixer les entretiens de conseil et de contrôle ainsi que les entrevues avec les employeurs en tenant compte des vacances de l'assuré ; idem pour les mesures de marché du travail. Si l'assuré renonce ensuite à prendre ses jours sans contrôle sans motif valable, il n'y a plus droit (Bulletin LACI-IC B372).

L'assuré peut être libéré de l'obligation d'être apte au placement pendant 3 jours au plus si un événement familial particulier se produit. Si un tel événement coïncide avec un entretien de conseil ou de contrôle, un nouveau rendez-vous sera fixé. L'autorisation doit être communiquée aussitôt à la caisse de chômage compétente. Sont considérés comme événements familiaux particuliers notamment l'accouchement, le décès d'un membre de la famille, le mariage ou la nécessité de soigner son enfant malade ou un parent proche (Bulletin LACI-IC B360).

5. En l'espèce, la recourante ne peut se prévaloir d'un fait justificatif pour ne pas avoir répondu à l'appel de sa conseillère le 8 juillet 2021. En effet, elle a, selon ses propres déclarations, oublié le rendez-vous ou cru à tort qu'il devait avoir lieu le lendemain.

Cela étant, dans la mesure où l'intimé lui a accordé le 13 juillet 2021 des jours sans contrôle pour les 7 et 8 juillet 2021 en raison de son indisponibilité, suite à sa demande du même jour, il ne se justifie pas de sanctionner le manquement de la recourante. En effet, il apparaît établi que, comme elle s'en prévaut, elle a demandé rétrospectivement ces jours sans contrôle pour un motif familial, à savoir

le fait qu'elle avait dû s'occuper de son petit-fils en raison de l'accouchement de sa belle-fille. Contrairement à ce qu'a allégué l'intimé, il ressort du procès-verbal de l'entretien du 13 juillet 2021 que l'assurée avait précisément demandé des jours sans contrôle les 7 et 8 juillet en raison du fait qu'elle avait dû garder sa petite-fille, car sa belle-fille était malade. Les pièces du dossier permettent d'établir que sa belle-fille n'était pas malade, mais qu'elle avait accouché le 7 juillet. Il s'agit là d'un événement familial particulier, au sens du ch. B360 du Bulletin LACI-IC. L'assurée ne pouvait aviser l'autorité compétente de son intention de prendre des jours sans contrôle deux semaines à l'avance, vu l'incertitude sur la date de l'accouchement de sa belle-fille.

Certes, la recourante n'a pas annoncé immédiatement à sa conseillère des jours sans contrôle suite à l'accouchement de sa belle-fille, mais elle l'a fait rapidement, soit le 13 juillet 2021, ce qui n'apparaît pas excessif au vu des circonstances. Le fait qu'un entretien de conseil était fixé pendant la période concernée par la demande de jours sans contrôle ne justifie pas d'emblée le refus de cette demande, en application du ch. 371, dès lors que le ch. B360 prévoit que la personne assurée peut être libérée de l'obligation d'être apte au placement pendant 3 jours au plus si un événement familial particulier se produit et que si un tel événement coïncide avec un entretien de conseil ou de contrôle, un nouveau rendez-vous sera fixé. Ces jours sans contrôle concernent manifestement des cas particuliers qui sont d'une certaine importance et qui ne sont pas prévisibles.

6. Il en résulte que la décision de sanction en cause n'apparaît pas justifiée et il convient de l'annuler.

La procédure est gratuite (art. 61 let. fbis a contrario 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 sur opposition du 5 octobre 2021.
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
Isabelle CASTILLO	Catherine TAPPONNIER

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