RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

POST TENEBRAS LUX

POUVOIR JUDICIAIRE

A/56/2025 **ATAS/561/2025**

COUR DE JUSTICE

Chambre des assurances sociales

Arrêt du 22 juillet 2025

Chambre 15

En la cause

A_____ recourante

contre

OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI intimé

Siégeant : Marine WYSSENBACH, présidente; Anny FAVRE et Christine TARRIT-DESHUSSES, juges assesseurs

EN FAIT

A. **a.** Le 12 octobre 2024, A_____ (ci-après : l'assurée) s'est inscrite auprès de l'office cantonal de l'emploi (ci-après : OCE) via un formulaire en ligne. Elle a répondu « oui » à la question de savoir si elle acceptait les communications de l'OCE via courriel par le biais d'une messagerie standard, a indiqué son adresse *e-mail* et son numéro de téléphone portable.

b. Par courriel et SMS du 14 octobre 2024, l'OCE a accusé réception de l'inscription de l'assurée et a indiqué à cette dernière qu'elle recevrait prochainement une convocation pour un entretien conseil.

c. Par courriel du 16 octobre 2024, l'assurée a été convoquée à un entretien avec sa conseillère à l'office régional de placement le 17 octobre 2024 à 10h45.

d. L'assurée ne n'est pas présentée à cet entretien.

e. Invitée à se déterminer sur les raisons de son absence, l'assurée ne s'est pas manifestée.

f. Par décision du 5 novembre 2024, l'OCE a prononcé une suspension du droit à l'indemnité de l'assurée de 5 jours, car cette dernière ne s'était pas présentée à l'entretien du 17 octobre 2024.

g. Le 9 novembre 2024, l'assurée s'est opposée à cette décision en s'excusant pour son absence et en expliquant que le courriel de convocation avait été dans ses courriers indésirables, de sorte qu'elle ne l'avait pas vu. Elle avait en revanche pris contact avec l'ORP dès qu'elle avait eu connaissance de la convocation et accepté un entretien en urgence. Elle avait été en incapacité de travail totale dès septembre 2023, puis à 50% dès octobre 2024 et s'efforçait de reprendre progressivement ses activités professionnelles bien que les tâches administratives restaient complexes.

h. Par décision du 22 novembre 2024, l'OCE a maintenu sa décision, dans la mesure où il était établi que l'assurée avait manqué un entretien pour lequel elle avait reçu une convocation par courriel comme cela avait été accepté par elle lors de son inscription en ligne. Il appartenait à l'assurée de vérifier ses courriels y compris ses courriels indésirables et ce d'autant plus qu'elle avait été informée, par courriel et sms sur son téléphone portable, le 14 octobre 2024, qu'elle allait prochainement recevoir une convocation pour son premier entretien.

B. **a.** Par acte du 6 janvier 2025, l'assurée a saisi la chambre des assurances sociales de la Cour de justice (ci-après : chambre de céans) d'un recours tendant principalement à l'annulation de la sanction de 5 jours et subsidiairement à sa réduction. Elle a contesté avoir reçu le courriel et le sms du 14 octobre 2024 et précisé ne pas avoir l'intention de manquer son entretien conseil mais n'avoir pas vu sa convocation dans ses courriels indésirables. Elle estime qu'aucune faute ne peut lui être imputée, seul l'OCE doit se voir reprocher d'avoir adressé sa

convocation par courriel et sans solliciter d'accusé de réception. Elle expose avoir été sanctionnée une fois encore pour avoir manqué un second entretien conseil fixé le 22 octobre 2024 dont la convocation avait également été dans ses courriels indésirables. Elle s'était finalement rendue à un entretien qui lui avait été très utile et témoignait de sa bonne foi.

b. L'OCE a conclu au rejet du recours en démontrant par pièce qu'en sus d'un courriel, l'assurée avait reçu un sms pour l'informer de l'envoi dudit courriel. En sus, il était rappelé que le Tribunal fédéral, notamment dans un récent arrêt, avait rappelé qu'il incombait à l'assuré en attente d'une communication officielle de vérifier ses courriels ainsi que ses courriels indésirables et que l'absence de vérification constituait une négligence.

c. La recourante a été invitée à consulter les pièces et à répliquer.

d. La cause a ensuite été gardée à juger.

EN DROIT

1.

1.1 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.

1.2 Interjeté en temps utile, le recours est recevable (art. 60 al. 1 LPGA).

2. Le litige porte sur le bien-fondé de la sanction infligée à la recourante en raison de son absence à l'entretien avec sa conseillère en personnel le 17 octobre 2024, soit une suspension de 5 jours du droit à l'indemnité de chômage.

3. La recourante affirme qu'aucune intention fautive ne peut lui être imputée et partant aucune sanction ne peut lui être infligée, étant donné que le courriel l'informant de l'entretien était arrivé dans ses courriels indésirables.

3.1 L'art. 8 LACI énumère les conditions d'octroi de l'indemnité de chômage. Conformément à l'art. 8 al. 1 let. g LACI, l'assuré a droit à l'indemnité de chômage s'il satisfait, entre autres conditions, aux exigences du contrôle.

Les conditions de l'art. 8 al. 1 LACI, qui sont cumulatives (ATF 124 V 215 consid. 2), 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 et références 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 des Directives LACI IC – marché du travail/assurance-chômage (TC ; ci-après : Bulletin LACI IC).

3.2 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'abréger. Il lui incombe, en particulier, de chercher du travail, au besoin en dehors de la profession qu'il exerçait précédemment. Il doit pouvoir apporter la preuve des efforts qu'il a fournis.

3.3 Au regard de 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.

3.4 Selon l'art. 21 OACI, l'office compétent mène un entretien de conseil et de contrôle avec l'assuré à intervalles pertinents, mais au moins tous les deux mois. Il contrôle à cette occasion l'aptitude au placement de l'assuré et l'étendue de la perte de travail à prendre en considération (al. 1). L'office compétent consigne les jours où un entretien de conseil et de contrôle a eu lieu et dresse un procès-verbal de l'entretien (al. 2). L'assuré doit garantir qu'il peut être atteint par l'office compétent dans le délai d'un jour ouvré (al. 3).

3.5 La violation des obligations que l'art. 17 LACI impose à l'assuré expose ce dernier à une suspension de son droit à l'indemnité.

Selon l'art. 30 al. 1 let. d LACI, le droit de l'assuré à l'indemnité est suspendu notamment lorsqu'il est établi que celui-ci n'observe pas les prescriptions de contrôle du chômage ou les instructions de l'autorité compétente.

Cette disposition s'applique notamment lorsque l'assuré manque un entretien de conseil et de contrôle (arrêt du Tribunal fédéral 8C_777/2017 du 2 août 2018 consid. 3.1 et les références).

Conformément à l'art. 30 al. 2 LACI, l'autorité cantonale (à Genève l'OCE) prononce les suspensions au sens de l'al. 1 let. c, d et g, de même qu'au sens de l'al. 1 let. e, lorsqu'il s'agit d'une violation de l'obligation de fournir des renseignements à ladite autorité ou à l'office du travail ou de les aviser. Dans les autres cas, les caisses statuent (cf. ATAS/376/2024 du 28 mai 2024 consid. 4.3).

3.6 D'après la jurisprudence, l'assuré qui ne se rend pas à un entretien de conseil doit en principe être sanctionné si l'on peut déduire de son comportement une légèreté, de l'indifférence ou un manque d'intérêt par rapport à ses obligations de chômeur ou de bénéficiaire de prestations. En application du principe de proportionnalité, l'assuré qui a manqué un rendez-vous consécutivement à une

erreur ou à une inattention de sa part et qui s'en excuse spontanément ne peut toutefois être suspendu dans l'exercice de son droit à l'indemnité si l'on peut par ailleurs déduire de son comportement général qu'il prend ses obligations très au sérieux (arrêts du Tribunal fédéral 8C_777/2017 du 2 août 2018 consid. 3.2 ; 8C_157/2009 du 3 juillet 2009 consid. 4 ; C 145/01 du 4 octobre 2001 consid. 2b ; ATAS/102/2020 du 17 février 2020 consid. 4b ; Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, n. 50 ad art. 30 et références citées). Tel est le cas, notamment, s'il a rempli de façon irréprochable ses obligations à l'égard de l'assurance-chômage durant les douze mois précédant cet oubli. Il suffit que l'assuré ait déjà commis une faute, de quelque nature qu'elle soit, sanctionnée ou non, pour qu'une sanction se justifie en cas d'absence injustifiée (arrêts du Tribunal fédéral 8C_777/2017 précité consid. 3.2 ; 8C_928/2014 du 5 mai 2015 consid. 5.1 ; C 123/04 du 18 juillet 2005). Un éventuel manquement antérieur à douze mois ne doit plus être pris en considération (arrêts du Tribunal fédéral 8C_675/2014 du 12 décembre 2014 consid. 3 ; 8C_469/2010 du 9 février 2011 consid. 2.2). Cependant, pour tirer parti de cette jurisprudence, encore faut-il qu'il ait agi spontanément et immédiatement, ce qui n'est pas le cas s'il savait parfaitement qu'il avait un rendez-vous et qu'il a délibérément attendu avant de s'excuser (arrêt du Tribunal fédéral 8C_675/2014 du 12 décembre 2014 consid. 4.3).

3.7 Dans un cas dans lequel un assuré n'avait pas donné suite à une assignation à un programme d'emploi temporaire dont il n'avait pas eu connaissance, car elle était arrivée dans le dossier « indésirables » de sa boîte de réception, le Tribunal fédéral a retenu que, s'agissant d'un assuré ayant accepté la communication électronique, le fait de ne pas avoir vérifié le contenu dudit dossier devait être qualifié de négligence, justifiant ainsi le principe d'une sanction (arrêt du Tribunal fédéral 8C_373/2024 du 18 décembre 2024 consid. 7.1).

4.

En l'espèce, il n'est pas contesté que la recourante ne s'est pas présentée à son premier entretien de conseil du 17 octobre 2024. La convocation a été envoyée à la recourante qui ne le conteste pas puisqu’elle a indiqué que la convocation était allée dans ses courriels indésirables.

Or, lors de son inscription au chômage, la recourante a expressément accepté les communications par courriels et ainsi de relever quotidiennement sa boîte aux lettres et sa messagerie pour prendre connaissance des communications de l'OCE et y donner suite dans les délais.

On pouvait dès lors attendre d’elle qu’elle vérifie régulièrement le contenu de sa boîte électronique, y compris les courriels automatiquement classés dans la boîte de réception des indésirables, ceci d'autant plus qu'il lui avait était annoncé qu'une prochaine convocation lui parviendrait prochainement tant dans le SMS que dans le courriel du 14 octobre 2024 accusant réception de son inscription. L’intimé a

sur ce point apporté la preuve de l'envoi dudit SMS alors que la recourante contestait l'avoir reçu. On ne saurait par ailleurs rien tirer du comportement de la recourante pour la période précédente, dans la mesure où il s'agissait de son premier entretien fixé cinq jours après son inscription en ligne, lors de laquelle elle s'était engagée à recevoir ladite convocation par courriel et à vérifier chaque jour sa boîte mail.

Enfin, quand bien même la recourante a mentionné son état de santé et sa capacité de travail de 50% dès le 1er octobre 2024 selon une attestation de son médecin, elle n'en a à juste titre pas tiré argument pour justifier qu'elle avait manqué son entretien. Elle a en effet indiqué être à la recherche d'un emploi à plein temps dès son inscription, le 12 octobre 2024, être apte au placement et immédiatement disponible pour un entretien conseil, de sorte qu'elle ne pourrait pas s'exonérer de ses obligations envers l'ORP pour un motif médical.

Au vu de ce qui précède, la recourante a été négligente dans l'accomplissement de ses obligations et le principe d'une suspension du droit à l'indemnité de chômage doit être confirmé.

5. Il reste encore à vérifier la quotité de la sanction prononcée.

5.1 Selon l'art. 30 al. 3 3e phr. LACI, la durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute de l'assuré et ne peut excéder, par motif de suspension, 60 jours. L'art. 30 al. 3bis LACI précise que le Conseil fédéral peut prescrire une durée minimale pour la suspension.

L'art. 45 al. 3 OACI dispose que la suspension dure de 1 à 15 jours en cas de faute légère (let. a), de 16 à 30 jours en cas de faute de gravité moyenne (let. b) et de 31 à 60 jours en cas de faute grave (let. c).

Selon l'art. 45 al. 5 OACI, si 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.

5.2 La durée de suspension est fixée en tenant compte de toutes les circonstances du cas particulier, telles que le mobile, les circonstances personnelles (l'âge, l'état civil, l'état de santé, une dépendance éventuelle, l'environnement social, le niveau de formation, les connaissances linguistiques, etc.), les circonstances particulières (le comportement de l'employeur ou des collègues de travail, le climat de travail, etc.), de fausses hypothèses quant à l'état de fait (par exemple quant à la certitude d'obtenir un nouvel emploi ou à la certitude de la transformation d'un contrat de durée déterminée en un contrat de durée indéterminée ; ATAS/1037/2021 du 7 octobre 2021 consid. 7d ; SECO, Bulletin LACI IC, état au 1er janvier 2024, n. D64 ; aussi arrêt du Tribunal fédéral 8C_487/2007 du 23 novembre 2007 et C 23/07 du 2 mai 2007 ; RUBIN, *op. cit.*, n. 105 ad art. 30). Cependant, certains facteurs ne jouent en principe aucun rôle dans l'évaluation de la gravité de la faute. Il en va ainsi, entre autres, d'éventuels problèmes financiers (arrêts du

Tribunal fédéral C 21/05 du 26 septembre 2005 ; C 224/02 16 avril 2003 ; RUBIN, *op. cit.*, n. 101 et 109 ad art. 30).

5.3 Le Bulletin LACI IC prévoit une suspension de l'indemnité pour non-observation des instructions de l'ORP, en particulier pour non-présentation, sans motif valable, à un entretien de conseil ou de contrôle, de 5 à 8 jours lorsqu'il s'agit de la première fois, de 9 à 15 jours lorsqu'il s'agit de la deuxième fois et un renvoi pour décision à l'autorité cantonale lorsqu'il s'agit de la troisième fois (Bulletin LACI IC, n. D79 1C).

En l'espèce, la recourante a commis une négligence que l'on doit qualifier de légère, faute d'indice qu'elle aurait volontairement ignoré la convocation et manqué son premier entretien.

En prononçant une suspension de 5 jours, correspondant à la sanction minimale prévue pour la première non-présentation à un entretien de conseil selon le Bulletin LACI IC, l'autorité intimée a tenu compte de la légèreté de la faute.

Dans ce contexte, la chambre de céans n'a aucun motif pertinent pour s'écarter de l'appréciation de l'office intimé, la suspension de 5 jours apparaissant conforme au droit.

6. Dans ces circonstances, la décision de l'intimé est conforme au droit et le recours à son encontre, mal fondé, sera rejeté.

7. Pour le surplus, la procédure est gratuite (art. 89H al. 1 LPA et vu l'art. 61 let. fbis LPGA).

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 | La présidente

Nathalie KOMAISKI | Marine WYSSENBACH

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