

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/690/2026

ATAS/650/2026

COUR DE JUSTICE
Chambre des assurances sociales

Arrêt du 21 juillet 2026

Chambre 15

En la cause

A_____

recourante

contre

OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI

intimé

Siégeant : Marine WYSSENBACH, présidente; Yves MABILLARD et Maria Esther SPEDALIERO, juges assesseurs

EN FAIT

A. a. A_____ (ci-après : l'assurée), née le _____ 1994, a été licenciée avec effet au 31 juillet 2024.

b. Le 6 octobre 2024, elle s'est annoncée à l'office régional de placement (ci-après : ORP), rattaché à l'office cantonal de l'emploi (ci-après : OCE), pour un taux d'activité de 50%, porté à 100% dès le 20 février 2025.

B. a. L'assurée a fait l'objet de plusieurs décisions de suspension de son droit à l'indemnité, soit :

- trois jours, le 14 janvier 2025, en raison de recherches d'emploi insuffisantes durant la période précédant son inscription à l'assurance-chômage ;
- sept jours, le 15 janvier 2025, en raison de recherches d'emploi insuffisantes du 6 au 31 octobre 2024 ;
- neuf jours, le 16 janvier 2025, en raison de recherches d'emploi insuffisantes durant la période de contrôle du mois de novembre 2024 ;
- onze jours, le 21 février 2025, en raison de recherches d'emploi insuffisantes durant la période de contrôle du mois de décembre 2024 ;
- seize jours, le 24 février 2025, en raison de recherches d'emploi insuffisantes durant la période de contrôle du mois de janvier 2025.

L'assurée n'a pas formé opposition à ces décisions.

b. À compter du 18 août 2025, l'assurée a commencé une activité en gain intermédiaire en qualité de vendeuse avec un taux d'occupation de 60% auprès de la succursale d'une entreprise de commerce de détail (ci-après : l'employeuse), sise à la rue B_____, dans le canton de Genève.

c. Par courriel du 29 septembre 2025, l'assurée a avisé (à 11 :02) sa conseillère en personnel qu'elle ne serait pas présente à l'entretien de conseil fixé le lendemain à 11h, en raison de ses obligations professionnelles. Elle a sollicité le report du rendez-vous.

d. Par courriel du même jour, la conseillère en personnel lui a répondu (à 11 :04) qu'elle devait fournir des preuves, telles que le planning de ses horaires de travail établi par son employeuse ; faute de quoi, l'entretien ne pourrait pas être reporté.

e. Par courrier du 1^{er} octobre 2025, la direction juridique de l'OCE a invité l'assurée à lui faire parvenir, dans le délai imparti, ses observations et les justificatifs en rapport avec son absence non excusée à l'entretien de conseil du 30 septembre 2025 à 11 :00.

f. Par courriel du 11 octobre 2025 à l'OCE, l'assurée a expliqué qu'elle n'avait pas pu assister à cet entretien, dans la mesure où elle travaillait toute la journée le 30 septembre 2025. Elle en avait informé sa conseillère en personnel deux jours à

l'avance. Elle n'avait pas pu communiquer ses horaires de travail, car elle n'avait pas d'ordinateur et son téléphone portable était saturé, l'empêchant d'envoyer ou de recevoir des documents. Elle était néanmoins disposée à transmettre ses horaires de travail dès qu'elle aurait accès à un ordinateur - ce qui fut fait le 3 novembre 2025, après que l'OCE lui ait accordé à cet effet un délai au 31 octobre 2025, prolongé au 4 novembre 2025. Dans son courriel d'accompagnement du 3 novembre 2025, l'assurée indiquait avoir été présente sur son lieu de travail dès 12h00, mais qu'à la suite d'un dysfonctionnement du système, l'horaire correct ne s'affichait pas.

g. Par décision du 5 novembre 2025, la direction juridique de l'OCE a prononcé une suspension du droit à l'indemnité de chômage de l'assurée de 20 jours, à compter du 1^{er} octobre 2025. Le planning hebdomadaire produit attestait que l'assurée avait travaillé de 13h00 à 19h15 le jour en question. Les explications qu'elle avait fournies ne permettaient pas de justifier son absence à l'entretien de conseil qui devait se dérouler le 30 septembre 2025 à 11h00. La durée de la suspension avait été augmentée afin de tenir compte de ses précédents manquements.

h. Le 27 novembre 2025, l'assurée s'est opposée à cette décision, en faisant valoir que la quotité de la suspension lui paraissait excessive dès lors qu'il s'agissait de son premier manquement à un entretien de conseil, que son absence du 30 septembre 2025 était motivée par des raisons professionnelles, que son planning mentionnait un horaire de 13h00 à 19h15, mais qu'en réalité elle était sur son lieu de travail à 12h00 en raison d'un changement d'horaire de dernière minute, et qu'elle devait se présenter sur son lieu de travail quinze minutes avant le début de son service, rendant impossible sa présence à l'ORP à 11h00.

i. Par décision du 6 février 2026, l'OCE a rejeté l'opposition. L'assurée ne pouvait pas se prévaloir d'une justification valable pour motiver son absence à l'entretien de conseil du 4 août (*recte* : 30 septembre) 2025, faute d'avoir apporté la preuve qu'elle devait bien débuter son activité à midi au lieu de 13h00 comme indiqué sur son planning. Par ailleurs, l'assurée avait déjà fait l'objet de cinq suspensions de son droit à l'indemnité de chômage. La durée de la présente suspension à 20 jours correspondait au barème du Secrétariat d'État à l'économie (ci-après : SECO), en tenant compte du fait qu'il s'agissait du sixième manquement, et respectait le principe de la proportionnalité.

- C. a.** Par acte non daté posté le 25 février 2026, l'assurée, agissant en personne, a interjeté recours contre la décision sur opposition du 6 février 2026 auprès de la chambre des assurances sociales de la Cour de justice, en concluant, principalement à son annulation, et subsidiairement à la réduction de la durée de la suspension.

L'intimé ne pouvait pas tenir compte des cinq sanctions précédentes dont la recourante avait fait l'objet, puisque celles-ci ne concernaient pas une absence à

un entretien de conseil. Selon le barème du SECO, en cas de non-présentation pour la première fois à un entretien de conseil, la durée de suspension prévue était de cinq à huit jours. En tant que la décision initiale prévoyait une augmentation de la durée de la suspension « afin de tenir compte de précédents manquements », sans en préciser la nature, la motivation de la décision était par ailleurs insuffisante.

La recourante a également repris les arguments développés à l'appui de son opposition pour soutenir qu'elle avait activement collaboré. Elle en a tiré la conclusion que son absence n'était pas injustifiée. Au contraire, la sanction était disproportionnée.

En outre, l'intimé avait établi les faits de manière incomplète. Il n'avait pas tenu compte du temps de trajet, de la durée variable d'un entretien de conseil et du temps nécessaire pour le retour au lieu de travail.

b. Par réponse du 24 mars 2026, l'intimé a conclu au rejet du recours.

La prise en compte des cinq derniers manquements durant le délai-cadre d'indemnisation pour fixer à 20 jours la quotité de la dernière sanction (ici litigieuse) respectait la jurisprudence. Le fait que les sanctions prononcées portaient sur des motifs différents n'était pas décisif.

Certes, la recourante avait averti sa conseillère en placement, la veille de l'entretien prévu, de son impossibilité à s'y rendre. Elle ne lui avait toutefois pas fourni, comme requis, le planning de son horaire de travail, ou tout autre document démontrant qu'elle devait bien commencer son activité à 12h00.

Le planning transmis mentionnait un début d'activité à 13h00. La recourante avait expliqué que le « programme se bloque chaque semaine, ce qui empêche l'enregistrement correct de l'heure réelle du début ». Ces seules explications, confirmées par aucun autre justificatif, ne suffisaient cependant pas pour considérer que la recourante devait commencer son activité à 12h00.

Pour le surplus, les entretiens de conseil duraient en général 30 minutes. En se présentant à 11h00 à son entretien de conseil, la recourante disposait du temps nécessaire pour pouvoir débiter son activité professionnelle à midi, puisque la durée du trajet en transports publics entre l'ORP et la succursale où elle collaborait, sise à la rue B_____, nécessitait une dizaine de minutes seulement.

c. Par réplique du 2 avril 2026, la recourante a persisté dans ses conclusions.

Elle a estimé avoir fourni des justificatifs suffisants à l'appui de son absence à l'entretien, qui ne résultait pas d'un manque de volonté mais d'une impossibilité réelle, dont elle avait informé l'ORP sans délai.

Elle a répété que la décision litigieuse ne tenait pas compte de l'ensemble des circonstances concrètes du cas, ni du principe de la proportionnalité.

d. À la demande de la chambre de céans, par courrier du 6 mai 2026 auquel était joint le décompte des heures de la recourante pour la période de septembre 2025, l'employeuse a confirmé que sa collaboratrice avait commencé sa journée de travail à 13h00 le 30 septembre 2025. Celle-ci arrivait en principe quinze minutes avant le début de son horaire de travail pour se changer et se préparer. L'employeuse n'avait pas été avisée préalablement d'un rendez-vous administratif ce jour-là à 11h00.

e. Invitée à se déterminer sur ce courrier et son annexe, la recourante ne s'est pas manifestée dans le délai qui lui avait été imparti par la chambre de céans.

f. Dans ses observations du 29 mai 2026, l'intimé a maintenu sa position.

L'employeuse confirmait que la recourante avait bien débuté son activité professionnelle à 13h00 le 30 septembre 2025, fait qui était corroboré par le décompte des heures signé par la recourante.

Dans la mesure où l'entretien de conseil auprès de l'ORP était prévu le 30 septembre 2025 à 11h00 pour une durée d'environ 30 minutes et que le trajet jusqu'au lieu de travail n'excédait pas 20 minutes, la recourante disposait largement du temps nécessaire pour se présenter à son rendez-vous auprès de l'ORP tout en arrivant à l'heure à son travail.

g. Copie de cette écriture a été transmise à la recourante pour information.

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 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 LACI n'y déroge expressément.

1.3 Interjeté dans la forme (art. 61 let. b LPGA) et le délai de 30 jours (art. 60 al. 1 LPGA) prévus par la loi, le recours est recevable.

2.

2.1 La recourante fait grief à l'intimé d'avoir violé son droit d'être entendue, au motif que la décision litigieuse est insuffisamment motivée à propos de la durée de la suspension prononcée.

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

2.2 La jurisprudence a déduit du droit d'être entendu, consacré à l'art. 29 al. 2 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 (Cst - RS 101), le devoir pour l'autorité de motiver sa décision, afin que le destinataire puisse la comprendre, la contester utilement s'il y a lieu et que l'autorité de recours puisse exercer son contrôle. Pour répondre à ces exigences, il suffit que l'autorité mentionne au moins brièvement les motifs qui l'ont guidée et sur lesquels elle a fondé sa décision ; elle n'a toutefois pas l'obligation d'exposer et de discuter tous les arguments invoqués par les parties. Il n'y a violation du droit d'être entendu que si l'autorité ne satisfait pas à son devoir minimum d'examiner les problèmes pertinents (ATF 129 I 232 consid. 3.2 ; 126 I 97 consid. 2b). La motivation d'une décision est suffisante lorsque l'intéressé est mis en mesure d'en apprécier la portée et de la déférer à une instance supérieure en pleine connaissance de cause (ATF 122 IV 14 consid. 2c).

Le droit d'être entendu est une garantie constitutionnelle de caractère formel, dont la violation doit en principe entraîner l'annulation de la décision attaquée indépendamment des chances de succès du recourant sur le fond (ATF 127 V 431 consid. 3d/aa). Par exception au principe de la nature formelle de ce droit, la jurisprudence admet qu'une violation de ce dernier 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 133 I 201 consid. 2.2 ; 127 V 431 consid. 3d/aa ; 126 V 130 consid. 2b). 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'intimé, 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).

2.3 En l'espèce, la recourante, dans le cadre de la présente procédure, a pu prendre connaissance de la détermination de l'intimé des 24 mars et 29 mai 2026 quant

aux motifs l'ayant conduit au prononcé d'une suspension de 20 jours du droit à l'indemnité de chômage. La recourante a donc pu se rendre compte de la portée de la décision litigieuse et a pu s'exprimer en toute connaissance de cause par-devant la chambre de céans qui jouit d'un plein pouvoir d'examen. Ainsi, la prétendue violation du droit d'être entendue a été réparée au cours de la procédure contentieuse.

Par conséquent, le grief doit être écarté, sans préjudice pour la recourante.

3. Le litige porte exclusivement sur le bien-fondé de la suspension du droit à l'indemnité de chômage de la recourante pour une durée de 20 jours, en lien avec son absence à l'entretien de conseil du 30 septembre 2025.

L'absence de la recourante à l'entretien de conseil agendé au 14 janvier 2026, dont elle a fait part dans sa réplique du 2 avril 2026, sort de l'objet de la contestation, puisque la décision litigieuse ne porte pas sur cette question. Il n'y a donc pas lieu d'entrer en matière sur ce point.

4.

4.1 L'assuré a droit à l'indemnité de chômage à certaines conditions cumulatives (ATF 124 V 215 consid. 2), notamment s'il satisfait aux exigences du contrôle (art. 8 al. 1 let. g LACI en relation avec l'art. 17 LACI).

Les conditions de l'art. 8 al. 1 LACI 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 Directive LACI IC – marché du travail/assurance-chômage (ci-après : Bulletin LACI IC).

L'art. 17 al. 1 LACI dispose que l'assuré qui fait valoir des prestations d'assurance doit, avec l'assistance de l'office du travail compétent, entreprendre tout ce qu'on peut raisonnablement exiger de lui pour éviter le chômage ou l'abrèger. 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.

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.

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).

4.2 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'art. 30 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).

4.3 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). 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 (arrêt du Tribunal fédéral 8C_675/2014 du 12 décembre 2014 consid. 3 et les références). 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).

À titre d'exemples, le Tribunal fédéral a considéré qu'il ne se justifiait pas de prononcer une suspension à l'égard d'assurés qui ne s'étaient pas présentés à un entretien de conseil, l'un parce qu'il avait confondu la date de son rendez-vous avec une autre date, l'autre parce qu'il était resté endormi, mais avait

immédiatement appelé l'ORP, à son réveil, pour s'excuser de son absence. Dans les deux cas, les assurés avaient toujours fait preuve d'un comportement ponctuel (arrêt du Tribunal fédéral C.145/01 du 4 octobre 2001).

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

4.4 Selon l'art. 30 al. 3 3^e 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. 3^{bis} 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.

4.5 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 ; Bulletin LACI IC, état au 1^{er} janvier 2025, n. D64 ; aussi arrêt du Tribunal fédéral 8C_487/2007 du 23 novembre 2007 et C.23/07 du 2 mai 2007 ; Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, 2014, n. 105 ad art. 30 LACI). 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 du 16 avril 2003 ; Boris RUBIN, op. cit., n. 101 et 109 ad art. 30 LACI).

Selon le Bulletin LACI IC (n. D63 à D64), si la personne assurée est suspendue durant la période d'observation de deux ans pour la même raison (le même état de fait), les autorités cantonales et/ou ORP prolongent la durée de suspension en suivant la grille de suspension (n. D63c). S'agissant de suspensions répétées pour

un fait différent, pour prolonger la durée de suspension en conséquence, les autorités cantonales et/ou ORP ne prennent en compte que les suspensions décidées par les autorités cantonales et/ou ORP. Si la personne assurée est à nouveau suspendue durant la période d'observation de deux ans, la durée de suspension doit être prolongée en conséquence, tout en tenant compte du comportement général de la personne assurée. Les autorités cantonales et/ou ORP sont responsables de prolonger la durée de suspension selon leur appréciation et de justifier leur choix dans la décision. De la même manière, s'ils renoncent à prolonger la période de suspension, ils doivent le justifier dans leur décision (n. D63d). Ces principes sont conformes à la jurisprudence, d'après laquelle l'art. 45 al. 5 OACI (ancien art. 45 al. 2^{bis}) prescrit de sanctionner plus sévèrement un assuré qui a déjà fait l'objet d'une sanction antérieure sans égard à la nature des motifs de sanction retenus (arrêt du Tribunal fédéral 8C_518/2009 du 4 mai 2010 consid. 5 ; ATAS/1230/2018 du 27 décembre 2018 consid. 7a). Plus le premier manquement est grave et récent, plus le nombre de jours à ajouter pour la dernière faute commise doit être élevé (Boris RUBIN, op. cit., n. 126 ad art. 30 LACI).

Selon le barème du SECO, si les recherches d'emploi sont insuffisantes pendant un délai de congé d'un mois, le nombre de jours de suspension prévu est de trois à quatre jours ; il est de six à huit jours pour un délai de congé de deux mois et de neuf à douze jours pour un délai de congé de trois mois et plus (Bulletin LACI IC, n. D79 ch. 1.A).

Ce barème prévoit, en cas de recherches insuffisantes pendant la période de contrôle, une suspension de trois à quatre jours la première fois, de cinq à neuf jours la deuxième fois et de dix à 19 jours la troisième fois, la quatrième fois le dossier est renvoyé à l'autorité cantonale pour décision (Bulletin LACI IC, n. D79 ch. 1.C).

Toujours selon le barème du SECO, lorsque l'assuré ne se présente pas à un entretien de conseil ou de contrôle sans motif valable, la sanction se situe entre cinq et huit jours s'il s'agit du premier manquement, entre neuf et quinze jours s'il s'agit du deuxième manquement. À partir du troisième manquement, le dossier est renvoyé à l'autorité cantonale pour décision (Bulletin LACI IC, n. D79 ch. 3.A).

4.6 La quotité de la suspension du droit à l'indemnité de chômage dans un cas concret constitue une question relevant du pouvoir d'appréciation (arrêt du Tribunal fédéral 8C_373/2024 du 18 décembre 2024 consid. 4.4). Le pouvoir d'examen de la chambre de céans n'est pas limité à la violation du droit 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_373/2024 du 18 décembre 2024 consid. 4.5).

4.7 Le juge des assurances sociales fonde sa décision, sauf dispositions contraires de la loi, sur les faits qui, faute d'être établis de manière irréfutable, apparaissent comme les plus vraisemblables, c'est-à-dire qui présentent un degré de vraisemblance prépondérante. Il ne suffit donc pas qu'un fait puisse être considéré seulement comme une hypothèse possible. Parmi tous les éléments de fait allégués ou envisageables, le juge doit, le cas échéant, retenir ceux qui lui paraissent les plus probables (ATF 126 V 353 consid. 5b et les références ; 125 V 193 consid. 2 et les références ; cf. 130 III 321 consid. 3.2 et 3.3 et les références). Aussi n'existe-t-il pas, en droit des assurances sociales, un principe selon lequel l'administration ou le juge devrait statuer, dans le doute, en faveur de l'assuré (ATF 135 V 39 consid. 6.1 et la référence).

5.

5.1 En l'occurrence, il n'est pas contesté que la recourante ne s'est pas présentée à son entretien de conseil du 30 septembre 2025 fixé à 11h00. La chambre de céans observe que celle-ci a expliqué dans un premier temps, soit dans son courriel du 11 octobre 2025, que son absence était due au fait qu'elle avait dû travailler toute la journée du 30 septembre 2025 et avait de ce fait été empêchée d'assister à l'entretien du même jour. Dans son courriel du 3 novembre 2025, elle a en revanche allégué avoir débuté sa journée de travail à 12h00, ce qui l'avait empêchée de se présenter à son entretien de conseil à 11h00. Or, il ressort du décompte des heures de travail, communiqué à la chambre de céans par l'employeuse, et signé par la recourante le 22 octobre 2025 - sans qu'il ne comporte aucune correction -, que le 30 septembre 2025, la recourante était présente sur son lieu de travail dès 13 :00, fait qui a été confirmé par l'employeuse par courrier du 6 mai 2026, et non dès 11h45 pour débiter un service à 12h00 comme l'a soutenu la recourante.

La recourante disposait donc du temps nécessaire, durant la matinée du 30 septembre 2025, pour se rendre à son entretien avec sa conseillère en placement, et commencer son activité professionnelle à temps, à 13 :00, dès lors que, selon l'outil Google Maps, le temps de marche entre l'ORP et la succursale où la recourante travaille est estimé à onze minutes seulement.

Même à supposer que la journée de travail dût débiter à 12h00, comme allégué par la recourante dans ses déclarations ultérieures, force est de constater que dans le courrier précité, l'employeuse a affirmé que la recourante ne l'avait pas avisée préalablement du rendez-vous administratif le 30 septembre 2025 à 11h00. Or, la convocation à cet entretien avait été adressée à la recourante le 4 août 2025. Cette dernière pouvait donc s'organiser et en informer son supérieur hiérarchique afin

d'être disponible pour l'entretien, puisque selon l'art. 329 al. 3 de la loi fédérale complétant le Code civil suisse, du 30 mars 1911 (CO - RS 220) *in initio*, l'employeur accorde au travailleur les heures et jours de congé usuels, lesquels correspondent à des événements particuliers, comme le mariage, le décès d'un proche, un déménagement, une consultation médicale, la garde d'un enfant malade, la visite d'un proche malade ou encore une fête religieuse (Patricia DIETSCHY-MARTENET, Commentaire romand Code des obligations I, 2021, n. 9 ad art. 329 CO). Quitte à ce que la recourante compense ensuite le temps de travail manqué.

Faute de motif valable, c'est donc fautivement que la recourante ne s'est pas rendue disponible pour l'entretien de conseil du 30 septembre 2025 à 11 :00.

En outre, la recourante a commis des manquements antérieurs, durant les douze mois précédant son absence à cet entretien de conseil (cf. *infra*). L'on ne peut dès lors déduire de son comportement général que la recourante prend ses obligations à l'égard de l'assurance-chômage très au sérieux.

Le principe d'une suspension du droit de la recourante à l'indemnité de chômage doit en conséquence être confirmé.

5.2 S'agissant de la quotité de la sanction, c'est le lieu de relever que l'absence à l'entretien de conseil du 30 septembre 2025, qui constitue le premier manquement de ce type, justifierait, isolément considéré, une suspension de cinq à huit jours selon le barème du SECO.

Toutefois, cette absence a été précédée de cinq suspensions de durées de trois jours (décision du 14 janvier 2025), sept jours (décision du 15 janvier 2025), neuf jours (décision du 16 janvier 2025), onze jours (décision du 21 février 2025) et seize jours (décision du 24 février 2025) - désormais toutes entrées en force de chose décidée faute d'oppositions dans le délai légal - pour, respectivement, recherches d'emploi insuffisantes avant l'inscription au chômage le 6 octobre 2024, et recherches d'emploi insuffisantes du 6 au 31 octobre, en novembre et décembre 2024, ainsi qu'en janvier 2025. Ces antécédents ayant été commis au cours des deux dernières années, la durée de la suspension du droit à l'indemnité doit être prolongée en vertu de l'art. 45 al. 5 OACI, quand bien même les précédentes suspensions ont été infligées pour des faits de nature différente (cf. consid. 4.5 *supra*).

Un manquement bénin en soi peut être sanctionné pour faute grave s'il intervient après de multiples manquements sanctionnés et ayant eu lieu durant la période de deux ans qui précède (arrêt du Tribunal fédéral 8C_297/2022 du 15 février 2023 consid. 5.5 ; Boris RUBIN, Assurance-chômage : manuel à l'usage des praticiens, 2025, p. 177).

Dans l'arrêt 8C_297/2022 précité, le Tribunal fédéral a refusé la réduction de la durée de 40 jours de suspension pour chacune des périodes de contrôle de mai et juin 2021, décidés par l'office de l'économie et du travail du canton de Zurich en

raison de recherches d'emploi remises tardivement. Selon le barème du SECO, en cas de manquement de ce type, la sanction se situe entre cinq et neuf jours la première fois, entre dix et dix-neuf jours la deuxième fois et, le dossier est renvoyé à l'autorité cantonale pour décision la troisième fois (Bulletin LACI IC, n. D79 ch. 1. E). Dans cette affaire, le Tribunal fédéral a considéré que la suspension de 40 jours était appropriée pour chacune des périodes de contrôle de mai et juin 2021. L'intéressée avait déjà fait l'objet de (cinq) suspensions répétées, lors des périodes de contrôle d'octobre 2019, novembre 2019, décembre 2019, janvier 2020 et février 2020, et moins de deux ans s'étaient écoulés depuis lors, justifiant une augmentation de la durée de la suspension en application de l'art. 45 al. 5 OACI. La nouvelle faute commise par l'intéressée a été classée dans la fourchette inférieure de la faute grave.

En l'espèce, une durée de 20 jours de suspension constitue une augmentation de quatre jours par rapport à la dernière décision (seize jours de suspension) et se situe dans la fourchette inférieure de la faute moyenne (art. 45 al. 3 let. b OACI). Elle apparaît adéquate, étant donné que la recourante, comme relevé précédemment, a eu l'intention de se soustraire à l'entretien de conseil du 30 septembre 2025 et qu'il s'agit de son sixième manquement. La chambre de céans n'a aucun motif pertinent pour s'écarter de l'appréciation de l'office intimé.

6. Au vu de ce qui précède, le recours sera rejeté.

La procédure est gratuite (art. 61 let. f^{bis} LPGA *a contrario*).

**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