

**COUR DES ASSURANCES SOCIALES**

---

---

Arrêt du 5 novembre 2014

---

Présidence de       Mme     DESSAUX, juge unique  
Greffier             :     Mme     Parel

\*\*\*\*\*

Cause pendante entre :

**A.C.** \_\_\_\_\_, à Sévery, recourante, représentée par B. \_\_\_\_\_, Service juridique, à Genève,

et

**SERVICE DE L'EMPLOI, Instance juridique chômage**, intimé, à Lausanne.

---

**Art. 17 al. 1 et 3 let. b 30 al. 1 let d et al. 3**

**E n f a i t :**

**A.** A.C.\_\_\_\_\_ (ci-après : l'assurée ou la recourante) a été licenciée de son poste de travail avec effet au 31 mai 2013. Elle s'est inscrite au chômage le 26 avril 2013. Un délai-cadre d'indemnisation de deux ans lui a été ouvert par la Caisse de chômage B.\_\_\_\_\_ à compter du 3 juin 2013. Elle est assistée par l'Office régional de placement de Morges (ci-après : ORP) dans ses démarches pour retrouver un emploi.

**a)** Le 30 septembre 2013, l'ORP a mis l'assurée en demeure de lui fournir des explications écrites sur les raisons pour lesquelles elle ne s'était pas présentée à l'entretien de conseil et de contrôle du 9 septembre précédent. Il lui rappelait que cette absence pouvait constituer une faute vis-à-vis de l'assurance-chômage et conduire à une suspension du droit aux indemnités de chômage.

Dans le procès-verbal d'entretien du 1<sup>er</sup> octobre 2013, la conseillère ORP de l'assurée, D.\_\_\_\_\_, relevait qu'au vu de l'incapacité de celle-là de gérer la partie administrative, elle lui avait demandé de prendre contact avec le collaborateur du CSR qui s'était occupé de sa gestion administrative et avait complété son dossier de demande d'indemnités de chômage. La conseillère ORP précisait qu'elle avait demandé à l'assurée un certificat médical attestant sa capacité de travail à 60 % mais que celle-ci avait beaucoup de peine à se souvenir "de tout cela" et de récupérer les documents. Elle indiquait encore que, comme l'assurée était payée par le CSR, elle allait prendre contact avec son assistant social pour qu'il puisse la soutenir dans ses démarches. Elle estimait la situation difficile, vu que l'assurée ne comprenait pas tout et oubliait facilement.

Le 10 octobre 2013, l'assurée a répondu au courrier de l'ORP du 30 septembre 2013 en expliquant que, comme elle l'avait indiqué lors de l'entretien téléphonique du 10 septembre 2013, elle n'avait pu se

présenter au rendez-vous du 9 septembre 2013 parce qu'elle était malade. Elle annonçait la production d'un certificat médical. Le 21 octobre 2013, l'ORP a requis de l'assurée la production du certificat médical annoncé en l'avertissant qu'à défaut, il se prononcerait sur la base des pièces en sa possession avec les conséquences juridiques qui en découlaient. Le 5 novembre 2013, l'ORP a suspendu le droit de l'assurée à l'indemnité de chômage pendant 5 jours à compter du 10 septembre 2013. Par lettre du 21 novembre 2013, l'assurée a contesté la décision de suspension de son droit à l'indemnité de chômage du 5 novembre précédent, en faisant valoir qu'elle n'avait en aucun cas voulu faillir à l'entretien du 9 septembre 2013 mais que c'était en raison de son état de santé qu'elle n'avait pu s'y présenter. Elle a produit le certificat médical établi le même jour par son médecin, le Dr A.\_\_\_\_\_, psychiatre, certifiant que sa patiente avait connu une péjoration de son état dépressif le 9 septembre 2013, avec une augmentation de fatigue et une perte d'envies, laquelle avait induit une consultation le 10 septembre 2013 et précisant que, suite à son état clinique, l'assurée avait été dans l'incapacité d'assister à son rendez-vous à l'ORP le 9 septembre 2013. Par décision sur opposition du 12 mars 2014, le SDE a admis l'opposition et annulé la décision de l'ORP du 5 novembre 2013, en considérant notamment ce qui suit :

"Il ressort de son dossier que l'assurée présente une incapacité de travail à 40 % de longue date et que, par décision du 23 janvier 2014, l'office vaudois de l'assurance-invalidité fédérale lui a reconnu un degré d'invalidité de 40 % à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2012. Par ailleurs, plusieurs certificats médicaux établis par le Dr A.\_\_\_\_\_ figurent au dossier de la cause et il apparaît donc que ce dernier est au fait de la situation médicale de l'opposante. De plus, ce médecin a attesté que l'assurée a subi une péjoration de son état dépressif en date du 9 septembre 2013, que son état de santé ne lui avait donc pas permis de se rendre à l'ORP ce jour-là et qu'elle l'avait consulté le lendemain. Ainsi, il convient de retenir de ce qui précède que l'opposante était dans l'incapacité de se rendre à l'entretien de conseil et de contrôle du 9 septembre 2013 pour des raisons médicales dûment attestées par son médecin traitant. Partant, elle disposait d'un motif d'excuse valable pour ne pas se rendre audit entretien et, à cet égard, il ne se justifie pas de maintenir une sanction à son encontre pour cette absence."

**b)** Le 2 octobre 2013, le SDE a informé l'assurée qu'il était appelé à statuer sur son aptitude au placement, dès lors qu'il apparaissait que son état de santé semblait restreindre ses possibilités pour la reprise

d'une activité professionnelle. Il a invité l'assurée à lui transmettre un certificat médical indiquant son taux de capacité de travail à compter du 1<sup>er</sup> juin 2013 ainsi que les éventuelles restrictions médicales à la reprise d'une activité professionnelle. Il a requis, dans l'hypothèse où l'assurée présenterait une incapacité de travail totale ou partielle, que le médecin traitant appelé à établir dit certificat médical précise si cette incapacité de travail était passagère ou définitive. Le 22 octobre 2010, le SDE a adressé à l'assurée un rappel concernant sa demande du 2 octobre précédent et l'a invitée à se déterminer et à produire toutes pièces utiles pour l'examen de son aptitude au placement dans un délai de dix jours, l'informant qu'à défaut il se prononcerait sur la base des pièces en sa possession. Par courriel du 28 octobre 2013, la conseillère ORP de l'assurée a informé celle-ci qu'elle ne pouvait répondre à sa demande de cours tant que les autres conditions pour la suite du traitement de son dossier n'étaient pas remplies. Elle a précisé à cet égard que le dossier de l'assurée était bloqué puisque celle-ci n'avait pas répondu à la demande de renseignements du SDE concernant l'examen de son aptitude au placement. Elle a par ailleurs relevé que l'assurée avait reçu un projet d'acceptation de rente à 40 % de l'assurance invalidité et l'a priée de lui faire savoir si le certificat médical attestant une reprise d'activité professionnelle à 100 % dès le 1<sup>er</sup> octobre 2013 était toujours d'actualité. Par courriel du 28 octobre 2013, l'assurée a transmis au SDE le certificat médical établi le 15 octobre précédent par le Dr A.\_\_\_\_\_ certifiant qu'elle présentait une incapacité de travail définitive (de longue durée) de 40 % dès le 1<sup>er</sup> juin 2013. Par décision du 1<sup>er</sup> novembre 2013, le SDE a informé l'assurée qu'elle remplissait les conditions de l'art. 15 LACI et qu'elle était apte au placement. Il a précisé que les recherches d'emploi de l'assurée devaient correspondre à sa capacité résiduelle de travail de 60 %.

**c)** Par courrier du 14 novembre 2013, l'ORP a assigné l'assurée à un entretien préalable pour un cours d'accompagnement à la réinsertion professionnelle, en l'invitant à prendre contact avec l'organisateur, la Fondation O.\_\_\_\_\_ (ci-après : O.\_\_\_\_\_) dans un délai de 24 heures afin de fixer un entretien préalable.

Il ressort du procès-verbal de l'entretien de conseil et de contrôle du 14 novembre 2013 avec sa conseillère ORP que l'assurée a accepté de suivre le cours d'accompagnement à la réinsertion professionnelle de l'O.\_\_\_\_\_. Il était précisé que l'objectif du prochain entretien serait le suivi O.\_\_\_\_\_. Le frère de l'assurée, B.C.\_\_\_\_\_, qui l'accompagnait ce jour-là, a indiqué vouloir aider sa sœur dans ses recherches d'emploi, au vu des problèmes de mémoire de celle-ci, liés à son état de santé. Il a précisé que la capacité de compréhension de sa sœur variait selon les jours.

Le 21 novembre 2013, l'assurée a adressé à l'O.\_\_\_\_\_, avec copie à sa conseillère ORP, un courriel dans lequel elle s'inquiétait de n'avoir toujours pas reçu de courrier l'informant de la date de l'entretien préalable. Le même jour, elle a été informée, par courriel, que la date dudit entretien aurait lieu le 16 décembre 2013.

Le 16 décembre 2013, l'ORP a écrit à l'assurée notamment ce qui suit :

"Nous vous avons fixé un entretien pour le 12.12.2013 à 15h15. Vous ne vous êtes pas présentée à la date convenue. Les éléments mentionnés ci-dessus pourraient constituer une faute vis-à-vis de l'assurance-chômage et conduire à une suspension dans votre droit aux indemnités de chômage. Afin que notre office puisse se déterminer en toute connaissance de cause et respecter votre droit d'être entendu, nous vous invitons à nous exposer votre point de vue par écrit dans un délai de **10 jours** dès réception de la présente. Dans l'hypothèse où vous auriez, avant la réception de la présente, contacté notre office pour vous expliquer oralement au sujet du grief reproché ci-dessus, nous vous prions malgré tout de réitérer vos explications **par écrit**. Faute de réponse de votre part, nous nous prononcerons uniquement sur la base des pièces en notre possession et une sanction sera prononcée. De plus, tous les moyens de preuve éventuels, sur lesquels vous vous basez, doivent être joints à votre réponse."

Par décision du 14 janvier 2014, l'ORP a suspendu l'assurée dans son droit à l'indemnité de chômage pendant 9 jours à compter du 13 décembre 2013. Il a notamment considéré ce qui suit :

"Il ressort que l'entretien susmentionné [réd. : 12 décembre 2013] n'a pas pu avoir lieu en raison de votre absence. Afin de respecter le droit d'être entendu, nous vous avons demandé de bien vouloir vous justifier, par écrit, sur les motifs énoncés dans la rubrique "en fait". Vous n'avez pas répondu dans le délai imparti.

Le but d'un entretien est d'accompagner les assurés dans leurs différentes démarches en qualité de demandeur d'emploi, de trouver des solutions et de fixer des objectifs précis en vue de leur réinsertion professionnelle. Ainsi, il appartient à chaque assuré qui fait valoir des prestations de l'assurance-chômage de s'organiser afin de ne pas manquer un rendez-vous à l'ORP. En ne vous rendant pas à cet entretien, vous avez empêché l'évaluation de votre situation. Au vu de ce qui précède et selon la législation en vigueur, une suspension dans l'exercice de votre droit à l'indemnité de chômage doit être prononcée.

Ladite suspension est fixée en tenant compte de la faute commise et d'éventuels antécédents à 9 jours indemnifiables dès le 13.12.2013."

Par courriel du 15 janvier 2014, l'assurée s'est adressée à sa conseillère ORP en ces termes :

**"Concernant le rendez-vous du 12 décembre 2013, je souhaite savoir si vous avez fait le nécessaire auprès de toutes les instances concernées pour rectifier votre erreur ?**

Ayant reçu à la date du 16 décembre 2013 un courrier du Service de l'emploi de Morges me demandant de me justifier par écrit, sous peine d'une sanction de 10 jours de pénalités, auquel je n'ai pas répondu, sachant que je n'ai pas à me justifier, n'ayant fait aucune erreur.

Selon votre demande, vous avez reçu (**cf. pièces jointes**)

1 courriel de ma part, vous informant de mon rendez-vous avec l'O. \_\_\_\_\_ au 16 décembre afin de déplacer notre rendez-vous du 12 décembre pour un feedback de l'entretien avec l'O. \_\_\_\_\_.

1 courriel de l'O. \_\_\_\_\_, vous annonçant mon rendez-vous du 16 décembre.

1 courriel de l'O. \_\_\_\_\_, copie du courrier m'annonçant mon rendez-vous du 16 décembre.

Dans l'attente de votre preste réponse à ma question, (...)."

Le 16 janvier 2014, D. \_\_\_\_\_ a répondu à l'assurée qu'elles n'avaient à aucun moment discuté d'un report de rendez-vous et que, dès lors que l'assurée n'avait pas pris position à la suite de la demande de justification de l'ORP du 16 décembre 2013, la sanction avait été prononcée. Elle attirait l'attention de l'assurée sur les voies de recours indiquées en fin de courrier (décision de sanction).

Il ressort du procès-verbal de l'entretien du 21 janvier 2014 de l'assurée avec sa conseillère ORP notamment ce qui suit :

" F. \_\_\_\_\_ cheffe d'office a participé à l'entretien afin de clarifier la situation avec l'assurée notamment sur les procédures suite à absences aux rdvs fixés par l'orp et répondre à d'éventuelles remarques ou demandes de la part de l'assurée.  
Elle revient sur l'absence au rdv du 12.12.14 [réd. : recte : 2013] : l'assurée dit avoir envoyé un mail disant que ce rdv devait être reporté car son rdv chez O. \_\_\_\_\_ a été fixé le 16.12.  
Je n'ai pas reçu ce mail et donc aucun report de rdv accepté.  
L'assurée a donc choisi de ne pas venir à l'entretien.  
Elle a reçu une demande de justification à laquelle elle a jugé inutile de devoir y répondre (comme précisé dans son mail) malgré les explications déjà données sur la procédure lors de notre entretien du 14 nov en présence de Mme F. \_\_\_\_\_.  
(...)  
Je rappelle aussi à l'assurée que seule la cp peut demander un report de rdv et que l'assurée ne peut demander une annulation de rdv que si la justification est pertinente : maladie, présentation à un poste de travail etc.  
(...)"

Par acte du 14 février 2014 de son mandataire, Service juridique de B. \_\_\_\_\_, l'assurée a formé opposition à la décision du 14 janvier 2014 en requérant un délai de 2 semaines pour motiver l'opposition.

Le 11 mars 2014, l'assurée a complété son opposition en faisant valoir qu'un accord oral avait été conclu avec sa conseillère ORP à l'issue de l'entretien du 14 novembre 2013, selon lequel le prochain rendez-vous - destiné à faire le point sur la mesure O. \_\_\_\_\_ - aurait lieu après l'entretien préalable avec la conseillère O. \_\_\_\_\_. Or, elle soutient qu'elle a envoyé un courriel à sa conseillère ORP le 21 novembre 2013 pour demander un report de l'entretien du 12 décembre 2013 et qu'à la place d'une réponse elle a reçu la demande de justification du 16 décembre 2013. Elle justifie son silence en se référant au courriel envoyé le 15 janvier 2014. Estimant que, pour les motifs invoqués, elle s'est conformée avec diligence à ses devoirs vis-à-vis de l'assurance chômage, elle requiert l'annulation de la décision suspendant son droit à l'indemnité de chômage durant 9 jours. En annexe, elle a notamment produit un certificat médical établi le 11 mars 2014 par le Dr A. \_\_\_\_\_ qui certifie notamment que l'assurée présente un état dépressif sévère, suit une psychothérapie individuelle à son cabinet une fois par semaine, que son état a nécessité l'introduction d'un traitement antidépresseur à des doses

importantes, que malgré une lente amélioration des symptômes, elle reste fragile avec notamment des difficultés à se confronter à des situations stressantes et présentant des exigences importantes et rencontre également des problèmes d'organisation et de gestion des obligations administratives. L'opposante a aussi produit une copie du courriel envoyé à sa conseillère ORP le 21 novembre 2013, qui a la teneur suivante :

"Madame D. \_\_\_\_\_,  
Ci-dessous, la réponse de l'O. \_\_\_\_\_ concernant mon entretien préalable.  
Comme celui-ci est agendé au 16 décembre et selon votre demande, nous devons fixer un autre rendez-vous que celui prévu initialement le 12 décembre 2013.  
Dans l'attente de votre réponse, (...)."

Par décision sur opposition du 24 avril 2014, le SDE a partiellement admis l'opposition et réduit la suspension du droit de l'assurée à l'indemnité de chômage à 5 jours. Il a considéré en substance que les explications fournies par l'assurée dans son opposition ne permettaient pas de remettre en cause le bien-fondé de la décision prononcée par l'ORP dans la mesure où elle n'avait pas obtenu le consentement de sa conseillère ORP à sa demande de report de rendez-vous envoyée par courriel du 21 novembre 2013 et que, dans ces conditions, elle ne pouvait pas partir du principe que sa demande avait été acceptée, ce d'autant plus que sa demande ne se fondait sur aucun juste motif puisqu'il n'avait pas été prévu que l'entretien avec sa conseillère ORP devait nécessairement se dérouler après l'entretien préalable avec l'O. \_\_\_\_\_. Il a relevé par ailleurs que le certificat médical du Dr A. \_\_\_\_\_ ne faisait état d'aucune incapacité, de sorte qu'on ne pouvait en déduire que l'état de santé de l'assurée ne lui avait pas permis de participer à l'entretien du 12 décembre 2013, ce que celle-ci n'alléguait d'ailleurs pas. Confirmant la suspension du droit aux indemnités de chômage, le SDE en a toutefois réduit l'importance, la ramenant à 5 jours, en raison de l'annulation de la précédente décision de suspension à l'endroit de l'assurée.

**B.** Par acte du 28 mai 2014, A.C. \_\_\_\_\_ a recouru contre la décision sur opposition du 24 avril précédent en concluant à son

annulation et "à la restitution [...] des cinq jours d'indemnité-chômage". Elle reprend en substance les arguments développés dans son opposition et se prévaut en outre d'une violation du principe de la bonne foi, en faisant valoir ce qui suit :

"Les entretiens ORP déjà vécus (cf. dossier chômage complet dont la production est requise) et la présence sporadique d'intervenants tiers lors de certains d'entre eux, comme M. B.C. \_\_\_\_\_ ou Mme F. \_\_\_\_\_, auraient dû enjoindre la conseillère ORP à pour le moins une brève réponse, même négative, à la demande de report du 21 novembre 2013. Sans réponse aucune de sa part avant le 12 décembre 2013, la recourante pouvait valablement, c'est-à-dire selon les règles élémentaires de la bonne foi, partir du principe que la demande de report était acceptée. La déclaration postérieure de Mme D. \_\_\_\_\_, selon laquelle elle n'aurait pas reçu la demande de report du 21 novembre 2013, ne trouve pas d'explication technique, de sorte qu'elle ne saurait être retenue."

A titre de mesures d'instruction, la recourante requiert l'audition de son frère, B.C. \_\_\_\_\_, et de sa conseillère ORP, D. \_\_\_\_\_, en qualité de témoins.

Dans sa réponse du 30 juin 2014, le SDE a conclu au rejet du recours. Il soutient qu'il n'avait en aucun cas été prévu lors de l'entretien du 14 novembre 2013 que le prochain rendez-vous serait reporté s'il survenait avant la tenue de l'entrevue qui devait avoir lieu auprès de la fondation O. \_\_\_\_\_, en faisant valoir que cela ne ressort aucunement du procès-verbal d'entretien établi le 14 novembre 2013. Il ajoute voir mal pour quelle raison la conseillère ORP aurait renoncé à un entretien de conseil et de contrôle pour ce motif. Il relève que c'est en vain que la recourante allègue avoir reçu cette directive de la part de sa conseillère ORP et que, dès lors qu'elle n'avait pas reçu de confirmation du report de son entretien de conseil et de contrôle du 12 décembre 2013, elle ne pouvait pas raisonnablement partir du principe que celui-ci était renvoyé à une date ultérieure.

Dans ses déterminations du 31 juillet 2014, la recourante a confirmé ses conclusions et ses motifs.

## **E n d r o i t :**

**1. a)** Les dispositions de la LPGA (loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la partie générale du droit des assurances sociales, RS 830.1) s'appliquent aux contestations relevant de la LACI (art. 1 LACI [loi fédérale du 25 juin 1982 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité, RS 837.0]). Les décisions sur opposition et celles contre lesquelles la voie de l'opposition n'est pas ouverte sont sujettes à recours (art. 56 al. 1 LPGA) devant le tribunal des assurances compétent, à savoir celui du canton auquel appartient l'autorité qui a rendu la décision attaquée (art. 100 al. 3 LACI et 128 al. 2 OACI [ordonnance du 31 août 1983 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité, RS 837.02]), dans les trente jours suivant la notification de la décision sujette à recours (art. 60 al. 1 LPGA).

En l'espèce, le recours a été formé en temps utile, devant le tribunal compétent, et dans le respect des formalités prévues par la loi (cf. art. 61 let. b LPGA notamment), de sorte qu'il est recevable.

**b)** La recourante demande la réduction de la suspension de son droit au chômage pendant cinq jours indemnisables. La valeur litigieuse étant ainsi inférieure à 30'000 fr., la cause est de la compétence du juge instructeur statuant en tant que juge unique (art. 94 al. 1 let. a LPA-VD [loi vaudoise du 28 octobre 2008 sur la procédure administrative, RSV 173.36] applicable par renvoi de l'art. 83c al. 2 LOJV [loi cantonale vaudoise d'organisation judiciaire du 12 septembre 1979, RSV 173.01]).

**2.** Le présent litige porte sur le point de savoir si l'intimé était fondé, par sa décision sur opposition du 24 avril 2014, à suspendre le droit de la recourante à l'indemnité de chômage pour une durée de cinq jours, motif pris que celle-ci ne s'est pas présentée à un entretien de conseil et de contrôle auquel elle avait été convoquée par l'ORP.

**3. a)** L'assuré a droit à l'indemnité de chômage s'il satisfait, entre autres conditions, aux exigences de contrôle (art. 8 al. 1 let. g LACI). Aux termes de l'art. 17 LACI, 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 (al. 1, première phrase). L'assuré a l'obligation, lorsque l'autorité compétente le lui enjoint, de participer aux entretiens de conseil et aux réunions d'information (al. 3 let. b).

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. Selon la jurisprudence, la suspension du droit à l'indemnité est destinée à poser une limite à l'obligation de l'assurance-chômage d'allouer des prestations pour des dommages que l'assuré aurait pu éviter ou réduire. En tant que sanction administrative, elle a pour but de faire répondre l'assuré, d'une manière appropriée, du préjudice causé à l'assurance-chômage par son comportement fautif (ATF 133 V 89 consid. 6.2.2; 126 V 520 consid. 4; TF 8C\_316/2007 arrêt du 16 avril 2008 consid. 2.1.2).

**b)** La suspension du droit à l'indemnité suppose une faute de l'assuré, étant précisé qu'une faute même légère ou une négligence peuvent constituer un motif de suspension (cf. art. 30 al. 3 LACI et Boris RUBIN, Commentaire de la loi sur l'assurance-chômage, Genève/Zurich/Bâle 2014, n° 15 ad art. 30 LACI).

De jurisprudence constante, il y a faute de l'assuré – et une suspension est donc possible – lorsqu'il ne se rend pas à un entretien de conseil et de contrôle assigné par l'autorité compétente, de même que lorsqu'il ne se rend pas à une séance d'information obligatoire, pour autant que l'on puisse déduire de son comportement de l'indifférence ou un manque d'intérêt (cf. résumé de la jurisprudence à ce sujet : TFA C 209/99 arrêt du 2 septembre 1999 consid. 3a, *in* : DTA 2000 p. 101, n° 21;

TF 8C\_447/2008 arrêt du 16 octobre 2008 consid. 5.1, *in* : DTA 2009 p. 271; Boris RUBIN, *op. cit.*, n° 50 ss ad art. 30 al. 1 let. d LACI).

Ainsi, l'assuré qui a oublié une première fois de se rendre à un entretien et qui s'en excuse spontanément, ne peut être suspendu dans l'exercice de son droit à l'indemnité s'il prend par ailleurs ses obligations de chômeur et de bénéficiaire de prestations très au sérieux (TFA C 209/99 précité consid. 3a et C 123/04 arrêt du 18 juillet 2005 consid. 4).

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 (TF 8C\_697/2012 *in* : DTA 2014 p. 185, n° 10; TF 8C\_834/2010 du 11 mai 2011 consid. 2.3; 8C\_469/2010 du 9 février 2011 consid. 2.2; 8C\_447/2008 précité consid. 5.1; C 265/06 du 14 novembre 2007 consid. 4.2).

**c)** Dans le domaine des assurances sociales, le juge 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 130 III 321 consid. 3.2 et 3.3; 126 V 353 consid. 5b; 125 V 193 consid. 2).

Par ailleurs, la procédure est régie par le principe inquisitoire, selon lequel les faits pertinents de la cause doivent être constatés d'office par le juge. Mais ce principe n'est pas absolu. Sa portée est restreinte par le devoir des parties de collaborer à l'instruction de l'affaire (ATF 122 V 157 consid. 1a; 121 V 204 consid. 6c et les références). Celui-ci comprend en particulier l'obligation des parties 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, faute de quoi elles risquent de devoir

supporter les conséquences de l'absence de preuves (ATF 125 V 193 consid. 2; cf. ATF 130 I 180 consid. 3.2).

Si l'administration ou le juge, se fondant sur une appréciation consciencieuse des preuves fournies par les investigations auxquelles ils doivent procéder d'office, sont convaincus que certains faits présentent un degré de vraisemblance prépondérante et que d'autres mesures probatoires ne pourraient plus modifier cette appréciation, il est superflu d'administrer d'autres preuves (appréciation anticipée des preuves; ATF 131 I 153 consid. 3, 125 I 127 consid. 6c/cc). Une telle manière de procéder ne viole pas le droit d'être entendu selon l'art. 29 al. 2 Cst. ([Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999; RS 101] ;SVR 2001 IV n° 10 p. 28 consid. 4b; ATF 124 V 90 consid. 4b; 122 V 157 consid. 1d et la référence citée).

**4. a)** Il est constant que la recourante ne s'est pas présentée à l'ORP le 12 décembre 2013 pour l'entretien de conseil et de contrôle auquel elle avait été convoquée. A sa décharge, elle fait valoir qu'à l'issue de l'entretien du 14 novembre 2013, un accord oral avait été conclu avec sa conseillère ORP selon lequel, le prochain rendez-vous - destiné à faire le point sur la mesure O.\_\_\_\_\_ - aurait lieu après l'entretien préalable avec la conseillère O.\_\_\_\_\_, raison pour laquelle, lorsqu'elle a appris que la date de ce rendez-vous avait été fixée au 16 décembre 2013, elle a écrit un courriel (le 21 novembre 2013) à sa conseillère ORP pour lui demander le report de l'entretien de conseil et de contrôle du 12 décembre 2013. Se prévalant du principe de la bonne foi, elle soutient que la présence sporadique d'intervenants tiers lors de certains entretiens ORP aurait dû enjoindre sa conseillère à lui adresser à tout le moins une brève réponse et que, sans réponse de sa part avant le 12 décembre 2013, elle pouvait valablement partir du principe que sa demande de report avait été acceptée. L'explication postérieure de sa conseillère ORP selon laquelle elle n'avait pas reçu le courriel du 21 novembre 2013 ne

trouvant pas d'explication technique, elle soutient que dite explication ne saurait être retenue.

L'existence d'une convention orale passée lors de l'entretien du 14 novembre 2013 prévoyant que le prochain rendez-vous aurait lieu après la rencontre initiale avec la conseillère O.\_\_\_\_\_ est hautement vraisemblable, compte tenu du fait que le procès-verbal d'entretien du 14 novembre 2013 évoque le cours O.\_\_\_\_\_ et mentionne, in fine, que l'objectif du prochain entretien consiste en le suivi de la rencontre O.\_\_\_\_\_. Le procès-verbal de l'entretien du 21 janvier 2014 fait état de la non réception du courriel du 21 novembre 2013 mais ne conteste pas que l'entretien suivant celui du 14 novembre 2013 était censé être postérieur au rendez-vous préalable avec la conseillère O.\_\_\_\_\_. Cela étant, il peut être renoncé à l'audition du frère de la recourante.

En ce qui concerne toutefois la question de la preuve de la réception du courriel du 21 novembre 2013 par la conseillère ORP, on ne saurait suivre le raisonnement de la recourante : le principe inquisitoire dispense certes les parties de l'obligation de prouver mais ne les libère pas du fardeau de la preuve. Si la recourante a produit une copie informatique du courriel litigieux, dont il ressort qu'il aurait été envoyé le 21 novembre 2013 à 16 heures 47 avec sa conseillère ORP en destinataire principale, il n'en demeure pas moins que la copie du message d'envoi ne suffit pas à elle seule pour attester sa réception par D.\_\_\_\_\_, et encore moins sa lecture. Or, il appartenait à la recourante de s'assurer de l'une, respectivement de l'autre, en utilisant les options de distribution "accusé de réception" ou "accusé de lecture" de son système de messagerie. Elle n'établit pas, ni même n'allègue l'usage de telles options de distribution.

C'est en vain que la recourante se prévaut du principe de la bonne foi, dès lors que dans son courriel, elle écrit sans ambiguïté aucune être dans l'attente d'une réponse. N'en ayant pas reçu, elle devait s'en inquiéter et s'enquérir auprès de sa conseillère ORP des motifs pour lesquels elle ne lui répondait pas, respectivement s'assurer qu'elle avait bien reçu sa demande de report d'entretien et qu'elle était d'accord avec

celle-ci. Or, elle ne l'a pas fait. A cet élément s'ajoute, comme le relève l'intimé, l'éventualité que sa conseillère ORP aurait pu avoir, depuis l'entretien du 14 novembre 2013, d'autres motifs ou de nouveaux motifs au maintien du rendez-vous de conseil et de contrôle à la date du 12 décembre 2013. Dans ce contexte, c'est également en vain que la recourante en appelle au certificat médical établi le 11 mars 2014 par son psychiatre le Dr A.\_\_\_\_\_, puisque ce dernier n'atteste nullement l'incapacité de la recourante à se rendre à l'entretien du 12 décembre 2013 pour des raisons médicales.

Au vu de ce qui précède, c'est avec raison que l'intimé a considéré que l'absence de la recourante à l'entretien du 12 décembre 2013 constituait un manquement à ses obligations de demandeuse d'emploi. Reste à déterminer si la jurisprudence concernant un premier manquement qui, le cas échéant, serait susceptible - si les conditions sont remplies - d'annuler la sanction trouve application dans le cas d'espèce.

**b)** Pour rappel, selon la jurisprudence du Tribunal fédéral (cf. consid. 3a ci-dessus), il y a faute de l'assuré - et une suspension est donc possible - lorsqu'il ne se rend pas à un entretien de conseil et de contrôle assigné par l'autorité compétente, pour autant que l'on puisse déduire de son comportement de l'indifférence ou un manque d'intérêt; l'assuré qui a oublié une première fois de se rendre à un entretien et qui s'en excuse spontanément, ne peut être suspendu dans l'exercice de son droit à l'indemnité s'il prend par ailleurs ses obligations de chômeur et de bénéficiaire de prestations très au sérieux, ce qui signifie qu'il doit avoir rempli de façon irréprochable ses obligations à l'égard de l'assurance-chômage durant les douze mois précédant cet oubli.

En l'occurrence, s'il est vrai que l'assurée avait été suspendue une première fois dans son droit aux indemnités de chômage par décision de l'ORP du 5 novembre 2013, force est de constater que le SDE a finalement admis son opposition (décision sur opposition du 12 mars 2014) en considérant que c'était en raison de son état de santé que la recourante avait été empêchée de se rendre à l'entretien de conseil et de

contrôle du 9 septembre 2013, ainsi que l'attestait le certificat médical du Dr A. \_\_\_\_\_ du 21 novembre 2013. Cela étant, on se trouve bien dans un cas de premier manquement et il y a lieu d'appliquer la jurisprudence s'y rapportant. Il faut donc examiner si on peut considérer que la recourante a rempli de façon irréprochable ses obligations à l'égard de l'assurance-chômage durant les douze mois ayant précédé son absence du 12 décembre 2013, soit si on peut considérer qu'elle a pris ses obligations de demandeuse d'emploi très au sérieux.

A titre liminaire, on observe que ce n'est pas en raison d'un oubli que l'assurée ne s'est pas rendue à l'entretien du 12 décembre 2013, mais parce qu'elle considérait - certes à tort - que sa demande de report de rendez-vous avait été tacitement acceptée par sa conseillère ORP à la suite de son courriel du 21 novembre 2013. Dans la mesure où l'assurée pensait qu'elle s'était conformée aux directives de l'ORP, on ne saurait exiger de sa part qu'elle présente spontanément des excuses pour une absence qu'elle croyait avoir justifiée. C'est dans ce sens qu'il convient de considérer la teneur de son courriel du 14 janvier 2014 et le fait qu'elle ne se soit pas déterminée à la suite du courrier de l'ORP du 16 décembre 2013. Pour le surplus, s'il est également vrai que le SDE a été contraint d'envoyer un rappel à l'assurée (courrier du 22 octobre 2013) afin qu'elle lui fournisse le certificat médical lui permettant de se prononcer sur son aptitude au placement, on constate que la recourante s'est acquittée de cette obligation dans le délai qui lui avait été imparti. Il ressort en outre du dossier qu'elle n'a pas failli dans ses recherches d'emploi.

En tout état, il apparaît que ce n'est pas en raison d'un désintérêt ou d'un manque de sérieux que l'assurée a quelque peu peiné à se conformer aux instructions et aux demandes de l'ORP ou du SDE, mais bien à cause de son état de santé psychique, comme l'attestent les certificats médicaux de son psychiatre figurant au dossier. Celui-ci expliquait notamment que sa patiente rencontrait des difficultés à se confronter à des situations stressantes et présentait des problèmes d'organisation et de gestion de ses obligations administratives, en raison d'un état dépressif sévère. Sa conseillère ORP était consciente de ses

difficultés puisque, dans le procès-verbal du 22 octobre 2013, elle relevait que l'assurée avait des problèmes de compréhension et de mémoire tels qu'elle avait décidé de prendre contact avec l'assistant social du CSR afin qu'il la soutienne et la suive dans ses démarches vis-à-vis de l'assurance-chômage. Dans ces conditions, la Cour de céans est d'avis qu'on ne saurait considérer que la recourante n'a pas pris très au sérieux ses obligations de demandeuse d'emploi depuis son inscription à l'assurance-chômage mais que son état de santé psychique faisait obstacle, non fautivement, au suivi régulier de ses obligations administratives.

En conclusion, il y a lieu de retenir que le manquement de la recourante (absence à l'entretien du 12 décembre 2013) était excusable et qu'il n'a pas à faire l'objet d'une sanction, conformément à la jurisprudence fédérale ci-dessus rappelée.

**5.** Au vu de ce qui précède, le recours doit être admis et la décision entreprise annulée.

Il n'est pas perçu de frais de justice, la procédure étant gratuite (art. 61 let. a LPGA).

Faute d'avoir procédé avec l'assistance d'un mandataire professionnel, la recourante ne saurait se voir allouer des dépens.

**Par ces motifs,  
la juge unique  
p r o n o n c e :**

- I.** Le recours est admis.
- II.** La décision sur opposition rendue le 24 avril 2014 par le Service de l'emploi, Instance juridique chômage, est annulée.
- III.** Il n'est pas perçu de frais judiciaires, ni alloué de dépens.

La juge unique :

La greffière :

**Du**

L'arrêt qui précède est notifié à :

- B. \_\_\_\_\_, Service juridique, à Genève (pour la recourante),
- Service de l'emploi, Instance juridique chômage, à Lausanne,
- Secrétariat d'Etat à l'économie, à Berne,

par l'envoi de photocopies.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière de droit public devant le Tribunal fédéral au sens des art. 82 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral ; RS 173.110), cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral (Schweizerhofquai 6, 6004 Lucerne) dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

La greffière :