

CONSEIL SUPERIEUR DE LA SECURITE SOCIALE

Audience publique du treize juin deux mille vingt-deux

Composition:

Mme Marianne Harles, président de chambre à la Cour d'appel,	président
Mme Michèle Raus, 1 ^{er} conseiller à la Cour d'appel,	assesseur-magistrat
M. Stéphane Pisani, conseiller à la Cour d'appel,	assesseur-magistrat
Mme Nathalie Wagner, comptable, Mettendorf,	assesseur-employeur
Mme Monia Haller, infirmière, Roeser,	assesseur-assuré
Mme Tamara Schiavone,	secrétaire



ENTRE:

l'Etat du Grand-Duché de Luxembourg, représenté par son Ministre d'Etat, Luxembourg, sinon par son Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire, Luxembourg, appelant, comparant par Maître Olivier Unsen, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg;

ET:

X, née le [...], demeurant à [...], intimée, comparant par Maître Hanan Gana-Moudache, avocat à la Cour, demeurant à Differdange.

Par requête entrée au secrétariat du Conseil supérieur de la sécurité sociale le 10 mars 2022, l'Etat du Grand-Duché de Luxembourg a relevé appel d'un jugement rendu par le Conseil arbitral de la sécurité sociale le 25 février 2022, dans la cause pendante entre lui et X, et dont le dispositif est conçu comme suit: Par ces motifs, le Conseil arbitral de la sécurité sociale, statuant contradictoirement et en premier ressort, reçoit le recours de l'Etat du Grand-Duché de Luxembourg en la forme, le déclare non fondé et en déboute, confirme la décision de la Commission spéciale de réexamen du 9 septembre 2021.

Les parties furent convoquées pour l'audience publique du 16 mai 2022, à laquelle le rapporteur désigné fit l'exposé de l'affaire.

Maître Olivier Unsen, pour l'appelant, maintint les moyens et conclusions de la requête d'appel entrée au siège du Conseil supérieur de la sécurité sociale le 10 mars 2022.

Maître Hanan Gana-Moudache, pour l'intimée, conclut à la confirmation du jugement du Conseil arbitral de la sécurité sociale du 25 février 2022.

Après prise en délibéré de l'affaire le Conseil supérieur rendit à l'audience publique de ce jour, à laquelle le prononcé avait été fixé, l'arrêt qui suit:

Par une décision du 27 mai 2021, la directrice de l'Agence pour le développement de l'emploi (ci-après « ADEM ») a suspendu la gestion du dossier de l'assurée X pendant deux mois par application de l'article L. 622-9 du code du travail. L'assurée n'aurait pas été joignable par téléphone le 25 mai 2021 entre 13 heures et 14 heures malgré la convocation qui lui a été envoyée en ce sens.

Par décision du 9 septembre 2021, la Commission spéciale de réexamen (ci-après « CSR ») a dit cette mesure non justifiée. Il ressortirait des éléments du dossier que l'assurée a contacté les services de l'ADEM par téléphone et par e-mail en temps utiles. Un relevé de ses appels prouverait qu'elle a contacté les services de l'ADEM par téléphone le même jour et une copie d'un courriel établirait qu'à 14 heures 14, elle a tenté de joindre son conseiller référent. Elle aurait donc rempli son obligation de contacter le jour-même du rendez-vous le Contact Center en cas de difficulté d'organisation, tel qu'indiqué sur la convocation.

Par requête déposée en date du 27 octobre 2021 au siège du Conseil arbitral de la sécurité sociale (ci-après « Conseil arbitral »), l'Etat du Grand-Duché de Luxembourg (ci-après « l'ETAT ») a introduit un recours contre cette décision.

Par jugement du 25 février 2022, le Conseil arbitral a rejeté le recours. Il a estimé que s'il est exact que l'assurée a invoqué comme motif de son absence le simple fait qu'elle devait s'occuper de ses enfants, il n'en resterait pas moins qu'elle a rapporté la preuve qu'elle a essayé de joindre les services de l'ADEM par téléphone et par mail le jour-même de la convocation. Elle justifierait dès lors de sa disponibilité pour le marché de l'emploi et la sanction prononcée sur base de l'article L. 622-9 du code du travail ne serait pas justifiée.

Par requête parvenue en date du 10 mars 2022 au secrétariat du Conseil supérieur de la sécurité sociale, l'ETAT a régulièrement interjeté appel contre ce jugement. Il soutient que les convocations envoyées par l'ADEM n'auraient pas de sens s'il suffisait qu'après la date du

rendez-vous, le chômeur appelle pour s'excuser. L'assurée aurait dû informer l'ADEM avant la date du rendez-vous si cette date ne lui convenait pas. Elle aurait dû déployer tous les efforts pour que l'entretien avec son conseiller puisse avoir lieu. L'assurée ne ferait pas état d'une excuse valable pour justifier de ne pas avoir été joignable par téléphone le 25 mai 2021 entre 13 et 14 heures.

L'intimée conclut à la confirmation du jugement entrepris.

Suivant l'article L. 622-9 point 2 du code du travail, le demandeur d'emploi non indemnisé qui, sans excuse valable, ne répond pas aux invitations et convocations de l'ADEM, voit la gestion de son dossier suspendu pour une durée de deux mois.

En l'espèce, il est constant en cause que l'intimée a été convoquée par l'ADEM à un rendez-vous de suivi intermédiaire pour le 25 mai 2021 entre 13 et 14 heures. Sur la convocation, il a été demandé à l'intimée d'être joignable par téléphone à ladite date et heure. Il a été ajouté que « *Si pour des raisons d'organisation, nous n'avons pas pu vous joindre, veuillez contacter le jour-même du rendez-vous le Contact Center de l'ADEM au 247-88888* », ainsi que « *Si vous avez un empêchement ou si votre numéro de téléphone ne correspond plus à celui indiqué ci-dessus, veuillez contacter le Contact Center de l'ADEM ou votre conseiller à l'adresse e-mail indiquée dans l'entête* ». L'assurée a encore été informée que « *si nous n'arrivons pas à vous joindre par téléphone au jour et à l'heure prévue, vous risquez les sanctions prévues par le code du travail* ».

Selon l'appelant, le conseiller en charge du dossier de l'intimée a essayé de la joindre à quatre reprises le 25 mai 2021, à 13 heures 5, à 13 heures 22, à 13 heures 36 et à 13 heures 56. L'intimée ne conteste pas ne pas avoir répondu à ces quatre appels.

Il résulte encore des éléments du dossier que le jour du rendez-vous, l'intimée a appelé trois fois le numéro du Contact Center indiqué sur la convocation, à savoir le 247-88888, et que ces appels sont intervenus à 14 heures 5, à 14 heures 6 et à 14 heures 9. A 14 heures 14, elle a envoyé un courriel à l'agence de l'ADEM à Differdange pour dire que personne ne répondait à ses appels.

C'est à bon droit que dans ces circonstances, la CSR a estimé que la sanction infligée à l'intimée n'était pas justifiée, l'intimée établissant avoir essayé de contacter les services de l'ADEM par les moyens qui lui avaient été indiqués sur la convocation, après ne pas avoir pu répondre aux appels qui lui avaient été adressés. S'il est vrai qu'il appartenait à l'intimée de tout mettre en œuvre pour pouvoir répondre aux appels de l'ADEM à l'heure indiquée, il n'en reste pas moins qu'elle prouve avoir tout fait pour contacter les services de l'ADEM suivant les modalités inscrites sur la convocation après ne pas avoir pu répondre aux appels. Seulement 9 minutes séparent le dernier appel des services de l'ADEM et le premier appel de l'intimée. Un courriel a été envoyé 19 minutes après le dernier appel.

Au vu des circonstances de l'espèce, le motif invoqué par l'intimée pour expliquer pourquoi elle n'a pas répondu aux appels de l'ADEM entre 13 heures et 14 heures, à savoir qu'elle aurait dû s'occuper de ses enfants, n'est pas déterminant en soi. En effet, d'une part, ce motif ne manque pas de sérieux, et surtout, les efforts déployés par l'intimée pour remédier à ce manquement de sa part contredisent l'argumentation de l'appelant que l'intimée a manqué à ses

obligations au sens de l'article L. 622-9 point 2 du code du travail. Au vu des appels téléphoniques et du courriel que l'intimée a adressés aux services de l'ADEM dans les minutes qui ont suivi le dernier appel de ces derniers, elle ne saurait être considérée comme ne pas avoir répondu sans excuse valable à la convocation de l'ADEM au sens de l'article L. 622-9 point 2 du code du travail.

L'appel n'est dès lors pas fondé et le jugement de première instance est à confirmer.

Par ces motifs,

le Conseil supérieur de la sécurité sociale,

statuant sur le rapport oral du magistrat désigné et les conclusions contradictoires des parties à l'audience,

reçoit l'appel en la forme,

le déclare non fondé,

confirme le jugement entrepris.

La lecture du présent arrêt a été faite à l'audience publique du 13 juin 2022 par Madame le Président Marianne Harles, en présence de Madame Tamara Schiavone, secrétaire.

Le Président,
signé: Harles

Le Secrétaire,
signé: Schiavone