



### Expédition

Numéro du répertoire <b>2024 /</b>
R.G. Trib. Trav. <b>22/191/A</b>
Date du prononcé <b>6 juin 2024</b>
Numéro du rôle <b>2023/AN/80</b>
En cause de : <b>CAPAC C/ - ONEM</b>

Délivrée à Pour la partie
le € JGR

# Cour du travail de Liège

## Division Namur

CHAMBRE 6-B

## Arrêt

SECURITE SOCIALE DES TRAVAILLEURS SALARIES - chômage  
Arrêt contradictoire

Sécurité sociale des travailleurs salariés – chômage – demande introduite  
tardivement – responsabilité de l'organisme de paiement

**EN CAUSE :**

**La CAISSE AUXILIAIRE DE PAIEMENT DES ALLOCATIONS DE CHÔMAGE**, inscrite à la BCE sous le numéro 0206.732.536, dont le siège est établi à 1210 BRUXELLES, rue de Brabant, 62, partie appelante, ci-après la CAPAC  
comparaissant par Monsieur J De D I, porteur de procuration

**CONTRE :**

1. partie intimée, ci-après Madame L.

comparaissant par Maître M A *loco* Maître M G et Maître A R, avocats à 5660 COUVIN

2. **L'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI**, inscrit à la BCE sous le numéro 0206.737.484, dont les bureaux sont établis à 1000 BRUXELLES, boulevard de l'Empereur, 7, partie intimée, ci-après l'ONEM

comparaissant par Maître V D, avocate à 5070 FOSSES-LA-VILLE

•  
• •

**INDICATIONS DE PROCÉDURE**

Vu en forme régulière les pièces du dossier de la procédure à la clôture des débats le 4 avril 2024, et notamment :

- le jugement attaqué, rendu contradictoirement entre parties le 6 avril 2023 par le tribunal du travail de Liège, division Namur, 6<sup>e</sup> chambre (R.G. n° 22/191/A), ainsi que le dossier constitué par cette juridiction ;
- la requête formant appel de ce jugement, remise au greffe de la cour du travail de Liège, division Namur, le 10 mai 2023 et notifiée aux parties intimées par pli judiciaire le 11 mai 2023 invitant les parties à comparaître à l'audience publique du 20 juin 2023 ;
- l'ordonnance rendue le 20 juin 2023, sur pied de l'article 747 du Code judiciaire, fixant les plaidoiries à l'audience publique du 4 avril 2024 ;
- les conclusions d'appel de l'ONEM, remises au greffe de la cour le 19 septembre 2023 ;

- les conclusions principales et les conclusions additionnelles et de synthèse de Madame L. déposées au greffe de la cour respectivement les 20 octobre 2023 et 19 janvier 2024 ;
- les conclusions et le dossier de pièces de la CAPAC, remis au greffe de la cour le 19 décembre 2023 ;
- le dossier de pièces déposé au greffe de la cour par Madame L. le 7 mars 2024 ;
- le dossier de pièces déposé au greffe de la cour par l'ONEM le 3 avril 2024 ;

Les conseils des parties ont plaidé lors de l'audience publique du 4 avril 2024.

Monsieur Matthieu S, substitut général délégué à l'auditorat général près la cour du travail par ordonnance du procureur général du 21 novembre 2023, a donné son avis oralement, après la clôture des débats, à l'audience publique 4 avril 2024, auquel aucune partie n'a souhaité répliquer.

La cause a été prise en délibéré lors de la même audience.

## **I. LES ANTÉCÉDENTS DU LITIGE**

Par requête introductive d'instance du 28 février 2022, dirigée à l'encontre tant de l'ONEM que de la CAPAC dont elle a mis en cause la responsabilité, Madame L. a contesté :

- une décision du 29 novembre 2021 par laquelle l'ONEM l'informe qu'à la suite de sa communication le 21 septembre 2021 au moyen d'une « déclaration de renonciation à l'audition » (formulaire C144B) de ce que du 15 juin au 31 juillet 2021 elle n'avait pas droit au chômage, elle est invitée à rembourser le montant indûment perçu, sur base de la motivation suivante :  
  
*« Vous ne pouvez cumuler des allocations de maladie ou d'invalidité avec des allocations de chômage. Par conséquent, vous êtes exclue du droit aux allocations de chômage à partir du 15.06.2021 jusqu'au 31.07.2021. »*
- la décision prise le même jour détaillant l'indu (C31), l'ONEM indiquant à Madame L. que celle-ci lui est redevable de la somme de 1 780,97 € correspondant à 41 allocations pour la période du 15 juin au 31 juillet 2021 ;
- une décision du 3 janvier 2022 par laquelle l'ONEM l'informe qu'à la suite de sa demande d'allocations à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2021, il a décidé de ne pas lui octroyer d'allocations à partir de cette date, mais seulement à partir du 23 décembre 2021, parce que son dossier a été introduit tardivement, sur base de la motivation suivante :

*« Pour bénéficier d'allocations, vous devez introduire auprès du bureau du chômage, par l'intermédiaire de votre organisme de paiement, un dossier comprenant une demande d'allocations et tous les documents nécessaires pour statuer sur le droit aux allocations. Ce dossier doit parvenir au bureau du chômage dans un délai de deux mois prenant cours le lendemain du premier jour pour lequel des allocations sont demandées (articles 133 et 138 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage et article 92, § 2 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage).*

*Vous demandez des allocations comme chômeur complet à partir du 01.10.2021. Le bureau du chômage n'a reçu votre dossier complet que le 23.12.2021 soit en dehors du délai prescrit par la réglementation.*

*Étant donné que votre dossier est parvenu au bureau du chômage en dehors du délai prescrit, vous n'avez droit aux allocations qu'à partir de la date à laquelle votre dossier avec tous les documents nécessaires est parvenu au bureau du chômage, c'est-à-dire à partir du 23.12.2021 (article 95, alinéa 2 de l'arrêté ministériel précité).*

*Vous avez introduit une demande de reconnaissance de force majeure concernant l'introduction tardive de votre dossier auprès de l'ONEM via un formulaire C54.*

*À titre informatif la définition de la notion de force majeure est : "La force majeure est un événement soudain, imprévisible et inévitable, qui n'est pas dû à la faute d'une personne. Cet événement ne doit pas avoir été voulu par elle ni causé par elle, même indirectement. Par exemple, une tempête, un tremblement de terre, etc."*

*La notion de "personne" vous englobe vous en tant qu'assuré social, votre employeur, votre organisme de paiement ou toute "entité" physique ou immatérielle susceptible d'intervenir dans la gestion de votre dossier chômage.*

*De l'examen de votre demande de reconnaissance de force majeure, il appert qu'aucun élément de force majeure n'est invoqué et dûment justifié. »*

Par conclusions du 10 novembre 2022, l'ONEM a introduit une demande reconventionnelle afin d'obtenir la condamnation de Madame L. au paiement de la somme de 1 780,97 €, majorée des intérêts judiciaires.

Par jugement du 6 avril 2023, le tribunal du travail a considéré en substance que :

- en ce qui concerne l'indu en raison du cumul des allocations de chômage avec des indemnités de mutuelle durant la période du 15 juin 2021 au 31 juillet 2021 :
  - Madame L. reconnaît avoir cumulé des allocations de chômage avec des indemnités de mutuelle ;
  - les décisions contestées contiennent l'indication des règles de droit applicable et les éléments de faits qui les fondent, et même à supposer que les décisions administratives n'aient pas été suffisamment motivées, il ne pourrait en résulter que Madame L. aurait le droit de conserver les allocations de chômage qui lui sont réclamées, puisqu'elle ne remplissait pas toutes les conditions légales pour

- bénéficiaire des allocations de chômage, étant inapte au travail et percevant des indemnités de mutuelle ;
- il est incontestable que Madame L. savait qu'elle ne pouvait pas cumuler les allocations de chômage avec des indemnités de mutuelle, et elle ne peut pas être suivie lorsqu'elle prétend que la CAPAC aurait mal géré son dossier et n'aurait manifestement pas respecté les délais de gestion ;
  - en tout état de cause, même si tel avait été le cas, le tribunal n'aperçoit pas comment l'article 17 de la loi du 11/04/1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social pourrait impliquer pour la CAPAC une obligation de rembourser les allocations de chômage indues en lieu et place de Madame L. : à supposer qu'une faute ait été commise par la CAPAC, ce que le tribunal ne retient pas, c'est le droit commun de la responsabilité civile qu'il convient d'appliquer ;
  - la possibilité pour une institution de sécurité sociale de renoncer à la récupération d'un indu relève de son pouvoir discrétionnaire, les juridictions du travail n'étant pas autorisées à exercer ce pouvoir en lieu et place de cette institution et leur contrôle devant se limiter à l'examen de la légalité de la décision prise ;
  - en l'espèce, il n'apparaît pas des pièces du dossier que Madame L. ait introduit auprès de l'ONEM une quelconque demande de renonciation à l'indu, et en tout état de cause, même à supposer qu'une telle demande ait été formulée et que Madame L. se soit vu opposer une fin de non-recevoir, le tribunal n'aurait pas en son pouvoir d'opérer un contrôle d'opportunité et d'accorder la renonciation ;
  - la proposition de termes et délais formulée par Madame L. est raisonnable au vu de sa situation financière difficile, de l'ampleur limitée de l'indu et des circonstances entourant la naissance dudit indu, tandis que les intérêts judiciaires sont de droit ;
- en ce qui concerne le refus d'octroi des allocations de chômage à partir du 1<sup>er</sup> octobre au motif que le dossier complet de demande d'allocations n'est parvenu à l'ONEM que le 23 décembre 2021 :
- Madame L. postulant des allocations à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2021, elle disposait d'un délai expirant le 2 décembre 2021 pour faire parvenir au bureau de chômage son dossier complet, et elle ne conteste pas ne pas avoir respecté cette obligation, mais estime que l'ONEM et la CAPAC ont failli à leur devoir d'information et de conseil ;
  - en application de l'article 24 de l'AR du 25/11/1991, il n'incombait pas à l'ONEM, mais à la CAPAC d'informer et/ou de conseiller Madame L. sur ses droits et obligations, et la simple évocation d'une conversation téléphonique à une date indéterminée avec une opératrice de l'ONEM au cours de laquelle il lui aurait été dit que son dossier était en ordre, dont l'existence et le contenu ne sont pas étayés, ne permet pas de mettre en cause la responsabilité de l'ONEM ;
  - bien qu'informée de l'incapacité de travail de Madame L., la CAPAC ne lui a d'initiative communiqué aucune information quant aux obligations à accomplir pour rouvrir un droit aux allocations de chômage une fois qu'elle serait à nouveau

apte, et ce n'est que sur l'interpellation expresse de Madame L. qu'elle lui a fourni des informations incomplètes, en particulier sans lui indiquer la date butoir pour laquelle elle devait accomplir les formalités ;

- la CAPAC aurait dû constater qu'elle n'était pas en mesure d'introduire un dossier complet dans le délai requis et solliciter du bureau de chômage la prolongation du délai d'introduction du dossier, ce qu'elle n'a pas fait, cette inertie étant fautive ;
- l'introduction tardive de son dossier par la CAPAC a empêché Madame L. de faire valoir son droit aux allocations entre le 1<sup>er</sup> octobre 2021 et le 22 décembre 2021, étant précisé qu'elle remplissait les conditions d'admissibilité et d'octroi, ce dommage étant en lien causal avec la faute commise.

Les premiers juges ont dès lors :

- dit le recours recevable et partiellement fondé ;
- condamné la CAPAC à payer à Madame L. des dommages et intérêts dont le montant correspond aux allocations de chômage qu'elle aurait dû percevoir pour cette période [soit du 1<sup>er</sup> octobre 2021 au 22 décembre 2021] ;
- pour le surplus, déclaré le recours non fondé, et confirmé les décisions de l'ONEM des 29 novembre 2021 et 3 janvier 2022 ;
- déclaré la demande reconventionnelle de l'ONEM recevable et fondée ;
- condamné Madame L. à payer à l'ONEM un montant de 1 780,97 € à titre de remboursement des allocations de chômage perçues indûment, à majorer des intérêts judiciaires ;
- autorisé Madame L. à se libérer du montant de sa dette par versements de 50 € portables le 15 de chaque mois et pour la première fois le 1<sup>er</sup> juin 2023 ;
- dit qu'à défaut d'un seul versement à son échéance, la somme restant due deviendra exigible immédiatement et de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure ;
- condamné l'ONEM et la CAPAC, *in solidum* ou l'une à défaut de l'autre, en application de l'article 1017, alinéa 2 du Code judiciaire, à la prise en charge des frais et dépens de la procédure, liquidés à la somme de 163,98 € étant l'indemnité de procédure, ainsi qu'à la somme de 22 € à titre de contribution au fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne.

Il s'agit du jugement attaqué.

Par son appel, la CAPAC sollicite :

- qu'il soit dit pour droit qu'elle ne peut être condamnée à payer à Madame L. des dommages et intérêts dont le montant correspond aux allocations de chômage qu'elle aurait dû percevoir pour la période allant du 1<sup>er</sup> octobre 2021 au 22 décembre 2021 en ce qu'elle n'a pas manqué à son devoir d'information et que l'introduction

- tardive de la demande d'allocations à l'ONEM est imputable à Madame L. qui ne s'est pas comportée comme une assurée sociale particulièrement prudente et diligente ;
- la confirmation du jugement dont appel pour le surplus ;
  - qu'il soit statué comme de droit quant aux dépens.

Madame L. demande pour sa part :

- la confirmation du jugement *a quo* en toutes ses dispositions ;
- la condamnation de l'ONEM et la CAPAC solidairement, *in solidum*, l'un à défaut de l'autre, au paiement de l'entièreté des frais et dépens d'appel, en ce compris l'indemnité de procédure, liquidée dans son chef à son montant maximum de 497,25 €, vu que le litige est évaluable en argent et porte sur un montant supérieur à 2 500 €, compte tenu du caractère manifestement déraisonnable de la situation ;
- à titre subsidiaire sur ce point, la condamnation de l'ONEM et la CAPAC solidairement, *in solidum*, l'un à défaut de l'autre, au paiement de l'entièreté des frais et dépens d'appel, en ce compris l'indemnité de procédure, liquidée dans son chef à son montant de base, soit à 437,25 €, vu que le litige est évaluable en argent et porte sur un montant supérieur à 2 500 €.

L'ONEM sollicite pour sa part :

- que l'appel soit déclaré recevable, mais non fondé ;
- qu'il soit statué comme de droit quant aux dépens.

## **II. - LA RECEVABILITÉ DE L'APPEL**

Le jugement dont appel a été notifié par pli judiciaire aux parties par le greffe du tribunal du travail le 13 avril 2023.

L'appel, formé le 10 mai 2023, l'a été dans le délai prescrit par l'article 1051 du Code judiciaire.

Les autres conditions de recevabilité de l'appel sont également remplies.

L'appel est dès lors recevable.

## **III. - LES FAITS**

Madame L., née le 1956, ancienne indépendante tombée en faillite, admise pour la première fois au bénéfice des allocations de chômage le 16 janvier 2017 sur base du travail, est tombée en incapacité de travail et a été indemnisée par sa mutuelle à partir du 15 juin 2021, et ce jusqu'au 30 septembre 2021.

Tant en juin qu'en juillet 2021, Madame L. va percevoir tant des allocations de chômage que des indemnités AMI, à la suite de quoi informée de ce fait, la CAPAC va transmettre à Madame L. le 13 août 2021 un courrier auquel était joint un formulaire C144B de reconnaissance de l'indu et de demande de dérogation à l'audition par l'ONEM, à compléter pour le 27 août 2021.

Madame a complété ledit formulaire le 23 août 2021 en ces termes : *« J'ai été payée par la CAPAC ET la mutuelle pourtant je vous avais fait parvenir le certificat médical ainsi que [...] mes cartes de chômage comme malade (opération chirurgicale). Je joins le certificat de prolongation jusqu'au 30/09/2021. Je souhaiterai un rendez-vous pour explications de ce que je dois faire ».*

Le 16 septembre 2021, la CAPAC accuse réception dudit document à Madame L., lui indique qu'aucun autre formulaire ne lui est actuellement réclamé et qu'elle doit s'inscrire comme demandeur d'emploi au FOREM, ce qu'elle fera en date du 29 septembre 2021.

Le 6 octobre 2021, Madame L. adresse une attestation de reprise du chômage le 1<sup>er</sup> octobre 2021 à sa mutuelle, dont elle ne perçoit plus d'indemnités à compter du mois d'octobre.

Par courriel du 28 octobre 2021, elle interpelle la CAPAC en ces termes :

*« J'ai mon dossier chez vous, mais j'ai dû subir une intervention chirurgicale en date du 15 juin 2021. Je suis tombée sur la mutuelle jusqu'au 30 septembre 2021. Je ne sais pas ce que je dois faire, si je dois passer chez vous pour une réinscription, si tel est le cas je ne sais pas quand je peux passer. N'ayant jamais eu besoin de vos services auparavant, je suis vraiment perdue quant à la façon dont je dois procéder. Pourriez-vous m'aiguiller et me fixer un rendez-vous si nécessaire. [...] »*

Par courriel du 29 octobre 2021, la CAPAC répond à Madame L. que :

*« En cas de période d'incapacité de travail, vous devez transmettre votre certificat médical à votre mutuelle dans les 48 heures.  
Au niveau de la CAPAC, vous devez mentionner la lettre "M" dans les cases correspondantes de votre carte de contrôle.  
Sachez qu'après 28 jours consécutifs d'interruption de chômage, vous serez désinscrit(e) automatiquement. Si vous êtes toujours malade le(s) mois suivant(s), vous ne devez plus compléter de carte de contrôle.  
À la fin de la période d'incapacité de travail, vous devrez :  
Introduire une nouvelle demande d'allocations auprès de votre bureau CAPAC, si votre chômage a été interrompu pendant 4 semaines au moins.  
Cette demande doit être introduite au moyen d'un formulaire C6-aptitude physique que vous devez télécharger sur le site suivant : [...].*

*Vous pouvez simplement envoyer le formulaire C6 par voie postale, par mail via le formulaire de contact, ou le remettre dans la boîte aux lettres de votre bureau CAPAC. Il n'est pas nécessaire de prendre rendez-vous pour cette démarche. Je vous invite à parcourir la feuille d'information suivante : [...] »*

Le 29 novembre 2021, l'ONEM prend les deux premières décisions dont il a été question ci-dessus, qui ne font pas l'objet de contestation en degré d'appel, la saisine de la cour de céans étant limitée à la contestation de la décision du 3 janvier 2022.

Le 3/12/2021, Madame L. a interpellé à nouveau la CAPAC par courriel en ces termes :

*« Ayant été au chômage et payée par la CAPAC, MAIS en interruption pour intervention chirurgicale du 15 juin 2021 au 30 septembre 2021 donc passée sur la mutuelle jusqu'à cette date. J'ai téléphoné à l'ONEM qui m'a donné les informations pour me remettre en ordre, ce qui a été fait et mon dossier est en ordre chez eux... Ils m'ont aussi dit que je n'avais rien d'autre à faire !!! De ce fait je ne vous ai pas contacté. Or à ce jour je n'ai plus rien reçu comme indemnités depuis le 30 septembre ??? J'ai à nouveau téléphoné à l'ONEM hier et la gentille dame m'a dit que cela ne dépendait pas de chez eux puisque tout était en ordre et que je devais me mettre en rapport avec vous. Comme il n'est pas facile du tout de vous atteindre par téléphone j'ai opté pour un e-mail... [...] je souhaite savoir ce que je dois faire pour recevoir mon salaire. Ma carte de chômage vous a bien été envoyée régulièrement. J'espère recevoir de vos nouvelles assez rapidement de façon à pouvoir me nourrir [...]. »*

Le même jour, la CAPAC a répondu à Madame L. que :

*« Comme expliqué dans un mail précédent, à la fin de la période d'incapacité de travail, vous deviez : Introduire une nouvelle demande d'allocations auprès de votre bureau CAPAC, si votre chômage a été interrompu pendant 4 semaines au moins ; Cette demande devait être introduite au moyen d'un formulaire C6-aptitude physique que vous pouvez télécharger sur le site suivant : [...]. Vous deviez également vous réinscrire comme demandeur d'emploi auprès du FOREM dans un délai de 8 jours calendrier prenant cours dès le lendemain de la fin de votre incapacité de travail. Je vous invite à nous remettre le formulaire C6 complété par vos soins dès que possible, afin de régulariser votre situation rapidement. »*

Le 4 décembre 2021, Madame L. a renvoyé le formulaire C6 complété par courriel et par voie postale à la CAPAC.

Il ressort des pièces produites aux débats que Madame L. s'est présentée à la CPAC le 7 décembre 2021 où elle a remis à nouveau le formulaire C6, et par courrier du même jour, la CPAC lui indique que ce document devait être introduit à l'ONEM avant le 1<sup>er</sup> décembre 2021, lui demande de renvoyer un formulaire C54 avec justification pour le retard d'introduction ainsi que la preuve de sa réinscription au FOREM pour le 21 décembre 2011.

Le 9 décembre 2021, Madame L. a complété un formulaire C54 de demande de reconnaissance de la force majeure ou de l'impossibilité, dont la motivation, manifestement inadéquate, est la suivante : « *Déjà envoyé le 21/9/2021 le C144B à l'ONEM. Mon dossier est en ordre à l'ONEM puisque j'ai reçu la feuille de récupération [...].* »

Il n'est pas contesté que ce document a été adressé par Madame L. le 10 décembre 2021 par courriel, et que la CAPAC a enregistré ce document le 14 décembre 2021.

Par courrier du 20 décembre 2021, la CAPAC indique à Madame L. que sa demande d'allocations au 1<sup>er</sup> octobre 2021 est toujours incomplète, et lui demande de lui faire parvenir avant le 3 janvier 2022 un formulaire C54 avec justification pour le retard d'introduction.

Il ressort des pièces produites aux débats que le dossier de Madame L. a été envoyé par la CAPAC le même jour à l'ONEM, qui l'a réceptionné le 23 décembre 2021.

À la suite de la décision de l'ONEM du 3 janvier 2022, Madame L. a perçu des allocations pour la période du 23 décembre 2021 jusqu'au 31 décembre 2021, ayant été admise à la pension à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022.

#### **IV. - LE FONDEMENT DE L'APPEL**

##### **1. La position de la CAPAC**

La CAPAC fait valoir en substance que :

- elle n'a aucunement manqué à son devoir d'information et Madame L. ne s'est pas comportée comme une assurée sociale particulièrement prudente et diligente :
  - Madame L. avait reçu de sa part le 26 janvier 2017 une feuille d'info relative à sa situation comprenant une multitude d'informations sur diverses situations pouvant impacter les droits des assurés sociaux ainsi que les démarches à effectuer ;
  - le 28 octobre 2021, Madame L. a pris contact avec elle pour sa demande réinscription, et le 29 octobre elle va lui fournir des informations claires et précises à plus d'un mois de la date butoir ;

- Madame L. malgré ce ne va plus la recontacter dans le délai légal pour introduire la demande d'allocations de chômage et lui enverra le document demandé hors délai légal, le 4 décembre 2021 ;
- Madame L. ne peut se retrancher derrière le devoir d'information qui pèse sur les institutions de sécurité sociale pour s'abstenir de s'informer sur la portée de ses propres droits et obligations, et en l'espèce elle aurait dû consulter les informations disponibles en ligne sur son site.

## 2. La position de Madame L.

Madame L. fait valoir en substance que :

- l'appel de la CAPAC est totalement déraisonnable, l'obligeant à nouveau à faire valoir ses droits, ce qui engendre des frais de défense disproportionnés eu égard à l'enjeu du litige et à sa situation financière qu'elle sait précaire, ce qui justifie sa condamnation au maximum de l'indemnité de procédure ;
- elle n'a eu de cesse d'interpeler les différents organismes de sécurité sociale afin que sa situation lui soit expliquée, et à chaque contact la CAPAC n'a eu de cesse de lui réclamer de nouveaux documents et de procéder à différentes formalités sans lui expliquer clairement les démarches à effectuer, et sans l'avoir jamais informée en temps utile du délai imparti pour communiquer les informations requises à l'ONEM, ni du reste de la possibilité pour la CAPAC de solliciter une prolongation du délai ;
- les informations données par la CAPAC plus de 4 ans auparavant ne peuvent être considérées comme répondant à la situation particulière dans laquelle elle se trouvait après son incapacité de travail, et ne répondent pas aux obligations d'information et de conseil de la CAPAC ;
- elle croyait en toute bonne foi qu'on lui retenait les indemnités de chômage à partir d'octobre 2021 en compensation de ce dont elle était redevable pour les mois de juin et juillet 2021, raison pour laquelle elle n'a pas pu réagir plus tôt ;
- la CAPAC était parfaitement informée de sa situation, en sa qualité d'institution de sécurité sociale ayant accès aux données de la banque Carrefour de sécurité sociale.

## 3. La position de l'ONEM

L'ONEM fait valoir en substance que :

- en application de l'article 24 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991, il n'incombe pas à l'ONEM, mais à la CAPAC d'informer et/ou de conseiller Madame L. sur ses droits et obligations ;
- la simple évocation d'une conversation que Madame L. aurait eue avec un préposé de l'ONEM une date indéterminée au cours de laquelle il lui aurait été dit que son dossier était en ordre ne permet pas de mettre en cause la responsabilité de l'ONEM.

#### 4. La décision de la cour du travail

##### *Textes et principes applicables*

D'une part, l'article 133, § 1<sup>er</sup>, 1° de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 dispose que le chômeur qui, pour la première fois, sollicite des allocations, doit introduire auprès de l'organisme de paiement un dossier contenant une demande d'allocations et tous les documents nécessaires au directeur pour statuer sur le droit aux allocations et fixer le montant de celles-ci.

En vertu de l'article 92, § 2, 1° de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage, s'agissant d'une demande d'allocations, le dossier doit parvenir au bureau du chômage dans un délai de 2 mois prenant cours en cas de chômage complet, le jour suivant le 1<sup>er</sup> jour pour lequel les allocations sont demandées.

En vertu de l'article 92, § 4 du même arrêté ministériel, lorsque l'organisme de paiement constate, lors de l'introduction, qu'en raison d'une impossibilité permanente un dossier complet ne pourra pas être introduit, il le communique au bureau du chômage, en joignant la preuve des raisons de l'impossibilité permanente. Lorsque le directeur reconnaît l'impossibilité permanente de compléter le dossier, il décide du droit aux allocations, après avoir fait effectuer les recherches nécessaires ; le dossier est alors considéré comme complet pour l'application des articles 95 ou 96.

Lorsque le directeur ne reconnaît pas l'impossibilité permanente, la procédure prévue à l'article 93, dont il sera question *infra*, est appliquée.

L'organisme de paiement informe le chômeur sur la demande de reconnaissance de l'impossibilité et, le cas échéant, sur le refus.

En vertu de l'article 92, § 5 du même texte, « *Lorsque l'organisme de paiement constate qu'il ne pourra pas introduire un dossier complet dans le délai visé au § 2, alinéa 1<sup>er</sup> [...] il peut, dans ce délai, informer le bureau du chômage de l'identité du travailleur et de la date à partir de laquelle les allocations sont demandées. Dans ce cas, le délai d'introduction précité est prolongé d'un mois.* »

L'article 93 de l'arrêté ministériel prévoit que le bureau du chômage vérifie si les formulaires introduits ont été dûment complétés et si tous les documents nécessaires pour statuer sur le droit aux allocations et pour fixer le montant de celles-ci ont été introduits. Si le dossier est incomplet, le bureau du chômage le renvoie à l'organisme de paiement, accompagné d'un formulaire C51 indiquant tous les documents et renseignements manquants. Le dossier doit parvenir dûment complété au bureau du chômage, accompagné du formulaire C51, dans un

délai d'un mois prenant cours le jour suivant celui au cours duquel le bureau du chômage a renvoyé le dossier.

Lorsque l'organisme de paiement est dans l'impossibilité de compléter le dossier dans le délai, il renvoie le dossier incomplet dans ce délai au bureau du chômage, accompagné de la preuve de cette impossibilité. Lorsque le directeur reconnaît qu'il est temporairement impossible de compléter le dossier, il le renvoie à nouveau à l'organisme de paiement et accorde un délai d'introduction supplémentaire de 2 mois prenant cours le jour suivant celui du renvoi. Lorsque le directeur reconnaît qu'il est définitivement impossible de compléter le dossier, il statue sur le droit aux allocations après avoir fait effectuer les enquêtes nécessaires.

Le dossier réintroduit tardivement qui parvient au bureau du chômage avant la fin du 5<sup>e</sup> mois qui suit les délais d'introduction mentionnés à l'article 92, est considéré comme réintroduit en temps utile, si les raisons de l'impossibilité sont reconnues par le directeur. L'organisme de paiement informe le chômeur sur la demande de reconnaissance de l'impossibilité.

En vertu de l'article 95 de l'arrêté ministériel, le droit aux allocations est ouvert à partir de la date de la demande d'allocations lorsque le dossier complet parvient au bureau du chômage dans le délai de 2 mois fixé à l'article 92, § 2, ou si le dossier incomplet parvient au bureau du chômage dans ce délai et que le directeur reconnaît qu'il est définitivement impossible de le compléter, et à partir du jour où le dossier complet parvient au bureau du chômage dans les autres cas.

D'autre part, la Charte de l'assuré social est applicable aux organismes de paiement créés par les organisations syndicales en vertu de l'article 2, 2<sup>o</sup>, b) de la Charte : il s'agit d'organismes de droit privé agréés pour collaborer à l'application de la sécurité sociale<sup>1</sup>.

Les articles 3 et 4 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la « charte » de l'assuré social imposent aux institutions de sécurité sociale un devoir d'information et de conseil à l'égard des assurés sociaux, et il résulte de ces dispositions que sur la base des documents et/ou demandes dont elles sont saisies, les institutions doivent, de manière proactive, transmettre les informations utiles à l'ouverture ou la préservation des droits.

---

<sup>1</sup> J.-F. Funck et L. Markey, *Droit de la sécurité sociale*, 2<sup>e</sup> éd., Bruxelles, Larcier, 2014, p. 48 ; H. Mormont, « La révision des décisions administratives et la récupération des allocations de chômage payées indûment », in *La réglementation du chômage : vingt ans d'application de l'arrêté royal du 25 novembre 1991*, Waterloo, Kluwer, 2011, p. 656 ; S. Gilson, F. Lambinet, H. Preumont, Z. Trusgnach et S. Vincloire, « Chapitre 3 - Champ d'application de la Charte de l'assuré social », in *Sécurité sociale - Dispositions générales*, Bruxelles, Bruylant, 2016, p. 364.

L'obligation d'information et de conseil résultant de la Charte de l'assuré social a été transposée à l'article 24 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 qui détermine les missions des organismes de paiement des allocations de chômage.

En vertu de l'article 24, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 3°, il leur appartient entre autres de conseiller gratuitement le travailleur et de lui fournir toute information utile concernant ses droits et ses devoirs à l'égard de l'assurance-chômage, tandis que l'article 24, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 4°, les oblige à intervenir comme service d'information auprès duquel le chômeur peut obtenir des informations complémentaires sur ses droits et ses devoirs et sur les décisions qui le concernent.

Pour s'acquitter de ladite mission d'information, l'organisme de paiement doit en vertu de l'article 24, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2, communiquer des informations concernant notamment :

- les formalités à respecter par le chômeur concernant l'introduction en temps utile d'un dossier complet ;
- la procédure de traitement du dossier ;
- les droits et les devoirs du chômeur.

En vertu du § 2 de la même disposition, les organismes de paiement ont pour mission d'introduire le dossier du travailleur au bureau du chômage en se conformant aux dispositions réglementaires et de payer au travailleur les allocations et les autres prestations qui lui reviennent, sur base des indications mentionnées sur la carte d'allocations visée à l'article 146 et en se conformant aux dispositions légales et réglementaires.

S'agissant de la responsabilité de l'organisme de paiement à l'égard de l'assuré social, l'article 167, § 4 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 porte que « *L'organisme de paiement doit payer au bénéficiaire les allocations qui lui sont dues et qui n'ont pas pu lui être payées [...] en raison de sa négligence ou de sa faute, notamment si des documents ont été transmis tardivement au bureau du chômage* ».

### *Application*

En l'espèce, Madame L. ayant sollicité le bénéfice des allocations de chômage à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2021, son dossier complet devait parvenir au bureau du chômage au plus tard le 1<sup>er</sup> décembre 2021.

À cet égard, la cour de céans constate qu'il ne résulte d'aucune des pièces produites aux débats que la CAPAC, bien qu'interpelée le 28 octobre 2021 par Madame L. en ce qui concerne les démarches qu'elle devait effectuer, ait informé en temps utile Madame L. du délai dans lequel elle devait introduire son dossier au bureau de chômage : ce n'est qu'en un courrier du 7 décembre 2021 que la CAPAC l'informerait que le formulaire C6 remis le même

jour par Madame L. à la CAPAC devait être introduit à l'ONEM avant le 1<sup>er</sup> décembre 2021, se bornant donc à l'informer du dépassement dudit délai.

La cour de céans constate en outre qu'il était possible à la CAPAC, lorsqu'elle a constaté ne pouvoir introduire un dossier complet dans le délai requis, de solliciter le cas échéant du bureau du chômage la prolongation du délai d'introduction du dossier sur pied de l'article 92, § 5 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991, *quod non* en l'espèce.

Aucune faute ni négligence ne paraît dès lors, sur base des éléments produits aux débats, pouvoir être reprochée à Madame L. dans l'obtention des documents requis et leur transmission à la CAPAC, l'introduction tardive du dossier de Madame L. étant exclusivement imputable à la CAPAC et ayant eu pour effet d'empêcher Madame L. de faire valoir son droit aux allocations dès le 1<sup>er</sup> octobre 2021, étant précisé qu'il n'est pas contesté que celle-ci remplissait alors les conditions d'admissibilité et d'octroi.

La CAPAC a ainsi manqué à ses obligations légales envers Madame L. Cette faute a eu pour conséquence de priver celle-ci des allocations de chômage dues pour la période du 1<sup>er</sup> octobre 2021 au 22 décembre 2021 inclus. Cette faute engage sa responsabilité sur pied de l'article 167, § 4 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991, de sorte que c'est à bon droit que les premiers juges ont condamné la CAPAC au paiement desdites allocations à Madame L.

En conclusion et en synthèse, l'appel est dès lors non fondé.

#### Les dépens

Aucun appel n'est formé en ce qui concerne les dépens de première instance. Le jugement subsiste sur ce point.

Aucune demande n'étant dirigée contre l'ONEM en appel, la CAPAC supportera seule les dépens en vertu de l'article 1017, alinéa 2 du Code judiciaire.

En vertu de l'article 1022, alinéa 3 du Code judiciaire :

*« À la demande d'une des parties, éventuellement formulée sur interpellation par le juge, celui-ci peut, par décision spécialement motivée, soit réduire l'indemnité soit l'augmenter, sans pour autant dépasser les montants maxima et minima prévus par le Roi. Dans son appréciation, le juge tient compte :*

*[...]*

*- du caractère manifestement déraisonnable de la situation. »*

En l'espèce, Madame L. a formulé en termes de conclusions une telle demande.

La cour de céans estime ne pas devoir faire droit à cette demande, à défaut pour la CAPAC d'avoir fait preuve en la présente affaire d'une particulière mauvaise volonté ou de l'adoption d'un comportement inutilement agressif.

**PAR CES MOTIFS,**

**LA COUR,**

Après en avoir délibéré et statuant publiquement et contradictoirement ;

Vu les dispositions de la loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire et notamment son article 24 dont le respect a été assuré ;

Entendu l'avis oral du ministère public auquel les parties n'ont pas souhaité répliquer ;

Déclare l'appel recevable, mais non fondé ;

Confirme le jugement entrepris en ce qu'il a condamné la CAPAC à payer à Madame L. des dommages et intérêts dont le montant correspond aux allocations de chômage qu'elle aurait dû percevoir pour la période du 1<sup>er</sup> octobre 2021 au 22 décembre 2021 inclus ;

Condamne la CAPAC aux dépens d'appel de Madame L., liquidés à la somme de 437,25 € à titre d'indemnité de procédure, ainsi qu'à la somme de 24 € à titre de contribution au fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne.

Ainsi arrêté et signé avant la prononciation par :

Monsieur C D, conseiller faisant fonction de président,  
Monsieur J-F DE C, conseiller social au titre d'employeur,  
Madame E L, conseillère sociale au titre d'ouvrier,  
Assistés de Monsieur D D, greffier

Le greffier,

Les conseillers sociaux,

Le conseiller ff. président,

et prononcé, en langue française à l'audience publique de la chambre 6-B de la cour du travail de Liège, division Namur, place du Palais de Justice 5 à 5000 Namur, le **jeudi 6 juin 2024**, par :

Monsieur C D, conseiller faisant fonction de président,  
Monsieur D D, greffier,

Le greffier,

Le conseiller faisant fonction de président.