



Numéro du répertoire

2025 /

Date du prononcé

27 novembre 2025

Numéro du rôle

2024/AB/513

Décision dont appel
tribunal du travail francophone de
Bruxelles
18 juin 2024
23/4515/A

Expédition

Délivrée à

le
€
JGR

Cour du travail de Bruxelles

huitième chambre

Arrêt

SECURITE SOCIALE DES TRAVAILLEURS SALARIES - chômage

Arrêt contradictoire

Définitif

Notification par pli judiciaire (art. 580, 2^e et 792 al. 2 et 3 ct du C.J.)

CAPAC, BCE 0206.732.536, dont le siège est établi à 1210 BRUXELLES, Rue de Brabant, 62,
partie appelante, représentée par Monsieur I. J., porteur de procuration.

contre

1) Q. T.

partie intimée,

représentée par Maître G. M. loco Maître N. C., avocat à BRUXELLES.

2) L'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI ci-après en abrégé « l'ONEM », BCE 0206.737.484, dont
le siège est établi à 1000 BRUXELLES, Boulevard de l'Empereur, 7,
Seconde partie intimée,
représentée par Maître B. S., avocat à BRUXELLES.

*

*

*

I. La procédure devant la cour du travail

1. La Cour a pris connaissance des pièces de la procédure, en particulier :

- le jugement attaqué du 18 juin 2024 (R.G. n° 23/4515/A) rendu par le Tribunal du travail de Bruxelles, notifié le 26 juin 2024,
- la requête d'appel reçue le 26 juillet 2024 au greffe de la cour,
- les conclusions de l'ONEM déposées le 5 novembre 2024,
- les conclusions principales d'appel déposées par la CAPAC le 5 décembre 2024,
- les conclusions additionnelles et de synthèse de Monsieur Q. déposées le 13 janvier 2025,
- les dossiers de pièces des parties.

2. Les parties ont plaidé à l'audience publique du 23 octobre 2025.

Madame P. N., substitut général, a donné son avis oralement à l'audience du 23 octobre 2025, concluant au non-fondement de l'appel, auquel la CAPAC a répliqué.

La cause a été prise ensuite en délibéré.

3. La cour a fait application de la loi du 15 juin 1935 concernant l'emploi des langues en matière judiciaire.

4. L'appel, introduit dans les formes et délais légaux, est recevable.

II. Le jugement dont appel

5. Par requête du 6 novembre 2023, Monsieur Q. a contesté devant le tribunal du travail francophone de Bruxelles une décision du 8 août 2023 aux termes de laquelle le droit aux allocations de chômage lui est refusé à partir du 27 mars 2023, mais lui est accordé à partir du 27 juillet 2023. Cette décision est notamment motivée comme suit:

« (...) Etant donné que votre dossier est parvenu au bureau de chômage en dehors du délai prescrit, vous n'avez pas droit aux allocations à partir du 27.03.2023.

Vous avez droit aux allocations à partir du 27.07.2023, soit la date à laquelle votre dossier est parvenu au bureau de chômage assorti de tous les documents nécessaires.(...) »-

À titre subsidiaire, il a demandé qu'il soit dit pour droit que la CAPAC a commis une faute et soit condamnée à des dommages et intérêts correspondant aux allocations de travail des arts en tant que chômeur qui auraient dû être proméritées par lui.

6. Par un jugement du 18 juin 2024 (R.G. n° 23/4515/A), le tribunal a décidé ce qui suit :

« Déclare la demande de Monsieur Q. formulée à l'égard de la CAPAC recevable et fondée ;

Condamne la CAPAC à allouer à Monsieur Q. les allocations du travail des arts en tant que chômeur complet à compter du 27 mars 2023 jusqu'au 26 juillet 2023 inclus ;

Condamne l'ONEM et la CAPAC aux dépens de l'instance, soit 327,96 € liquidés par Monsieur Q. à titre d'indemnité de procédure et à la somme de 24 € à titre de contribution en faveur du Fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne (article 4, §2, alinéa 3 de loi du 19 mars 2017 instituant un fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne) ;

Délaisse à l'ONEM et à la CAPAC leurs propres dépens ;

Déboute les parties du surplus de leur demande. »

III. Les demandes en appel

L'objet de l'appel de la CAPAC et ses demandes

7. Dans ses dernières conclusions déposées devant la Cour, la CAPAC demande :

*« PAR CES MOTIFS,
SOUS TOUTES RÉSERVES ET SANS RECONNAISSANCE PRÉJUDICIABLE,
PLAISE À LA COUR,
- de dire la présente requête recevable et fondée ;
- de réformer le jugement rendu par le tribunal du travail francophone de Bruxelles (R.G. 23/4515/A) en date du 18/06/2024 en ce qu'il condamne la CAPAC sur base de l'article 167, §4, de l'A.R. du 25/11/1991 à allouer à Monsieur Q. les allocations du travail des arts en tant que chômeur complet du 27/03/2023 au 26/07/2023 inclus et,
- par conséquent, d'annuler cette condamnation en se substituant à l'ONEm pour reconnaître un cas de force majeure et pour accorder un code valable d'indemnisation des allocations de chômage à partir du 27/03/2023 ;
- dépens comme de droit. »*

Les demandes de Monsieur Q. en appel

8. Dans ses dernières conclusions, Monsieur Q. demande à la Cour de :

« PLAISE A LA COUR DU TRAVAIL

De déclarer la demande de la Capac recevable mais non fondée,

Par conséquent,

A titre principal :

- De confirmer la décision du Tribunal du travail francophone de Bruxelles du 18 juin 2024, RG 23/4515/A, en ce qu'il condamne la CAPAC sur base de l'article 167, §4 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 à allouer à Monsieur Q. les allocations du travail des arts en tant que chômeur complet à compter du 27 mars 2023 jusqu'au 26 juillet 2023 inclus ;

A titre subsidiaire :

- D'annuler la décision de l'ONEM si la Cour devait faire droit à la demande de la Capac de se substituer à l'ONEM pour reconnaître un cas de force majeure

En tout état de cause :

- De condamner les parties défenderesses aux dépens de première instance liquidés à 327,96 €, et aux dépens d'appel liquidés à 437,25€. »

Les demandes de l'ONEM en appel

9. Dans ses dernières conclusions, l'ONEM demande à la Cour de :

« Déclarer l'appel recevable mais non fondé ;

En débouter l'appelante et, pour autant que de besoin, confirmer le jugement dont appel en toutes ses dispositions ;

Taxer les dépens comme de droit ; »

IV. Les faits

10. Monsieur Q. est intégré à la CAPAC depuis le 19 mars 2020.

11. Il a introduit une première demande d'allocations de chômage complet à partir du 1^{er} octobre 2020 et a été valablement indemnisé par la CAPAC à partir de cette date.

12. Par un courrier du 1^{er} avril 2022¹, Monsieur Q. a été informé par la CAPAC que, suite à une période d'interruption d'au moins 28 jours consécutifs de ses allocations de chômage, il devait réintroduire une nouvelle demande d'allocations. A cet effet, Monsieur Q. a introduit une nouvelle demande d'allocations de chômage à partir du 9 février 2022.

13. Par un courrier du 31 octobre 2022, la CAPAC a informé Monsieur Q. de ses droits aux allocations de chômage complet suite à un événement modificatif à partir du 12 août 2022². A ce courrier était joint un document intitulé « *extrait de vos obligations en tant que chômeur* ».

14. Le 26 janvier 2023, Monsieur Q. a demandé le bénéfice des allocations de travail des arts à partir du 24 octobre 2022. La CAPAC a confirmé avoir bien reçu cette demande par courrier du 22 mars 2023. Ce courrier fournit également une série d'informations sur la procédure à suivre par la CAPAC, l'ONEM et le travailleur dans le cadre de la demande d'allocations³. Il mentionne notamment ce qui suit :

« Interruption dans le paiement des allocations :

● *Pour pouvoir bénéficier d'allocations de chômage après une interruption de plus de 28 jours, vous devez introduire une nouvelle demande d'allocations auprès de la CAPAC et vous réinscrire auprès du Service Régional de l'Emploi (VDAB, Forem, Actiris ou ADG) dans les 8 jours calendriers.*

¹ Pièce 2 de la CAPAC

² Pièce 3 de la CAPAC

³ Pièce 6 de la CAPAC

- *Cette règle n'est pas applicable en cas de chômage temporaire ou de vacances jeunes ou seniors.*
- *S'il s'agit d'une réinscription après du travail, introduisez votre demande au moyen de votre C4.*
- *S'il s'agit d'une réinscription après une sanction ou après du travail en tant qu'indépendant, introduisez votre demande au moyen du formulaire C109.*
- *S'il s'agit d'une réinscription après une période de maladie, introduisez votre demande au moyen du formulaire C6. »*

15. Monsieur Q. a ensuite perçu des allocations du travail des arts en tant que chômeur complet à partir du 24 octobre 2022 (courrier d'information de la CAPAC du 3 avril 2023⁴).

16. Monsieur Q. a travaillé du 06 février 2023 au 25 mars 2023. Il n'a pas contacté la CAPAC à ce sujet. Il a uniquement déposé des cartes de contrôle relatives aux mois de 02/2023 et 03/2023, sur lesquelles il a noirci les cases correspondantes aux journées travaillées.

17. Le 24 avril 2023, suite à la réception des cartes de contrôle des mois de 02/2023 et 03/2023 faisant mention de la période de travail, le service paiement de la CAPAC a envoyé à Monsieur Q. le courrier suivant⁵:

« (...) Suite à la réception de votre carte de contrôle électronique des mois de 2/2023 et de 3/2023, nous constatons que vous avez travaillé du 6/2 au 25/3. Etant donné qu'il y a une interruption d'au moins 28 jours consécutifs de vos allocations de chômage, il est nécessaire d'introduire une nouvelle demande d'allocations et de vous réinscrire au FOREM/ACTIR1S/VDAB comme demandeur d'emploi dans les 8 jours de la fin de votre emploi. Cette démarche peut également être effectuée via internet.

Veuillez donc nous faire parvenir :

- *Le formulaire C4 ...*
- *La preuve de votre réinscription comme demandeur d'emploi (...) ».*

18. Il ressort du dossier administratif de l'ONEM que, le 09 mai 2023, Monsieur Q. a rempli et signé le formulaire C4 avec une demande d'allocations de chômage à partir du 27 mars 2023⁶.

19. Cependant, la CAPAC n'a réceptionné le formulaire de demande C4 qu'en date du 2 juin 2023 (voir courrier de confirmation du 8 juin de la CAPAC⁷). Devant le tribunal du travail et dans ses conclusions d'appel, Monsieur Q. indique avoir envoyé le formulaire C4 avant le 02 juin 2023 et que : *« le délai entre la date du courrier de la CAPAC du 24 avril précité et l'envoi des documents au 2 juin 2023 s'explique par le fait que Monsieur Q. a dû obtenir les documents nécessaires.*

⁴ Pièce 1 du dossier de Monsieur Q.

⁵ Pièce 7 de la CAPAC

⁶ pp. 7 à 9 ; 24 à 26 du dossier administratif de l'ONEM

⁷ Pièce 8 de la CAPAC

Le concluant les a envoyés par courrier simple et a eu un retour de la poste, ce qui a d'autant plus allongé le délai de transmission des documents ».

20. Par son courrier du 8 juin 2023, la CAPAC a informé Monsieur Q. en ces termes⁴ :

*« La CAPAC de BRUXELLES a reçu votre courrier le 02/06/2023⁵ pour la demande suivante : «Je demande des allocations de chômage complet partir du 27/03/2023. »
Vous avez remis ou rempli sur place les documents suivants : C54 et C4DRS
Vous devez nous fournir les documents suivants pour le 22/06/2023¹ (...) C4 chômage (...)
'Cette date est fournie à titre indicatif.
Votre demande d'allocations doit être introduite à l'ONEM au plus tard pour le 27/05/2023. Si vos documents ne nous parviennent pas au moins 7 jours calendriers avant la fin de ce délai, nous ne pouvons pas garantir que votre demande sera envoyée dans les délais à l'ONEM.
ATTENTION: Toute introduction tardive peut conduire à un retard dans les paiements ou à la perte des allocations. L'ONEM ne peut décider de votre droit à des allocations que si votre dossier est complet. Ce n'est qu'après approbation de l'ONEM que la CAPAC vous paiera ».*

21. Le 06 juillet 2023, la CAPAC a réceptionné les documents manquants⁸.

22. Le 18 juillet 2023, la demande d'allocations à partir du 27 mars 2023 a été envoyée à l'ONEM avec une demande de dérogation aux délais d'introduction via un formulaire C54 (demande de reconnaissance de la force majeure suite à l'introduction tardive de la demande), celui-ci étant daté du 8 juin 2023, mentionnant ⁹:

« Suite au traitement de nos mails et à la résorption de notre retard (mails que nous n'avons pas pu traiter dans les délais réglementaires vu la charge de travail rencontrée actuellement), la demande de l'AS a été traitée tardivement. Cette demande ÉTAIT DÉJÀ HORS DÉLAI et ce dernier est en partie dû à notre retard de traitement. Un C54 a été réclamé à l'AS mais pourriez-vous accepter la présente dérogation à partir de la date mentionnée ci-dessus ? Merci de votre compréhension ».

23. Le 8 août 2023, l'ONEM a notifié à Monsieur Q. sa décision de ne lui accorder les allocations de chômage qu'à partir du 27 juillet 2023 (date de réception du dossier complet par l'ONEM) au lieu du 27 mars 2023 étant donné que son dossier est parvenu à l'ONEM en dehors du délai prescrit¹⁰. L'ONEM a refusé de faire droit à la demande de dérogation car il estimait qu'il n'y avait pas de force majeure.

24. Le 7 septembre 2023, la demande a été renvoyée à l'ONEM avec une nouvelle demande de dérogation aux délais d'introduction via le formulaire C54 mentionnant¹¹ :

⁸ Pages 3-12 du dossier administratif

⁹ Pièce 9 de la CAPAC

¹⁰ Pièce 10 de la CAPAC

¹¹ Pièce 11 de la CAPAC

« Est-il possible de ne pas sanctionner l'assuré via art 00/138 ? Le retard dans le traitement du dossier nous est imputable. Nous demandons s'il est, exceptionnellement possible, d'accorder le dossier en date du 27/03/2023 ? ».

L'ONEM a refusé de reconnaître l'existence d'une force majeure.

25. Le 08 septembre 2023, un agent de la CAPAC a noté dans le dossier électronique de Monsieur Q.¹² :

« dossier réintroduit suite à la demande du service plainte, le C54 initial n'aurait pas dû être fait à charge de la CAPAC car la faute venait de l'assuré social : remise des documents hors délai, mais vu qu'un C54 faute CAPAC a été fait et que l'assuré social s'appuie dessus dans sa plainte, plus le choix. Dossier réintroduit afin d'obtenir un code à la bonne date ... je ne sais malheureusement pas quoi indiquer sur le C54 ... ».

26. Monsieur Q. a saisi le tribunal du travail francophone de Bruxelles par une requête du 6 novembre 2023 pour contester la décision de l'ONEM du 8 août 2023.

V. L'examen de la contestation par la cour du travail

V.1. Principes applicables au litige

V.1.1. Délais d'introduction de la demande d'allocations

➤ Introduction d'une demande d'allocations

27. L'article 133 §1^{er} de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage (ci-après dénommé « AR ») prévoit les hypothèses dans lesquelles un dossier contenant une demande d'allocations et tous les documents nécessaires au directeur pour statuer sur le droit aux allocations et fixer celui-ci doit être introduit auprès de l'organisme de paiement. Il précise notamment qu'un dossier doit être introduit auprès de l'organisme de paiement par le chômeur complet après une interruption du bénéfice des allocations (article 133, §1^{er}, 2°).

28. L'article 90 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage (ci-après dénommé « AM ») précise les documents que le dossier doit contenir tous les documents qui sont nécessaires pour statuer sur le droit aux allocations et pour fixer le montant de celles-ci pour être complet.

¹² Pièce 12 de la CAPAC

29. L'organisme de paiement introduit le dossier auprès du bureau du chômage compétent après avoir apposé sur tous les documents un cachet indiquant la date à laquelle il les a reçus (article 92§1^{er} AM).

30. Selon l'article 93§ 1^{er} AM, le bureau du chômage enregistre la date de réception de tous les documents qui lui sont transmis par l'organisme de paiement, soit en y apposant un cachet dateur, soit en conservant cette date par voie électronique. Il 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.

➤ **Délai d'introduction**

31. L'article 92§2, 1° AM prévoit que le dossier doit parvenir au bureau du chômage, en cas de chômage complet, dans un **délai de deux mois** prenant cours le jour suivant le premier jour pour lequel les allocations sont demandées.

32. 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 (article 92, §4 AM).

➤ **Prolongation du délai d'introduction**

33. Lorsque l'organisme de paiement constate qu'il ne pourra pas introduire un dossier complet dans le délai visé de deux mois visé à l'article 92 § 2, alinéa 1er, 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. (article 92§5 AM)

34. **Si le dossier est incomplet**, le bureau du chômage le renvoie à l'organisme de paiement, accompagné d'un formulaire " renvoi du dossier " C 51 indiquant tous les documents et renseignements manquants (article 93§2).

35. Le dossier doit parvenir dûment complété au bureau du chômage, accompagné du formulaire C 51, dans un délai d'un mois prenant cours le jour suivant celui au cours duquel le bureau du chômage a renvoyé le dossier.

35. Lorsque l'organisme de paiement est dans l'impossibilité de compléter le dossier dans le délai visé au § 2, il renvoie le dossier incomplet dans ce délai au bureau du chômage, accompagné de la preuve de cette impossibilité (article 93§3).

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 deux mois prenant cours le jour suivant celui du renvoi.

Le dossier réintroduit tardivement qui parvient au bureau du chômage avant la fin du cinquième mois qui suit les délais d'introduction mentionnés à l'article 92, est considéré comme réintroduit à temps utile, si les raisons de l'impossibilité sont reconnues par le directeur (article 93§3, al. 4 AM).

L'organisme de paiement informe le chômeur sur la demande de reconnaissance de l'impossibilité.

➤ **Ouverture du droit aux allocations**

36. En vertu de l'article 95 AM, 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 les délais fixés à l'article 92, § 2, ou à l'article 93 ou que le dossier incomplet parvient au bureau du chômage dans les délais fixés à l'article 92, § 2, et à l'article 93 et que le directeur reconnaît qu'il est définitivement impossible de le compléter

37. Dans les autres cas, le droit aux allocations n'est ouvert qu'à partir du jour où le dossier complet parvient au bureau du chômage.

V.1.2. Responsabilité de l'organisme de paiement dans l'introduction du dossier

38. La loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social qui s'applique aux organismes de paiement, contient une obligation d'information à charge des institutions de sécurité sociale, figurant à l'article 3 de la Charte et disposant que :

« Les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite, toute information utile concernant ses droits et obligations et de communiquer d'initiative à l'assuré social tout complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits, sans préjudice des dispositions de l'article 7. Le Roi détermine, après avis du Comité de gestion ou de l'organe d'avis compétent de l'institution concernée, ce qu'il y a lieu d'entendre par information utile, ainsi que les modalités d'application du présent article. (...) »

39. Selon la Cour de cassation, il ne découle pas de cette disposition que l'obligation « de communiquer d'initiative à l'assuré social un complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits est subordonnée à la condition que cet assuré lui ait préalablement demandé par écrit une information concernant ses droits et obligations »¹³.

En fonction de son objectif, qui est de permettre le maintien des droits, l'article 3 de la Charte semble donc requérir une certaine pro-activité des institutions de sécurité sociale qui doivent éclairer les assurés sociaux, non seulement lorsqu'elles sont saisies d'une demande

¹³ Cass. 23 novembre 2009, S.07.0115.F, disponible sur jurportal

d'information mais aussi lorsqu'elles instruisent une demande de prestation¹⁴. En présence d'un élément « douteux », il appartient à l'institution de solliciter les clarifications nécessaires à une prise de décision en connaissance de cause¹⁵.

40. En outre, l'article 4 alinéa 1 de la Charte de l'assuré social ajoute que :

« Dans les mêmes conditions, les institutions de sécurité sociale doivent dans les matières qui les concernent conseiller tout assuré social qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations ».

41. L'obligation d'information et de conseil fait par ailleurs l'objet d'une disposition spécifique dans la matière des allocations de chômage (article 24, §1^{er}, al. 1^{er} de l'AR). Les organismes de paiement ont notamment pour mission de « *conseiller gratuitement le travailleur et lui fournir toutes informations utiles concernant ses droits et ses devoirs à l'égard de l'assurance-chômage. S'il s'agit d'une demande écrite, cette information est fournie dans un délai de 45 jours, en mentionnant le numéro d'identification du travailleur pour la sécurité sociale, si l'organisme de paiement dispose de celui-ci* » (article 24, §1^{er}, al. 1^{er}, 3^e de l'AR).

42. Pour s'acquitter de ladite mission d'information, l'organisme de paiement doit en vertu de l'article 24, § 1^{er}, 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.

43. L'obligation d'information, introduite dans la Charte et mise en œuvre par les dispositions précitées, a pour objectif de permettre aux assurés sociaux de mieux faire valoir leurs droits à l'égard de l'institution. Il s'agit d'éviter que le manque d'information juridique suffisante ait pour effet de priver l'assuré social de certains droits¹⁶.

44. La Cour (autrement composée) a rappelé dans un arrêt du 15 septembre 2022¹⁷ qu'il appartient à l'organisme de paiement, dès la première présentation du demandeur, non

¹⁴ J-F NEVEN, « Les principes de bonne administration, la Charte de l'assuré social et le chômage », in *Chômage, vingt ans d'application de l'arrêté royal du 25 novembre 1991*, kluwer, 2011, p. 612

¹⁵ C.T. Bruxelles 14 mars 2018, RG 2015/AB/1186

¹⁶ . not. J. ANDRE, « Fout, schade en gemeenrechtelijk schadeherstel in de sociale zekerheid », *C.D.S.*, 2006, 501

¹⁷ Trib. Tray. Bruxelles, 15 septembre 2022, R.G. n° 2018/AB/584, [terralaboris.be](https://www.terralaboris.be)

seulement d'informer et de conseiller ce dernier sur son droit aux allocations et sur la manière de remplir son dossier, mais également de formaliser sa demande au moyen du formulaire *ad hoc* et, s'il constate qu'il ne pourra introduire un dossier complet dans le délai requis, de solliciter le cas échéant du bureau de chômage la prolongation de ce délai, à défaut de quoi l'introduction tardive du dossier de son affilié lui est exclusivement imputable. Cette faute, qui a pour effet d'empêcher l'intéressé de faire valoir ses droits plus tôt, engage sa responsabilité sur pied de l'article 167, §4, de l'arrêté royal du 25 novembre 1991, de sorte qu'il est justifié de le condamner au paiement des allocations qui, autrement, auraient pu revenir à son affilié de manière plus immédiate.

45. S'agissant de la responsabilité de l'organisme de paiement à l'égard de l'assuré social, l'article 167, §4 AR dispose que : « *L'organisme de paiement doit payer au bénéficiaire les allocations qui lui sont dues et qui n'ont pas pu lui être payées ou dont la récupération a été ordonnée par le directeur ou par la juridiction compétente en raison de sa négligence ou de sa faute, notamment si des documents ont été transmis tardivement au bureau du chômage.* ».

V.2. Examen de la situation de Monsieur Q.

➤ **A l'égard de l'ONEM**

46. Il résulte des éléments du dossier que Monsieur Q. a demandé les allocations de chômage à partir du 27 mars 2023, après une interruption de plus de 28 jours de ses allocations. Le dossier devait donc être introduit à l'ONEM au plus tard le 27 mai 2023.

47. Selon le dossier administratif de l'ONEM, ce n'est que le 18 juillet 2023 que le dossier de Monsieur Q. a été introduit par la CAPAC, soit en-dehors du délai légal.

48. Aucune demande de prolongation du délai d'introduction n'a été faite par la CAPAC et la demande de dérogation aux délais d'introduction pour force majeure a été refusée par l'ONEM.

49. La décision de l'ONEM du 8 août 2023 doit dès lors être confirmée en son principe, le dossier ayant été introduit tardivement. Toutefois, le dossier doit être considéré comme ayant été introduit de manière complète le 18 juillet 2023 et non le 27 juillet 2023. C'est en effet **le 18 juillet 2023** que le dossier a été introduit par la CAPAC à l'ONEM¹⁸. Le dossier administratif ne fait pas apparaître de document portant la date (ou un cachet) du 27 juillet 2023.

50. La décision de l'ONEM sera dès lors partiellement réformée en ce qui concerne la prise de cours des allocations de chômage. Le droit aux allocations doit en effet être ouvert à partir du 18 juillet 2023 et non du 27 juillet 2023.

¹⁸ Voir page 1 du dossier administratif

➤ **A l'égard de la CAPAC**

51. L'examen des éléments produits par la CAPAC fait apparaître que Monsieur Q. a bien été informé, à plusieurs reprises, de la nécessité d'introduire un nouveau dossier après une interruption de plus de 28 jours de ses allocations :

- Par un courrier du 1^{er} avril 2022¹⁹, Monsieur Q. a été informé par la CAPAC que suite à une période d'interruption d'au moins 28 jours consécutifs de ses allocations de chômage, il devait réintroduire une nouvelle demande d'allocations de chômage à partir du 9 février 2022.
- Par un courrier du 31 octobre 2022, la CAPAC a informé Monsieur Q. de ses droits aux allocations de chômage complet suite à un événement modificatif à partir du 12 août 2022²⁰. A ce courrier était joint un document intitulé « *extrait de vos obligations en tant que chômeur* » mentionnant les obligations en cas d'interruption des allocations de plus de 28 jours.
- Par courrier du 22 mars 2023 relatif à une demande d'allocations à partir du 26 janvier 2023, la CAPAC a joint un document reprenant une série d'informations relatives à la demande d'allocations²¹. Il mentionne notamment ce qui suit :

« Interruption dans le paiement des allocations :

- *Pour pouvoir bénéficier d'allocations de chômage après une interruption de plus de 28 jours, vous devez introduire une nouvelle demande d'allocations auprès de la CAPAC et vous réinscrire auprès du Service Régional de l'Emploi (VDAB, Forem, Actiris ou ADG) dans les 8 jours calendriers.*
- *Cette règle n'est pas applicable en cas de chômage temporaire ou de vacances jeunes ou seniors.*
- *S'il s'agit d'une réinscription après du travail, introduisez votre demande au moyen de votre C4.*
- *S'il s'agit d'une réinscription après une sanction ou après du travail en tant qu'indépendant, introduisez votre demande au moyen du formulaire C109.*
- *S'il s'agit d'une réinscription après une période de maladie, introduisez votre demande au moyen du formulaire C6. »*

52. Monsieur Q. était donc bien informé du fait qu'il devait réintroduire un dossier après une interruption de 28 jours de ses allocations, même s'il bénéficiait désormais des allocations pour travailleur des arts. Cette obligation lui a encore été rappelée dans le courrier du 24 avril 2023, après que la CAPAC ait réceptionné les cartes de contrôle pour mars et avril 2023.

¹⁹ Pièce 2 de la CAPAC

²⁰ Pièce 3 de la CAPAC

²¹ Pièce 6 de la CAPAC

53. Le dépôt des cartes de contrôle à la CAPAC n'équivaut pas à une demande d'allocations de chômage. Il s'agit de documents servant au paiement des allocations mais ils ne constituent pas une demande d'allocations en bonne et due forme. C'est la raison pour laquelle la CAPAC a adressé un courrier à Monsieur Q. pour attirer son attention sur la nécessité de compléter tous les documents requis pour une nouvelle demande d'allocations, en précisant les documents requis, à savoir, le formulaire C4 ou C109. En ce sens, il y a donc lieu de considérer que la CAPAC a bien rempli son devoir d'information et de conseil vis-à-vis de Monsieur Q. Via ces documents de demande, Monsieur Q. devait donc indiquer à la CAPAC la date à laquelle il souhaitait percevoir des allocations de chômage. Sans une date de demande, la CAPAC ne pouvait pas l'informer valablement du délai précis dans lequel le dossier devait être transmis à l'ONEM.

54. Le courrier du 24 avril 2023 attirant l'attention de Monsieur Q. sur la nécessité d'introduire une demande, a été envoyé plus d'un mois avant l'échéance du délai d'introduction. Or, ce n'est que le 2 juin 2023 que la CAPAC a finalement réceptionné un dossier de Monsieur Q., soit hors délai. Ce dossier était en outre incomplet. Entre le 24 avril 2023 et le 2 juin 2023, Monsieur Q. ne s'est nullement manifesté auprès de la CAPAC.

55. Monsieur Q. soutient qu'il avait envoyé les documents avant cette date mais que le courrier simple lui a été retourné. Outre le fait qu'il ne prouve pas le problème de poste (il ne précise même pas la date de son premier envoi et ne produit pas l'enveloppe du courrier qui lui a été retourné), la cour constate que ce problème, à le supposer établi, ne peut être imputé à la CAPAC. Il appartenait à Monsieur Q. de s'assurer que les formalités soient effectuées en temps utiles.

56. Le dossier étant incomplet, la CAPAC a demandé, par courrier du 8 juin 2023, soit rapidement après la réception des documents, à Monsieur Q. de transmettre des documents complémentaires. Ce courrier n'attire toutefois pas l'attention de Monsieur Q. sur le fait que sa demande est déjà tardive et qu'il convient d'introduire les documents manquants au plus vite. La CAPAC a réceptionné les documents manquants le 6 juillet 2023 mais a encore attendu jusqu'au 18 juillet 2023 pour transmettre ceux-ci à l'ONEM.

57. Concrètement :

- Aucun reproche ne peut être formulé à l'égard de la CAPAC quant au devoir d'information à l'égard de Monsieur Q., à tout le moins jusqu'au 2 juin 2023, date à laquelle la CAPAC a réceptionné les premiers documents de Monsieur Q.
- Il n'y a pas eu de manquement dans le chef de la CAPAC quant aux dispositions de l'article 92, §5 AM prévoyant que, lorsque l'organisme de paiement constate qu'il ne pourra pas introduire un dossier complet dans le délai visé au § 2, alinéa 1er, ou au § 3, il peut, dans ce délai, informer le bureau du chômage de l'identité du travailleur et de la date à partir de laquelle des allocations sont demandées. Dans ce cas, le délai

d'introduction précité est prolongé d'un mois. En effet, la CAPAC n'a pas réceptionné le dossier partiel dans le délai de 2 mois. Il n'avait donc pas la possibilité de demander une prolongation du délai.

- Toutefois, bien qu'ayant constaté que le dossier n'était pas complet en date du 2 juin 2023, la CAPAC aurait pu introduire la demande auprès de l'ONEM en application de l'article 93 AM, ce qui aurait eu pour conséquence que l'ONEM renvoie un C51 pour permettre de compléter le dossier et obtenir un délai complémentaire.
- Par ailleurs, dans le courrier du 8 juin 2023, la CAPAC n'a pas attiré l'attention de Monsieur Q. sur le fait que sa demande était déjà introduite tardivement et qu'il convenait de compléter son dossier au plus vite.
- La cour constate en outre que la CAPAC a encore traîné près de 2 semaines après avoir reçu l'ensemble des documents requis le 6 juillet 2023 avant de les transmettre à l'ONEM. Ce retard a causé un préjudice à Monsieur Q. au niveau de la perception de ses allocations.
- La CAPAC a d'ailleurs reconnu ce retard dans le traitement du dossier de Monsieur Q. dans les C54 complétés en juillet 2023 et septembre 2023.

58. En conclusion, la cour estime que la responsabilité de la CAPAC ne peut être engagée sur la base de l'article 3 de la Charte de l'assuré social et de l'article 167, §4 AR jusqu'au 1^{er} juin 2023 inclus dans la mesure où elle n'a commis aucune faute quant à son obligation d'information à l'égard de Monsieur Q., l'introduction tardive de son dossier étant entièrement imputable à ce dernier. En revanche, la CAPAC a commis des manquements dans le traitement du dossier de Monsieur Q. à partir du 2 juin 2023. Sans ces manquements, le dommage de Monsieur Q. aurait pu être limité au 2 juin 2023. La CAPAC doit dès lors indemniser Monsieur Q. à compter du 2 juin 2023 en application de l'article 167, §4 AR.

V.3. La demande de la CAPAC de reconnaissance de la force majeure

59. La CAPAC estime qu'un cas de force majeure est démontré à suffisance pour permettre à la Cour de se substituer à l'ONEM afin de reconnaître un cas de force majeure et d'attribuer un code valable d'indemnisation à partir du 27 mars 2023.

60. La CAPAC fait valoir que l'envoi tardif des documents à l'ONEM a été causé par un événement indépendant de la volonté de Monsieur Q. et de celui de la CAPAC, à savoir, le retour du courrier par la poste. Cet événement constitue un cas de force majeure.

61. La cour constate que Monsieur Q. n’a pas produit le moindre élément de nature à faire présumer la réalité du courrier (simple) qui aurait été envoyé dans les délais mais retourné chez lui. Il ne précise pas la raison du retour de la poste et ne produit pas non plus l’enveloppe avec les informations de la poste quant au retour (et la date du courrier). Monsieur Q. n’a également pas pris contact avec la CAPAC pour signaler ce problème de courrier alors que, selon ses explications, la délai d’introduction approchait de son échéance. La simple mention de la date du 9 mai 2023 sur le C4 ne constitue pas la preuve que les documents auraient été envoyés à cette date. Le problème de courrier n’étant pas établi, il peut difficilement être reconnu comme un cas de force majeure.

62. La CAPAC ajoute dans ses conclusions que « *Si la Cour estime que l’envoi tardif des documents suite au retour du courrier par la poste n’est pas constitutif d’un cas de force majeure et n’est pas à l’origine de la décision litigieuse de l’ONEm, la CAPAC tient à souligner, à titre subsidiaire, qu’outre la transmission hors délai des documents, la CAPAC a, en partie, contribué, à la transmission tardive du dossier à l’ONEm.* ».

63. Comme indiqué ci-avant, ces éléments ne constituent pas un évènement de force majeure dans le chef de la CAPAC. La formulation de la demande de dérogation ne correspond d’ailleurs pas à l’exposé des faits dès lors que le C54 fait mention de retard de traitement des emails alors qu’il n’est nullement question d’email dans le dossier de Monsieur Q. Dès lors que la CAPAC reconnaît un retard dans le traitement du dossier de Monsieur Q., qui n’est justifié par aucun évènement extérieur indépendant de sa volonté, et lui est donc imputable, la responsabilité de la CAPAC doit être engagée en application de l’article 167, §4 AR, comme décidé au point 58 à partir du 2 juin 2023. Il ne s’agit pas d’un cas de force majeure permettant une dérogation aux délais d’introduction en l’espèce.

VI. La décision de la cour du travail

PAR CES MOTIFS,

La Cour, statuant contradictoirement,

Après avoir entendu l’avis oral non conforme de Madame P. N., substitut général, auquel il n’a pas été répliqué,

- Déclare l’appel de la CAPAC recevable et partiellement fondé;

- Réforme le jugement dont appel sauf en ce qui concerne les dépens;
- Et, statuant à nouveau :
 - Déclare la demande de Monsieur Q. partiellement fondée;
 - Confirme la décision de l'ONEM du 8 août 2023 quant au principe de l'introduction tardive mais dit que le droit aux allocations devait être octroyé à Monsieur Q. à dater du 18 juillet 2023 et non du 27 juillet 2023 ;
 - Constate que la CAPAC a commis des manquements dans le traitement du dossier de Monsieur Q. à compter du 2 juin 2023 ayant entraîné un dommage dans son chef ;
 - Condamne dès lors la CAPAC à octroyer les allocations à Monsieur Q. à compter du 2 juin 2023 jusqu'au 17 juillet 2023 en application de l'article 167, §4 AR ;
 - Condamne l'ONEM à octroyer les allocations à Monsieur Q. à compter du 18 juillet 2023 ;
 - Déboute Monsieur Q. du surplus de sa demande ;
- Condamne l'ONEM aux dépens de l'instance d'appel, liquidés par Monsieur Q. à 437,25 € à titre d'indemnité de procédure et fixée par la cour à 457,59 €²².
- Met à charge de l'ONEM la contribution de 24 € au fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne.

Cet arrêt est rendu et signé par :

P. B., conseiller e.m.,

C. V., conseiller social au titre d'employeur,

J.-P. S., conseiller social au titre d'ouvrier,

Assistés de B. C., greffier

²² Indexation des indemnités de procédures au 1^{er} mars 2025 – prise en délibéré le 23 octobre 2025.

et prononcé, à l’audience publique de la 8ème Chambre de la Cour du travail de Bruxelles, le 27 novembre 2025, où étaient présents :

P. B., conseiller e.m.,

B. C., greffier