

L'atelier des droits sociaux

**LES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES  
DEMANDES D'ALLOCATIONS DE CHÔMAGE  
À L'ÉPREUVE DE LA CRISE SANITAIRE**

**REMPARTS SUFFISANTS FACE À LA PRÉCARITÉ?**

Marie-Caroline Menu

---

**MAI 2022**

*L'atelier*  
**DES DROITS  
SOCIAUX**

INTRODUCTION	4
<b>PREMIÈRE PARTIE : QUI FAIT QUOI DANS L'ASSURANCE CHÔMAGE ?</b>	<b>6</b>
<b>A. Un peu d'histoire</b>	<b>7</b>
<b>B. Missions confiées aux organismes de paiement des allocations de chômage</b>	<b>8</b>
B.1. Devoir d'information	8
B.2. Introduction des demandes à l'ONEm	10
B.3. Paiement des allocations	11
<b>DEUXIÈME PARTIE : DÉLAIS D'INTRODUCTION ET DE TRAITEMENT DES DEMANDES</b>	<b>12</b>
<b>A. Les délais réglementaires</b>	<b>12</b>
A.1. Délais d'introduction des demandes par l'organisme de paiement	12
A.2. Délais de traitement des demandes par l'ONEm	13
A.3. Délais de paiement des allocations par l'organisme de paiement	14
<b>B. Les délais à l'épreuve de la crise sanitaire du COVID-19 : Mars 2020-... ?</b>	<b>15</b>
<b>C. Les questions fréquemment soulevées en cas de retard de paiement</b>	<b>18</b>
C.1. Quelques réflexes utiles à avoir en cas de dépassement des délais réglementaires	18
C.2. Retards de paiement et droit à des intérêts ?	18
C.3. Interruption du paiement des allocations de chômage en cas de défaut de versement de la cotisation syndicale - Un droit de l'organisme de paiement ?	21
C.4. Et pourquoi ne pas changer d'organisme de paiement... ?	21
CONCLUSION	22
POUR ALLER PLUS LOIN. RESSOURCES UTILISÉES	23



## À noter

L'actualité sociale connaissant très souvent des modifications importantes, nous mettons régulièrement à jour nos publications. Aussi, si vous n'êtes pas en possession de la dernière édition de cette brochure, nous vous conseillons vivement de vérifier auprès de nos services si l'information qu'elle contient est toujours d'actualité avant de l'utiliser.

Des mises à jour sont téléchargeables sur notre site : <https://ladds.be>

## INTRODUCTION

---

**A**u (peut-être) sortir de cette crise sanitaire sans précédent, nous pensons utile de faire le point sur les délais réglementaires de traitement d'une demande d'allocations de chômage.

Nombreux, parmi ceux et celles qui ont été contraint.e.s de faire une demande d'allocations de chômage au cours des deux dernières années, ont eu le sentiment de mener un véritable parcours du combattant, tant l'accès aux organismes de paiement est devenu extrêmement compliqué (impossibilité de se rendre sur place, permanences téléphoniques surchargées, boîtes mail saturées, documents déposés dans les boîtes aux lettres volatilisés, etc).

De trop nombreuses personnes ont donc attendu plusieurs mois avant de pouvoir effectivement percevoir un revenu de remplacement auquel elles ont, non seulement, droit dans le cadre de notre système de sécurité sociale mais duquel dépend aussi, parfois, leur survie.

C'est pourquoi, au moment où les choses sont censées enfin pouvoir rentrer dans l'ordre, il nous paraît opportun de faire le point sur cette question.

Pour rappel, l'assurance chômage a pour but de permettre au travailleur sans emploi qui en remplit les nombreuses conditions, de bénéficier d'un revenu de remplacement pendant les périodes durant lesquelles il n'a pas d'emploi. En tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage, syndicats et CAPAC jouent un rôle clé dans l'octroi de ce droit.

Ils sont, en effet, l'intermédiaire entre le travailleur sans emploi et l'ONEm, à qui il revient, en définitive, de décider si le demandeur a droit aux allocations de chômage et, dans l'affirmative, de donner une autorisation de paiement à l'organisme de paiement.

En tant qu'intermédiaires, c'est indéniablement sur ceux-ci que reposent le plus grand nombre d'étapes, de « missions » menant au paiement mensuel des allocations aux intéressés.

Dans une première partie, nous rappellerons les missions qui reviennent aux différents organismes impliqués dans le secteur de l'assurance chômage, afin de mettre en évidence leur rôle respectif dans le circuit de paiement des allocations de chômage.

Nous nous pencherons ensuite sur la question centrale de cette publication, qui vise à permettre à une personne confrontée à l'introduction d'une demande d'allocations de chômage de se situer dans les méandres du traitement de celle-ci.

A l'heure où de plus en plus de citoyens se retrouvent dans une situation sociale et financière préoccupante, la question suivante nous semble pouvoir être posée : ces délais réglementaires constituent-ils des garanties suffisantes pour éviter que les demandeurs d'allocations ne se retrouvent trop longtemps sans revenus et, pour un nombre inquiétant, pris dans une chaîne infernale de retards de paiement de frais fixes, dont le loyer constitue souvent le poste le plus critique, engendrant alors un effet boule de neige de précarisation sociale ?

D'autant que, comme nous le verrons, une demande qui n'arriverait pas à l'ONEm dans les délais réglementaires, et ce quelle qu'en soit la raison (négligence du demandeur ou manquement de l'organisme de paiement dans la gestion de la demande), aura pour seule conséquence de pénaliser le demandeur qui peut, le cas échéant, se voir privé d'allocations pour les semaines ou mois de retard...

## PREMIÈRE PARTIE : QUI FAIT QUOI DANS L'ASSURANCE CHÔMAGE ?

---

**R**appelons tout d'abord que l'« assurance chômage » est une branche de la sécurité sociale, qui consiste essentiellement à octroyer des allocations en remplacement de revenus professionnels perdus.

En Belgique, plusieurs grands **acteurs** sont impliqués dans la gestion de ce secteur :

– L'**ONSS**, qui perçoit les cotisations des travailleurs (prélevées sur leur salaire brut) et des employeurs, ainsi que les financements complémentaires (subside de l'Etat, pourcentage de la TVA) ;

– L'**ONEm**, qui reçoit de l'ONSS la part du budget affectée au secteur du chômage et autorise ou non le versement d'allocations, et participe également à la préparation et à l'évaluation des réglementations en la matière ;

– Les **organismes de paiement agréés** (ci-après « **OP** »), qui sont les intermédiaires entre les assurés sociaux et l'ONEm, qui traitent les dossiers individuels, transmettent les informations à l'ONEm et versent les allocations. Il s'agit des OP émanant des trois grandes confédérations syndicales (**FGTB, CSC et CGSLB**) et de la **CAPAC** (Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage) ;

– Les **services régionaux de l'emploi** (**Actiris, VDAB, FOREm et ADG**), qui sont chargés du placement des demandeurs d'emploi et héritiers plus récents de certaines compétences autrefois exercées par l'ONEm, que sont notamment l'octroi de certains types de dispenses (comme les dispenses pour reprise d'études) et le contrôle de la recherche d'emploi.

C'est donc auprès de son **organisme de paiement**, que l'assuré social va introduire sa **demande d'allocations de chômage**. Rares sont, en effet, les situations dans lesquelles un assuré social doit ou peut s'adresser directement à l'ONEM.

Nous allons donc faire le point sur les compétences et responsabilités respectives de l'ONEm et des organismes de paiement dans le circuit du paiement des allocations, en partant des **missions confiées aux organismes de paiement**, étant les interlocuteurs privilégiés des assurés sociaux.

Mais avant cela, un **petit détour historique** s'impose pour mieux comprendre les raisons pour lesquelles, contrairement à d'autres pays [1], l'architecture de cette branche de la sécurité sociale repose sur le mode :

Assuré social → Intermédiaire obligé (OP) → Organisme auquel appartient le pouvoir de décision (ONEM).

---

(1) En France, par exemple, le demandeur s'adresse à un organisme dénommé Pôle Emploi, qui est responsable de l'ensemble du traitement de la demande (gestion des dossiers, autorisation des paiements, paiements, contrôle) et du placement des demandeurs d'emploi.

## A. UN PEU D'HISTOIRE [2]

Il faut remonter au **19ème siècle**, lorsque la sécurité sociale telle que nous la connaissons aujourd'hui est inexistante. Les ouvriers travaillent pour un salaire de misère et n'ont pas d'existence politique (le droit de vote n'étant alors accessible qu'aux personnes payant un certain montant d'impôt). Dans ce contexte, les syndicats naissants instaurent un système de **cotisation volontaire** afin de constituer des caisses de secours pour que les personnes, ayant perdu leur emploi ou en incapacité de travail, puissent subsister.

Ces caisses trop vite épuisées, les syndicats font appel aux autorités (villes et communes) pour subsidier cette première forme d'assurance chômage. A partir de 1907, l'Etat commencera de manière limitée à intervenir dans ce financement. La grande grève de 1936 aboutira à la promesse de l'organisation d'une **assurance chômage obligatoire**. Il faudra attendre la fin de la seconde guerre mondiale pour que le gouvernement adopte la loi du 28 décembre 1944 instaurant le Pacte social, fondement de notre sécurité sociale belge. Celle-ci repose sur la solidarité nationale et l'obligation d'y cotiser pour tout travailleur salarié et tout employeur.

Dans ce nouveau dispositif, par reconnaissance de leur paternité en tant que créateurs de l'assurance chômage et parce qu'ils avaient développé une expérience et une structure leur permettant de s'occuper efficacement de cette tâche, les syndicats continuent à jouer un rôle important dans la gestion des allocations de chômage.

Selon Jean Faniel, ce **Pacte social** assurait, d'une part, aux syndicats, un rôle incontournable d'interlocuteur et permettait, d'autre part, à l'Etat de les contrôler et de les rendre quasi incontournables pour les travailleurs, permettant ainsi de structurer et canaliser leurs revendications, rendant plus prévisibles et plus contrôlables leurs protestations [3].

Comme dans d'autres branches de la **sécurité sociale** (soins de santé, allocations familiales), une caisse auxiliaire publique neutre est créée (la CAPAC) afin de laisser une possibilité aux travailleurs non syndiqués de bénéficier également des prestations prévues dans le cadre de l'assurance chômage, sans pour autant devoir s'affilier à une caisse « privée ».

Relevons qu'un des critères établis pour pouvoir prétendre au rôle d'organisme de paiement agréé - qui trouvera écho dans les questions abordées dans cette publication - prévoit en substance que « *l'organisme de paiement s'engage à payer au bénéficiaire les allocations qui lui sont dues et qui n'ont pu lui être payées en raison de la négligence ou de la faute de cet organisme, notamment si des documents ont été transmis tardivement.* » [4]

---

(2) Ressource utilisée : "Le paiement des allocations de chômage par les syndicats. Usurpation ou fondement ? ", Etude publiée en 2015 par le Cpcp, Collection "Au quotidien", <http://www.cpcp.be/wp-content/uploads/2019/05/paiement-allocations-chomage.pdf>

(3) J. Faniel, cité dans l'étude susmentionnée "Le paiement des allocations de chômage par les syndicats. Usurpation ou fondement ?", p.8

(4) Tel que prévu par l'Article 17 de l'Arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage ci-après, l'"Arrêté royal du chômage". Les deux autres critères principaux étant que l'organisation des travailleurs qui crée l'OP compte au moins 50 000 membres assujettis à la sécurité sociale des travailleurs et que l'OP donne des garanties de bon fonctionnement.

## B. MISSIONS CONFIEES AUX ORGANISMES DE PAIEMENT DES ALLOCATIONS DE CHÔMAGE

Les missions des organismes de paiement peuvent être regroupées en trois catégories [5].

### B.1. DEVOIR D'INFORMATION

**L**a réglementation du chômage [6] établit explicitement une répartition des tâches entre les organismes de paiement et l'ONEm pour ce qui concerne la communication d'informations aux assurés sociaux et donne clairement un rôle prépondérant aux organismes de paiement.

Le devoir d'information de l'ONEm n'existe en effet que dans trois situations :

- 1° Si l'intéressé n'a pas encore choisi d'organisme de paiement ;
- 2° S'il y a un litige entre l'organisme de paiement et l'intéressé ;
- 3° S'il s'agit d'une demande concernant une appréciation dans le cadre d'un pouvoir discrétionnaire de l'ONEm (par exemple en matière de chômage volontaire, de l'interprétation de la notion de force majeure, de l'exercice de certains types de prestations, ...).

Pour tout le reste, l'ONEm peut donc renvoyer le demandeur vers son organisme de paiement, qui a le devoir (notamment) :

- de tenir à la disposition du travailleur les **formulaire**s dont l'usage est prescrit par l'ONEM ;
- de faire et transmettre au travailleur **toutes communications et tous documents** (exemple : feuilles info) **prescrits par l'ONEm** ;
- de **conseiller gratuitement le travailleur et lui fournir toute « information utile » concernant ses droits et ses devoirs à l'égard de l'assurance-chômage**, à savoir : les conditions de stage et d'octroi ; le régime d'indemnisation, le mode de calcul et le montant de l'allocation ; les formalités à respecter par le chômeur concernant l'introduction en temps utile d'un dossier complet, l'inscription comme demandeur d'emploi, la déclaration de la situation personnelle et familiale et la déclaration et le contrôle des périodes de chômage complet ; la procédure de traitement du dossier ; les droits et devoirs du chômeur, notamment l'obligation de rechercher activement un emploi et de collaborer activement aux actions d'accompagnement qui peuvent lui être offertes par le service régional de l'emploi et de la formation professionnelle ; la procédure de suivi du comportement de recherche active d'emploi.

---

(5) Telles que répertoriées à l'article 24 de l'Arrêté royal du chômage.

(6) Sur la base de l'article 26bis de l'arrêté royal du chômage.

Si l'intéressé fait une **demande d'information par écrit**, la réglementation laisse à l'organisme de paiement un **délaï de 45 jours pour fournir l'information** demandée ;

- 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 ;
- **faire connaître** aux personnes intéressées **toute décision individuelle** motivée les concernant. Cette notification doit, en outre, mentionner les possibilités de recours existantes ainsi que les formes et délais à respecter à cet effet.

Sur ce dernier point, les **responsabilités** sont toutefois **partagées** entre les OP et l'ONEm :

– c'est à l'**ONEm** que revient le devoir d'informer l'intéressé en cas de décision négative [7] (refus d'allocations, exclusion, suspension ou limitation du droit aux allocations, ou encore refus de dispense) ;

– c'est à l'**organisme de paiement** que revient par contre le devoir d'informer l'intéressé en cas de décision positive de l'ONEm [8] concernant l'octroi d'allocations (notamment l'ouverture du droit, le montant de l'allocation, le mode de calcul, les conditions pour percevoir les allocations, la législation applicable et les éléments de fait du dossier), et ce dans un délai d'un mois à partir de l'autorisation de paiement reçue de l'ONEm.



Il est vivement recommandé de conserver précieusement ce document, qui informe, entre autres, de la dégressivité attendue de l'allocation et qui sert de point de départ lorsqu'une personne veut essayer de vérifier (ou de faire vérifier) que le bon montant d'allocations lui a été octroyé pour un mois donné !

---

(7) Deux exceptions toutefois :

1° pour les décisions de récupérer des montants qui ont été définitivement rejetés par l'ONEm (dans ce cas, c'est l'OP qui doit lui-même notifier au chômeur qu'il doit lui rembourser les allocations) ;

2° concernant les motifs à l'origine du non-paiement d'une carte de contrôle introduite par le chômeur (à la demande écrite du chômeur).

(8) A l'exception des décisions positives sur l'octroi d'une dispense ou l'autorisation de l'exercice de certaines activités, qui continuent à être notifiées directement par l'ONEm.

## B.2. INTRODUCTION DES DEMANDES À L'ONEM

**L** OP doit **réceptionner** la demande d'allocations et **constituer le dossier du chômeur** (C4, déclaration de situation familiale, annexes éventuelles à ces documents, ...) avant de le transmettre au bureau de l'ONEm compétent, dans les délais prévus par la réglementation (voir deuxième partie).

Pour permettre le contrôle du respect des délais impartis :



- l'OP est tenu de délivrer un **accusé de réception** au chômeur qui se présente personnellement pour faire une demande d'allocations ou déclarer un événement modificatif de sa situation (sauf si la déclaration figure sur un formulaire dont le chômeur reçoit un double).
- il doit également apposer sur tout document transmis par le chômeur un **cachet avec la date** à laquelle ces documents ont été reçus.
- si le document en question a été envoyé au moyen d'un procédé électronique (comme l'email), l'OP doit tenir à jour électroniquement la date à laquelle il a reçu le document.

Par ailleurs, à chaque introduction d'une demande de chômage à laquelle est joint un formulaire de déclaration de situation familiale (C1), l'OP devra d'emblée vérifier que la situation familiale déclarée par le demandeur ainsi que ses déclarations quant à la perception de revenus éventuels correspondent bien à ce qui figure dans le Registre National et dans la Banque-carrefour de la sécurité sociale.

En cas de discordance au niveau de la situation familiale [9], des informations complémentaires doivent être demandées à la personne et, le cas échéant, un formulaire « C1-Annexe Regis » devra être joint (ce sera souvent le cas pour les situations de colocation).

L'OP est également tenu d'opérer cette **vérification** à chaque fois qu'il reçoit un **flux électronique** du Registre National ou de la Banque-carrefour qui signale un changement dans la situation du bénéficiaire d'allocations [10].

Cette obligation de vérification par l'OP existe seulement depuis juillet 2014 [11]. Elle a été instaurée afin de limiter l'octroi d'allocations indues, par exemple à un taux isolé alors qu'une personne est en définitive considérée comme cohabitante ou encore en cas de perception simultanée d'un autre revenu.

Elle a le mérite d'éviter de lourdes décisions de récupération, qui peuvent intervenir jusqu'à 3 ou 5 ans plus tard (voir ci-après).

Par contre, revers de la médaille, elle engendre parfois un temps supplémentaire dans le traitement de la demande ou une suspension du paiement des allocations, le temps que la situation se clarifie.

---

(9) Quant à sa nationalité, son lieu de résidence ou sa composition de ménage

(10) Par exemple lorsqu'une nouvelle personne a intégré la composition de ménage du demandeur ou qu'une Dimona (déclaration d'un travailleur par un employeur) a été ouverte.

(11) Prévues aux articles 24 et 134ter de l'Arrêté royal du chômage.

### B.3. PAIEMENT DES ALLOCATIONS

**U**ne fois que l'organisme de paiement aura reçu l'autorisation de paiement de l'ONEm, qui se présente sous la forme d'une carte d'allocations qui mentionne un code correspondant à un montant donné d'allocations, il procédera au paiement mensuel des allocations, sur la base notamment des cartes de contrôle 'papier' (qui sont délivrées aux chômeurs par les OP) ou 'électroniques', introduites par le chômeur.

Signalons que la réglementation du chômage [12] autorise également les organismes de paiement à payer, sous leur propre responsabilité, des allocations **avant d'avoir reçu l'autorisation de l'ONEm**. Les OP n'agissent toutefois en principe de la sorte que s'ils ont la « certitude » que l'ONEm accordera les allocations, afin d'éviter des paiements qui ne seront pas validés et pris en charge par l'ONEm et d'en demander le remboursement au bénéficiaire. Dans la réalité, il y a fréquemment des erreurs de la part des OP, qui mettent ceux qui en font les frais dans une situation parfois très lourde financièrement ...

Par ailleurs, un OP ne peut verser d'allocations pour un mois donné que :

- sur la base d'une carte de contrôle introduite par le chômeur ;
- si le chômeur est bien inscrit comme demandeur d'emploi, sauf s'il en est dispensé ;
- s'il n'y a pas de flux signalant que le bénéficiaire est repris dans un registre du personnel ou comme relevant du secteur des indemnités d'incapacité de travail.

En bout de course, l'organisme de paiement transmettra ensuite les cartes de contrôle à l'ONEm qui **vérifiera** [13] que les allocations d'un mois donné ont été correctement calculées et payées par l'OP. Si l'ONEm considère que des allocations ont été payées sans que toutes les conditions d'octroi et de délais soient remplies, il rejettera la dépense faite par l'OP, qui, dans la grande majorité des cas, demandera alors le remboursement des allocations payées, au chômeur...



**Bon à savoir :** l'ONEm et les organismes de paiement ont légalement un **délai de 3 ans** pour ordonner la **récupération** d'allocations qui ont été payées indûment (=sans que toutes les conditions d'octroi soient remplies). Ce délai est même de **5 ans** lorsque l'ONEm considère qu'il y a fraude dans le chef du chômeur.

---

(12) Article 160, § 2 de l'Arrêté royal du 25.11.1991

(13) Selon une procédure prévue à l'Article 164 de l'AR du chômage, qui peut s'étaler jusqu'au 15ème mois suivant le paiement concerné !

## DEUXIÈME PARTIE : DÉLAIS D'INTRODUCTION ET DE TRAITEMENT DES DEMANDES

---

### A. LES DÉLAIS RÉGLEMENTAIRES [14]



Règles de base en cas de demande d'allocations :

l'OP a **deux mois** pour **introduire** le dossier complet à l'ONEm,

l'ONEm a ensuite **un mois (ou un mois + 10 jours)** pour prendre sa décision,

l'OP doit ensuite effectuer le paiement **dans un délai d'un mois**.

#### A.1. DÉLAIS D'INTRODUCTION DES DEMANDES PAR L'OP

##### DÉLAIS DE BASE

**U**ne fois qu'une demande est introduite par l'intéressé auprès de son OP, celui-ci est censé envoyer le dossier complet à l'ONEm, dans un délai donné à partir de la date de la demande.

Plusieurs scénarios :

S'il s'agit d'une **demande d'allocations de chômage complet** : dans un délai de 2 mois qui prend cours le jour suivant le premier jour pour lequel les allocations sont demandées ;



S'il s'agit d'une **demande d'allocations de chômage temporaire** : dans un délai de 2 mois qui prend cours le premier jour du mois qui suit celui pour lequel les allocations sont demandées ;

S'il s'agit d'un **événement modificatif** en cours de chômage (exemple : changement dans la situation familiale) : le dossier doit parvenir au bureau du chômage au plus tard le dernier jour du mois civil qui suit celui au cours duquel l'événement modificatif est survenu.

##### DÉLAIS SUPPLÉMENTAIRES

- Si, pour une raison ou l'autre, le dossier n'a pu être complété dans le délai de deux mois, l'OP doit en informer l'ONEm et disposera d'un mois supplémentaire pour introduire le dossier complet.
- Une fois le dossier parvenu à l'ONEm, si celui-ci s'avère (toujours) incomplet, l'ONEm le renvoie à l'OP, qui dispose alors d'un délai d'un mois supplémentaire pour le renvoyer.
- S'il n'est toujours pas en mesure de le renvoyer « complet » dans ce délai, il doit le renvoyer à l'ONEm accompagné de la preuve de l'impossibilité pour laquelle il ne parvient pas à compléter le dossier. Si l'ONEm considère cette impossibilité comme temporaire [15], l'OP dispose alors à nouveau d'un délai de deux mois supplémentaires.

---

(14) Ces délais sont prévus aux articles 92 et 93 de l'Arrêté ministériel du 26.11.1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage, ci-après "l'Arrêté ministériel du chômage".

(15) Par exemple, lorsque le chômeur n'a pas encore réussi à obtenir un certificat pour une période de travail à l'étranger.

Si, par contre, l'ONEm considère cette impossibilité comme permanente (par exemple, parce que l'employeur s'est évaporé et ne peut donc délivrer le C4), l'ONEm peut alors statuer après avoir lui-même effectué les recherches nécessaires.

– En dernier file [16], la réglementation prévoit qu'un dossier réintroduit tardivement qui parvient au bureau du chômage avant la fin du 5ème mois qui suit le délai d'introduction initial de deux mois peut en définitive encore être considéré comme introduit en temps utile, si les raisons de l'impossibilité sont reconnues par l'ONEm.

– Enfin, signalons que l'OP a également la possibilité de constater d'emblée qu'en raison d'une impossibilité permanente (par exemple, parce que l'employeur est introuvable et ne peut donc délivrer le C4), un dossier complet ne pourra pas être introduit. Il en informe dans ce cas l'ONEm, en joignant les preuves des raisons de l'impossibilité permanente invoquée. Si l'ONEm reconnaît cette impossibilité permanente, il décidera du droit aux allocations après avoir fait les recherches nécessaires.

L'**enjeu** du respect de ce timing et de ce formalisme est primordial, puisqu'il conditionnera le fait que le chômeur soit bien **indemnisé** (même si c'est longtemps après sa demande) à **partir du jour où il a introduit pour la première fois** sa demande à l'organisme de paiement. Si « le timing » n'est pas respecté, l'octroi des allocations ne sera reconnu par l'ONEM qu'à partir du moment où le dossier complet lui est parvenu !

## A.2. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES PAR L'ONEM

**A** partir de la réception du dossier considéré comme complet, l'ONEm dispose alors d'un délai d'un mois pour prendre une décision.

Ce délai est porté à **un mois et dix jours**, si le chômeur doit être entendu par l'ONEM (souvent en lien avec une situation dite de « chômage volontaire », comme en cas de démission, de rupture de commun accord ou encore de licenciement « fautif ») ou être vu par un médecin agréé par l'ONEm (si des raisons médicales sont invoquées par le chômeur).

En cas de report de l'audition, le délai d'un mois et dix jours est prolongé du temps du report, avec un maximum de quinze jours.

Si la **décision** est positive, elle donnera lieu à une autorisation de paiement à l'OP, pour un montant d'allocations déterminé, qui pourra alors payer les allocations au chômeur.

Rappelons que c'est à l'OP qu'il revient d'informer l'intéressé de l'octroi de son droit aux allocations. Alors qu'en cas de refus, c'est l'ONEM qui est chargé de notifier la décision à l'intéressé.

---

(16) Et pour offrir des garanties au moins égales à celles prévues dans la Charte de l'assuré social, telle qu'adoptée par la loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la charte" de l'assuré social.

### A.3. DÉLAIS DE PAIEMENT DES ALLOCATIONS PAR L'ORGANISME DE PAIEMENT [17]

**D**ès que l'OP reçoit l'autorisation de l'ONEm, il se doit de payer les allocations dans un délai d'un mois prenant cours le troisième jour ouvrable qui suit la date à laquelle la décision d'octroi du droit lui a été communiquée par l'ONEm.

Pour autant, bien entendu, que le chômeur ait bien introduit sa carte de contrôle pour le ou les mois concernés et les autres documents éventuels requis. Si ce n'est pas le cas, la prise de cours du délai est reportée en conséquence.

Ensuite, les allocations devront être payées **une fois par mois** « à terme échu » (c'est-à-dire au plus tôt à la fin du mois concerné) **et au plus tard dans un délai d'un mois**. Dans la pratique, ce délai d'un mois prend cours à la date à laquelle l'OP est en possession de la carte de contrôle. Ce qui amène en général à un paiement en début de mois pour les allocations du mois précédent, une fois la carte de contrôle en possession de l'OP.

**Concernant les cartes papier**, comme la majorité des chômeurs les glissent dans la boîte aux lettres, l'OP ne peut pas effectivement satisfaire son obligation de délivrance d'un accusé de réception (voir ci-avant) qui permet entre autres d'attester du jour où elle a été introduite par le chômeur. Raison pour laquelle la réglementation prévoit qu'elles sont alors dans ce cas, censées être reçues au cours du mois qui suit celui auquel elles se rapportent, sauf si le contraire ressort du cachet dateur apposé par l'OP.

**Concernant les «cartes électroniques»**, que les chômeurs peuvent compléter et introduire soit via un pc, soit via leur smartphone, la date d'introduction de la carte sera dans la pratique la date à laquelle le chômeur confirme les déclarations faites pour le mois concerné, sachant qu'il ne peut le faire qu'à partir du jour renseigné sur la carte en ligne.

La date d'introduction de la carte de contrôle (papier ou électronique) est importante puisque, outre le fait de déterminer le délai de paiement, l'OP peut être tenu, **en cas de non-respect de ce délai**, au paiement de **dommages et intérêts** au chômeur (voir pp. 18-20).

**En fin de compte**, il s'avère donc que des demandes pour lesquelles il y eu un long délai d'attente entre la date de la demande et les premiers versements d'allocations (parfois jusqu'à 6 mois, voire davantage) peuvent néanmoins avoir été traitées dans le respect du cadre réglementaire...

**En « temps normal »**, de nombreuses demandes aboutissent malgré tout à un paiement relativement rapide, à savoir après un ou deux mois, puisque les délais réglementaires sont, heureusement, des délais « à ne pas dépasser » !

---

(17) Article 161 de l'Arrêté royal du chômage.

## B. LES DÉLAIS À L'ÉPREUVE DE LA CRISE SANITAIRE DU COVID-19. MARS 2020 - ... ?

Quiconque a eu à introduire une demande de chômage ou a essayé d'intervenir dans des dossiers de chômage depuis le début de la pandémie (mars 2020), a du constater que les délais réglementaires ont été dépassés dans un (trop) grand nombre de demandes de chômage.

Cet état de fait a plongé un certain nombre de citoyens dans des situations de précarité sociale accrue, se caractérisant souvent par un effet boule de neige... Attente de la rentrée du revenu, factures impayées, arriérés de loyers qui s'accumulent, menaces d'expulsion du propriétaire, et parfois, perte du logement pour les personnes qui n'ont pu compter sur une autre forme de solidarité...

Ce n'est un secret pour personne, la crise sanitaire a fortement éprouvé les organismes de paiement, qui se sont retrouvés, dans un premier temps en tous cas, dépassés par l'afflux exceptionnel de demandes d'allocations de chômage temporaire introduites par tous les travailleurs dont le contrat de travail a été suspendu totalement ou partiellement en raison de l'arrêt ou de la diminution drastique d'activités de leur entreprise. [18]

Pour ces **demandes de chômage temporaire**, des **procédures simplifiées** ont heureusement rapidement été mises sur pied, permettant ainsi à la majorité des travailleurs mis en chômage temporaire par leur entreprise, de percevoir leur revenu de remplacement dans un délai raisonnable. Une déclaration électronique par l'employeur et un seul formulaire [19] introduit par l'intéressé auprès d'un OP suffisaient pour enclencher le paiement des allocations. Il y eu des couacs au démarrage bien entendu, et des travailleurs qui ont attendu plusieurs semaines (voire dans les pires scénarios, plusieurs mois) pour percevoir leurs allocations. On peut toutefois parler d'une réelle simplification administrative, qui s'est avérée salutaire pour beaucoup de travailleurs mis en chômage temporaire, même si beaucoup d'autres ont réellement peiné à percevoir leurs allocations en raison de lenteurs administratives.

Par contre, les **demandes de chômage ordinaire**, pour les nombreux travailleurs qui ont connu une fin de contrat notamment, n'ont, quant à elles, **pas fait l'objet de réelle simplification**. Pour les personnes concernées, la demande d'allocations est devenue un véritable parcours du combattant : réussir à prendre contact avec son organisme de paiement pour comprendre comment il était possible de faire sa demande d'allocations (comment faire parvenir son C4, comment se procurer le formulaire de déclaration de situation familiale et d'autres formulaires le cas échéant, comme ceux concernant les activités accessoires). Tout en arrivant à s'inscrire comme demandeur d'emploi en parallèle.

---

(18) Courant janvier 2021, plus d'1,6 millions de travailleurs ont été concernés par le chômage temporaire depuis le début de la crise sanitaire.

(19) Le C3.2 - Travailleur - Corona, qui a remplacé, dans ce contexte exceptionnel de crise sanitaire, le C3.2- Travailleur et le formulaire C1 de déclaration de situation familiale. Par ailleurs, les chômeurs temporaires ont été dispensés d'introduire chaque mois auprès de leur organisme de paiement, la carte de contrôle C3.2.

Comprendre comment se procurer les cartes de contrôle, où les envoyer, quand la boîte aux lettres déborde, et que la peur qu'elles se perdent, à raison, prend le dessus....

Le Ministre de l'Emploi a été interpellé à deux reprises (la deuxième fois dans le courant du mois de janvier 2021 [20]) sur la problématique des retards de paiement des allocations de chômage, par la CAPAC essentiellement, celle-ci ayant effectivement dû faire face, plus encore que les autres organismes de paiement, à un afflux de demandes de chômage temporaire [21], par des travailleurs qui n'étaient pas, à la base, affiliés à un syndicat et qui se sont donc massivement tournés vers la Caisse publique pour introduire leur demande.

Pour pallier les problèmes d'accessibilité des OP, la consigne a alors été donnée, afin de ne pas pénaliser les chômeurs pour lesquels le dossier parvient tardivement à l'ONEM (= au-delà des délais réglementaires que nous avons analysés ci-avant), de « **neutraliser** » ces **délais**. C'était un impératif ! Matériellement, il était devenu quasi impossible d'en vérifier le respect, étant donné que les OP étaient en peine de délivrer le moindre accusé de réception ! Il aurait été inimaginable que la foule de travailleurs ou chômeurs ayant de leur côté accompli, en temps utiles, toutes les formalités nécessaires, soient pénalisés, au-delà de l'attente intenable, par une privation pure et simple d'allocations pour les mois qui se sont écoulés avant que le dossier ne parvienne, hors délai, à l'ONEM. Dans les faits, la neutralisation des délais d'introduction a été appliquée pour la période allant du 1er mars 2020 au 31 mars 2021 [22].



Illustrons par un exemple : un travailleur, suite à une fin de contrat, a demandé des allocations à partir du 13 juin 2020. En théorie, son dossier aurait dû parvenir à l'ONEM pour le 13 septembre 2020 au plus tard. Dans les faits, il aura pu être effectivement indemnisé à partir du 13 juin 2020, pour autant que son dossier soit parvenu à l'ONEM avant le 1er juin 2021.

Précisons tout de suite que cette neutralisation des délais d'introduction n'est plus d'application aujourd'hui. Et qu'elle n'est plus applicable pour les demandes faites à partir du 1er avril 2021.

Une **autre mesure pratique indispensable** a également été prise pour pallier les problèmes d'accessibilité des OP. En théorie, les documents constituant la demande de chômage (C4, C1,...) doivent être des documents originaux et signés par le chômeur. Pour la période du 1.2.2020 au 31.3.2022 [23], les documents scannés (par le chômeur) ou des photos claires de documents, imprimés par l'OP, ont pu être valablement introduits à l'ONEm.

---

(20) Voir la réponse de Monsieur le Ministre Dermagne en Commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions du 12 janvier 2021 - <https://www.lachambre.be/doc/CCRI/pdf/55/ic327.pdf>.

(21) En avril 2020, le volume de demandes de chômage temporaire a été multiplié par 57.

(22) Sur la base de l'instruction de l'ONEm Riodoc 202574, mise à jour au 8.1.2022.

(23) Dernière date connue à l'heure de la rédaction de cette publication, telle que reprise dans l'instruction de l'ONEm Riodoc 202574, mise à jour au 8.1.2022.

Par ailleurs, le Ministre a également fait savoir, en son temps, que des **moyens humains supplémentaires** avaient été mis à disposition de la CAPAC pour tenter de résorber l'arriéré grandissant dans le traitement des demandes d'allocations, celle-ci ayant été particulièrement sur-sollicitée comme expliqué ci-avant.

**Mais** en tant que service juridique de première ligne, nous avons également été sollicités par une multitude de travailleurs et chômeurs dépendant d'un organisme de paiement syndical également confrontés à des retards très importants dans le traitement de leurs demandes.

**Et deux ans après** le début de la pandémie, nous sommes encore, chaque semaine, interpellés par des personnes ayant introduit une demande de chômage, qui sont en peine d'avoir un contact avec leur OP et qui attendent, au-delà des délais réglementaires, le traitement final de leur demande, à savoir le paiement de leurs allocations !

Cette **inaccessibilité** place les travailleurs sans emploi dans une incompréhension telle que leurs tentatives de contact se multiplient. Voici, parmi d'autres, un témoignage récolté lors d'une récente consultation...



Mardi 5 avril 2022, Mr X prononce ces mots :

*« vous savez, maintenant, chaque fois que je dois faire une demande à mon organisme de paiement, je l'envoie par mail, j'imprime le mail, j'en dépose une copie dans la boîte aux lettres, et j'envoie une autre copie par recommandé ».*

**Pourtant**, la période pendant laquelle les introductions tardives de dossiers n'étaient pas sanctionnées est, quant à elle, bel et bien terminée. Ce qui signifie que si un dossier arrive tardivement à l'ONEm sans que l'OP ait pu s'en justifier valablement, l'intéressé ne sera indemnisé qu'à partir du moment où l'ONEm aura reçu son dossier. Ce qui implique pour certains demandeurs, victimes de ces errances dans le traitement de leur dossier, parfois une perte de plusieurs mois d'allocations.

Dans les faits, si l'ONEm estime qu'un dossier est arrivé hors des délais réglementaires, l'OP peut toujours essayer d'introduire une **demande de dérogation** à l'introduction tardive via le désormais célèbre **formulaire C54**, mais doit évidemment justifier pourquoi il demande cette dérogation, sachant que ce type de dérogation ne peut être accordée qu'en cas de « force majeure ». Les OP sont bien souvent en peine de la justifier... et sans justification valable aux yeux de l'ONEm, pas de dérogation !

Nous ne pouvons qu'inviter les personnes ainsi pénalisées par la perte d'allocations, à introduire un **recours judiciaire devant le tribunal du travail**, qui doit toujours, rappelons-le, être introduit dans un délai de 3 mois à partir de la décision de refus.

## C. LES QUESTIONS FRÉQUEMMENT SOULEVÉES EN CAS DE RETARD DE PAIEMENT

### C.1. QUELQUES RÉFLEXES UTILES À AVOIR EN CAS DE DÉPASSEMENT DES DÉLAIS RÉGLEMENTAIRES

**O**n l'a dit, il est devenu compliqué d'avoir un contact rapide avec son organisme de paiement. Alors, si d'aventure, le chômeur constatait que sa demande tardait à être traitée ou que ses allocations n'avaient pas été versées à la date habituelle et qu'un contact avec son OP s'avérait compliqué, différentes choses peuvent être questionnées et vérifiées :

- première question évidente à se poser : la carte de contrôle a-t-elle été remise ?
- ensuite, vérifier qu'il n'y pas un problème d'interruption de l'inscription comme demandeur d'emploi ;
- s'assurer également de la bonne réception de son courrier. Des dossiers se compliquent parfois suite au fait que le chômeur n'a pas réceptionné un courrier de son OP ou de l'ONEm ;
- éventuellement contacter directement l'ONEm (qui peut néanmoins se permettre de renvoyer vers l'OP), pour vérifier s'il y a un obstacle au paiement des allocations qui ne serait pas connu par le chômeur ;
- enfin, si la situation perdurait, rappelons qu'une personne peut faire une demande d'avance au CPAS, qui ne l'accordera évidemment que si la personne est dans les conditions financières pour avoir droit à une aide du CPAS.

### C.2. RETARDS DE PAIEMENT ET DROIT À DES INTÉRÊTS DE RETARD [24] ?

Il est monnaie courante, dans notre société, de devoir s'acquitter d'intérêts de retard, en cas de retards de paiement. Toute personne qui a déjà contracté un crédit le sait, mieux vaut respecter les échéances à la lettre !

Est-ce que nos institutions de sécurité sociale, que sont l'ONEm et les Organismes de paiement, sont également concernées par cette sanction ? Oui, mais ....

La réglementation du chômage le prévoit en effet expressément. [25]

---

(24) Voir feuille info de l'ONEm T81 "Avez-vous droit à des intérêts de retard en cas de paiement tardif?", <https://www.onem.be/fr/documentation/feuille-info/t81>. Les exemples donnés sont ceux de cette feuille info.

(25) En son article 163bis, inséré par un Arrêté royal du 30 avril 1999, afin de rendre conforme la réglementation du chômage aux principes contenus dans la Charte de l'assuré social. L'article 20 de la Charte de l'assuré social prévoit, en effet, que les prestations produisent des intérêts de plein droit à partir de leur exigibilité, soit au plus tôt le jour où le délai pour le paiement est échu.

Celle-ci **conditionne** toutefois l'octroi d'intérêts à l'**approbation des dépenses par l'ONEm** [26] et au fait que le **chômeur doit les demander expressément par écrit**.

 **En aucun cas, ces intérêts ne sont octroyés automatiquement !**

Cela s'explique en partie par le fait qu'un examen sera nécessaire dans chaque cas pour identifier à qui, de l'ONEm ou de l'OP, des intérêts peuvent être réclamés et si toutes les conditions établies par la réglementation sont remplies !

L'**ONEm** est redevable d'intérêts dans le cas où il ne respecte pas le délai d'un mois (ou d'un mois et 10 jours [27]) qui lui est imparti pour prendre sa décision (une fois qu'il a reçu le dossier complet de l'OP) ET que ceci a comme conséquence que les allocations sont payées avec retard.



Vous avez introduit auprès de votre organisme de paiement une demande d'allocations à partir du 1er octobre 2022 et votre organisme de paiement a introduit votre dossier complet à l'ONEm le 21 octobre 2022. Le délai d'un mois dans lequel l'ONEm doit prendre une décision prend cours le 22 octobre 2022 pour se terminer le 21 novembre 2022. L'ONEm devra vous payer des intérêts de retard si la décision de vous octroyer les allocations est prise après le 21 décembre 2022 et a comme conséquence que les allocations sont payées avec retard.

Des intérêts peuvent être réclamés par le chômeur, pour la période :

- qui prend cours le premier jour qui suit celui auquel les allocations se rapportent
- et qui prend fin le deuxième jour ouvrable qui suit le jour où la décision est transmise à l'OP, mais au plus tard le jour précédant celui où le paiement a été effectué.

L'**organisme de paiement** sera quant à lui redevable d'intérêts :

- si l'OP a dépassé le délai d'un mois qui lui est imparti pour procéder au paiement des allocations, une fois qu'il a reçu l'autorisation de paiement de la part de l'ONEm. Dans ce cas, des intérêts sont dus pour la période qui prend cours le troisième jour ouvrable qui suit la date à laquelle la décision d'octroi a été communiquée à l'OP, mais au plus tôt le jour où sont réunies toutes les conditions d'octroi (introduction de la carte de contrôle et des autres documents requis, le cas échéant) ;
- si par la faute de l'OP, notamment lorsque des pièces ont été introduites tardivement à l'ONEm, les allocations n'ont pas pu être payées au chômeur ou pour lesquelles l'ONEm ordonne la récupération [28]. Dans ce cas, des intérêts peuvent être réclamés par le chômeur, pour la période qui prend cours le premier jour du mois qui suit celui auquel les allocations se rapportent.

---

(26) Dans le cadre de la procédure de vérification des paiements par l'ONEm que nous avons évoquée ci-avant, la première vérification ayant lieu en théorie au plus tard le 5ème mois qui suit le mois de paiement.

(27) Rappelons qu'en cas de report de l'audition, le délai d'un mois et 10 jours est prolongé du temps du report, avec un maximum de 15 jours.

(28) Et ce, sur la base de l'article 167, §4 de l'Arrêté royal du chômage.

Toutefois, qu'ils soient dus par l'ONEm ou par l'Organisme de paiement, les intérêts de retard ne seront pas octroyés [29] :

- si la période pour laquelle ils seraient dus, calculée de date à date, est inférieure à 2 mois,
- si le chômeur a reçu une avance de son OP et que le montant mensuel de cette avance atteint au moins 90% du montant dû.



Exemple 1 : Vous avez introduit auprès de votre organisme de paiement une demande d'allocations à partir du 1er octobre 2022 et votre organisme de paiement a introduit votre dossier complet à l'ONEm le 21 octobre 2022.

L'ONEm vous octroie les allocations et transmet l'autorisation de paiement à votre organisme de paiement le 6 janvier 2023. Le 10 janvier 2023, votre organisme de paiement vous paie les allocations d'octobre, novembre et décembre 2022.

Des intérêts de retard sont dus par l'ONEm:

- sur les allocations d'octobre 2022, pour la période du 1er novembre 2022 au 8 janvier 2023 ;
- sur les allocations de novembre 2022, pour la période du 1er décembre 2022 au 8 janvier 2023 ;
- sur les allocations de décembre 2022, pour la période du 1er janvier 2023 au 8 janvier 2023.



Exemple 2 : Vous avez introduit auprès de votre organisme de paiement une demande d'allocations à partir du 1er octobre 2022 et votre organisme de paiement a introduit votre dossier complet à l'ONEm le 21 octobre 2022.

Sans attendre la décision de l'ONEm, votre organisme de paiement vous paie le 5 décembre 2022, les allocations des mois d'octobre et novembre 2022.

L'ONEm vous octroie les allocations et transmet l'autorisation de paiement à votre organisme de paiement le 3 janvier 2023.

Les intérêts de retard ne pourront pas vous être accordés, dans la mesure où la période pour laquelle les intérêts pourraient être demandés n'atteint pas deux mois, calculés de date à date.

### Mais au fond, quel est le taux de ces intérêts ?

Le taux d'intérêt légal en matière sociale est de 7% pour l'année 2022 [30].

### Notre conclusion

Une lecture attentive de l'ensemble de ces conditions laisse à penser que l'ONEm et les organismes de paiement ne doivent pas avoir de dépenses trop importantes en intérêts de retard !

---

(29) Ou encore dans le cas où l'allocation est octroyée pour une période pendant laquelle vous avez bénéficié d'une indemnité d'assurance maladie-invalidité (parce que vous aviez contesté la décision d'inaptitude prise par l'ONEm et que le tribunal vous a déclaré apte).

(30) <https://www.droitsquotidiens.be/fr/chiffres-cles>

### C.3. INTERRUPTION DU PAIEMENT DES ALLOCATIONS DE CHÔMAGE EN CAS DE DÉFAUT DE VERSEMENT DE LA COTISATION SYNDICALE - UN DROIT DE L'ORGANISME DE PAIEMENT ?

**U**n retard de paiement des allocations de chômage peut-il s'expliquer par un défaut de paiement de la cotisation syndicale ?

La question ne se pose évidemment pas si l'OP est la CAPAC, puisqu'il n'y a pas de cotisation à payer pour bénéficier de ses services.

Réponse : tant que l'OP n'a pas informé officiellement le chômeur de son exclusion du bénéfice de ses services en raison du non-paiement de la cotisation, il doit remplir son obligation de payer les allocations de chômage.

C'est ce qui ressort en tous les cas d'une réponse à une question parlementaire [31].

**”** Lorsque le chômeur opte pour un organisme de paiement privé (OP), ceci implique qu'il devient membre de l'organisation créée par l'OP et qu'il doit en remplir les obligations, à savoir le paiement d'une cotisation syndicale.

Les statuts des OP privés prévoient qu'un membre démissionnaire ou exclu ne peut plus prétendre aux services de l'OP pour obtenir le paiement de ses allocations.

Lorsqu'un OP exclut un chômeur en raison du non-paiement de la cotisation, il doit informer le chômeur de cette exclusion et du fait qu'à l'avenir, il ne se chargera plus du paiement des allocations. Il est alors conseillé de lui suggérer de s'adresser à un autre OP.

Dans une telle situation, l'OP ne peut refuser le paiement des allocations que pour le futur. Les allocations qui se rapportent à la période s'étendant jusqu'à la fin du mois au cours duquel l'exclusion est notifiée (donc avant que le transfert ne soit effectif) doivent par conséquent encore être payées.

### C.4. ET POURQUOI NE PAS CHANGER D'ORGANISME DE PAIEMENT...?

La tentation est grande, pour beaucoup de personnes victimes de retards dans le traitement de leur demande et confrontées à une pénible attente de leurs allocations, de changer d'organisme de paiement.

Sans nous étendre sur la question, nous déconseillons vivement, par expérience, d'opérer un changement d'organisme de paiement, en cours de traitement d'une demande d'allocations. Celui-ci n'aura en général pour effet que de ralentir encore le traitement de la demande, le transfert d'un organisme à un autre impliquant également son lot de démarches administratives. Le nouvel OP devant notamment opérer le transfert par un formulaire (C8-transfert) qui doit être complété par l'OP que le chômeur s'apprête à quitter.

---

(31) Question écrite n°5-94 du 1.9.2010; Sénat. <https://www.senate.be/www/?Mlval=/Vragen/SchriftelijkeVraag&LEG=5&NR=94&LANG=fr#:~:text=1%29%20Lorsque%20le%20ch%C3%B4meur%20opte%20pour%20un%20organisme,plus%20pr%C3%A9tendre%20aux%20services%20de%20l%E2%80%99OP%20pour%20>

## CONCLUSION

---

**O**n l'aura compris, le travail administratif lié au traitement d'une demande d'allocations de chômage est conséquent et demande des moyens humains et matériels considérables afin d'assurer un paiement des allocations dans un délai "raisonnable".

Comme nous l'avons mis en évidence en explorant les règles de procédure contenues dans la réglementation du chômage, un dossier de demande « sans accroc » sera traité dans un délai réglementaire de 4 mois maximum entre le jour de la demande et les premiers versements. Mais si pour une raison ou l'autre, le dossier peine à être complet, il fera l'objet d' « allers-retours » entre l'organisme de paiement et l'ONEM, conduisant alors à des délais de traitement dépassant parfois 6 mois, voire davantage.

En « temps normal », de nombreuses demandes aboutissent malgré tout à un paiement souvent plus rapide, à savoir après un ou deux mois.

Mais la crise sanitaire a fortement éprouvé les organismes de paiement, qui se sont retrouvés, dans un premier temps en tous cas, dépassés par l'afflux exceptionnel de demandes d'allocations de chômage temporaire, pour lesquelles des procédures simplifiées ont heureusement rapidement été mises sur pied.

Comme nous l'avons mis en évidence, les choses ont été plus ardues pour les travailleurs qui ont perdu leur emploi et qui ont dû introduire des demandes de chômage ordinaire, pour lesquelles il n'y pas eu de réelle simplification.

*Heureusement*, quelle que soit le type de demandes, pour pallier les problèmes d'(in)accessibilité des organismes de paiement, la décision a été prise de neutraliser les délais réglementaires d'introduction des demandes de chômage, afin de ne pas pénaliser les demandeurs par le non-bénéfice des allocations pour les mois de retard dans le traitement de leur demande.

*Malheureusement*, notre quotidien de service juridique de première ligne nous amène aujourd'hui au constat suivant : les problèmes d'accessibilité aux organismes de paiement sont toujours d'actualité, alors que la mesure de neutralisation des délais d'introduction des demandes n'est, quant à elle, plus d'application. Ce qui nous amène à recevoir chaque semaine, des personnes qui se retrouvent privées d'allocations qui leur sont dues, parce que leur demande a été introduite tardivement.

C'est un fait, les organismes de paiement sont encore en peine d'assurer l'intégralité de leurs missions, qui, pour rappel, va de l'information, en passant par l'introduction des demandes à l'ONEM, jusqu'au versement des allocations.

**Que les choses soient claires, notre but n'est absolument pas de discuter ou de mettre en cause la légitimité des syndicats dans leur rôle d'organisme de paiement**, comme certains partis politiques se plaisent à le faire. Les syndicats jouent un rôle fondamental au bénéfice de l'ensemble des travailleurs avec ou sans emploi, dans les nombreux espaces de concertation sociale que comporte notre système socio-économique. Et ils ne peuvent fonctionner sans leurs membres, pour lesquels ils assurent un service individuel comme organisme de paiement, ainsi qu'une défense individuelle à travers l'accès à un service juridique.

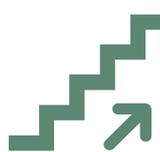
Mais considérant par ailleurs que la problématique des difficultés d'accès et des retards consécutifs dans le traitement des demandes n'est pas (plus) acceptable, ni pour les personnes qui en sont victimes, ni pour l'Etat de droit qu'est la Belgique, nous appelons à ce que des moyens structurels soient mis en œuvre, et par les organismes de paiement eux-mêmes en termes d'organisation, et par l'Etat, en termes de soutien aux acteurs de gestion de cette branche de la sécurité sociale. Et ce, afin que les organismes de paiement puissent à nouveau assurer pleinement et efficacement leur rôle.

Il y va de l'intérêt de leurs membres, mais également de leur intérêt propre et donc de l'intérêt de tous les travailleurs avec ou sans emploi, qui, sans exception, bénéficient de notre système de sécurité sociale, qui a montré sa nature indispensable dans la crise que nous avons traversée, et au maintien duquel contribuent pour l'essentiel les mouvements syndicaux.

Un « retour à la normale » à ce niveau permettrait également de désengorger les CPAS des demandes d'avances sur allocations sociales qui ont explosé durant la crise sanitaire, alors que ces derniers sont déjà eux-mêmes saturés par l'afflux des nouvelles demandes d'aides sociales auquel ils font face depuis le début de la pandémie.

## POUR ALLER PLUS LOIN

---

 « Le paiement des allocations de chômage par les syndicats. Usurpation ou fondement ? », Etude publiée en 2015, par le Cpcp, Collection « Au quotidien », <http://www.cpcp.be/wp-content/uploads/2019/05/paiement-allocations-chomage.pdf>

« Application de la Charte de l'assuré social dans le secteur chômage en fonction des organismes de paiement », Geert Vandendriessche, in Revue Belge de la Sécurité Sociale, Premier Trimestre 2016 : <https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/content/docs/fr/publications/rbss/2016/rbss-2016-1-application-charte-secteur-chomage-organismes-de-paiement-fr.pdf>

---

## L'OBJET SOCIAL DE L'ATELIER DES DROITS SOCIAUX

---

L'association a pour but la promotion de la citoyenneté active pour tous. Elle vise à la suppression des exclusions en matière économique, juridique et politique, notamment sur le plan du travail, de l'habitat, de la santé, de la sécurité sociale, de l'aide sociale et de l'aide juridique. Elle accorde une attention particulière aux personnes qui rencontrent des difficultés à exercer la plénitude des droits nécessaires pour participer pleinement à la vie sociale, ainsi qu'à la sauvegarde et au développement des mécanismes de solidarité sociale.

Dans cette perspective, elle a pour objectifs l'élaboration et la mise en œuvre des moyens permettant à tous les citoyens de connaître leurs droits, de les faire valoir et de s'organiser collectivement pour les défendre ou les promouvoir, notamment par l'information la plus large, l'aide juridique, des formations adaptées et l'appui aux initiatives d'organisation collective.

Dans la même perspective, l'association a également pour objectif l'information et la sensibilisation des instances politiques, économiques et sociales sur les situations d'exclusion des droits sociaux.

L'Atelier des Droits Sociaux met à disposition des associations, et du public, des outils pédagogiques et une documentation générale sur les droits sociaux dans une optique de :

- Promotion des droits sociaux
- Lutte contre les mécanismes d'exclusion sociale
- Démocratisation de la culture juridique

L'asbl est reconnue comme organisation générale d'éducation permanente par la Fédération Wallonie-Bruxelles et comme association œuvrant à l'insertion par le logement par la Région de Bruxelles-Capitale.

Elle est soutenue comme initiative Santé par la Commission communautaire française. Elle est agréée comme service juridique de première ligne par la FWB.

Numéro d'entreprise: 0455 569 804

---