



Obligation d'information des services d'aides aux demandeurs d'emploi et des organismes d'assurances

publié le 22/05/2012, vu 15070 fois, Auteur : [Maître Joan DRAY](#)

Les assurés peuvent solliciter auprès des organismes d'assurances sociales des informations sur les droits auxquels ils peuvent prétendre. De même, les demandeurs d'emploi sont en droit d'obtenir de Pôle emploi des informations au sujet des allocations auxquelles ils ont droit. Mais que se passe-t-il si l'assuré social ou le demandeur d'emploi est privé d'un droit parce qu'il ignorait pouvoir en bénéficier ? A cet égard, la Cour de cassation a jugé, dans un arrêt très remarqué du 8 février 2012, que Pôle emploi engage sa responsabilité civile pour avoir manqué à son obligation d'information et de ce fait avoir privé le demandeur d'emploi d'un droit à prestation. Il convient de noter que la jurisprudence s'avère au fil du temps, ferme quant au devoir d'information et de conseil qui incombe, d'une manière générale, aux organismes sociaux. Le contentieux relatif à la responsabilité des organismes de sécurité sociale au titre de leur obligation d'information fait, aujourd'hui, l'objet d'une jurisprudence abondante. Cet article a pour objet de revenir sur l'obligation d'information complète pesant sur Pôle emploi avant de voir d'une manière générale l'obligation d'information des organismes d'assurances sociales.

Obligation d'information des services d'aides aux demandeurs d'emploi et des organismes d'assurances sociales :

Les assurés peuvent solliciter auprès des organismes d'assurances sociales des informations sur les droits auxquels ils peuvent prétendre.

De même, les demandeurs d'emploi sont en droit d'obtenir de Pôle emploi des informations au sujet des allocations auxquelles ils ont droit.

Mais que se passe-t-il si l'assuré social ou le demandeur d'emploi est privé d'un droit parce qu'il ignorait pouvoir en bénéficier ?

A cet égard, la Cour de cassation a jugé, dans un arrêt très remarqué du 8 février 2012, que Pôle emploi engage sa responsabilité civile pour avoir manqué à son obligation d'information et de ce fait avoir privé le demandeur d'emploi d'un droit à prestation.

Il convient de noter que la jurisprudence s'avère au fil du temps, ferme quant au **devoir d'information** et de conseil qui incombe, d'une manière générale, aux **organismes sociaux**.

Le contentieux relatif à la responsabilité des organismes de sécurité sociale au titre de leur obligation d'information fait, aujourd'hui, l'objet d'une jurisprudence abondante.

Cet article a pour objet de revenir sur l'obligation d'information complète pesant sur Pôle emploi avant de voir d'une manière générale l'obligation d'information des organismes d'assurances sociales.

1/ L'obligation d'information complète de Pole emploi :

Pôle emploi est tenu d'assurer **l'information complète** des demandeurs d'emploi.

A défaut, sa responsabilité civile peut être engagée.

Aussi, la Chambre sociale de la Cour de Cassation a jugé dans un arrêt le 8 février 2012 que l'assurance chômage a manqué à son obligation de livrer une « information complète » à une femme sans emploi au sujet des allocations auxquelles elle avait droit (Cass soc 8 février 2012 n° 10-30892).

Elle met ainsi à la charge de Pôle emploi un **devoir général d'information** de tous les demandeurs d'emploi.

Il en résulte que la charge de la preuve incombera, désormais, à Pôle emploi alors que jusqu'à présent, il appartenait au demandeur d'emploi de rapporter la preuve de ses allégations.

Autrement dit, Pôle emploi devra prouver qu'il a bien informé le demandeur d'emploi.

En l'espèce, la requérante avait sollicité une Allocation de solidarité spécifique qui lui a été versée à partir de 2004. Mais courant 2005, elle avait appris qu'elle pourrait bénéficier de l'Allocation équivalent retraite, plus avantageuse, selon elle.

Dès lors, elle avait demandé que l'AER, dont elle pouvait en fait bénéficier depuis 2003, lui soit versée rétroactivement, ce que l'assurance chômage lui refusait.

Elle avait alors saisi la justice et obtenu du tribunal de grande instance de Valenciennes, le 27 avril 2009, des dommages et intérêts en réparation du préjudice subi.

La Cour d'appel de Douai, puis la Cour de cassation confirme cette solution en considérant que la mise à disposition de brochures et de prospectus n'était pas suffisante pour que les demandeurs d'emploi soient informés sur leurs droits.

Cette obligation d'information pesant sur les services d'aide aux demandeurs d'emploi et d'assurance chômage procède du même souci de protection des assurés que le devoir d'information des assurés sociaux qui pèse en général sur les organismes sociaux.

2/ L'obligation d'information des organismes d'assurances sociales :

Tous les organismes d'assurances sociales sont tenus d'une « obligation d'information générale des assurés sociaux ».

Cette règle découle notamment de l'article R 112-2 du code de la sécurité sociale, selon lequel « Avec le concours des organismes de sécurité sociale, l'Etat [le ministre chargé de la sécurité sociale] prend toutes mesures utiles afin d'assurer l'information générale des assurés sociaux ».

L'affirmation de ce principe général se retrouve également à l'égard des organismes de l'assurance vieillesse, notamment dans les dispositions de l'article L. 161-17 du Code de la sécurité sociale.

Par ailleurs, les Caisses d'allocations familiales sont tenues d'une obligation d'obligation renforcée, proche de l'obligation de conseil instituée par l'article L583-1 du Code de sécurité sociale.

En effet, cet article dispose que : «Les organismes débiteurs des prestations familiales et leur personnel sont au service des allocataires » et (...) sont tenus en particulier : d'assurer l'information des allocataires **sur la nature et l'étendue de leurs droits** (...) ».

Il en résulte que les débiteurs de cette obligation sont non seulement les CAF mais aussi, de manière très concrète « leur personnel », de telle sorte que les allocataires sont créanciers d'un droit à une information individuelle et adaptée à leur situation familiale propre, qui doit leur être délivrée par le personnel des caisses et concernant « la nature et à l'entendue de leurs droits » (Cass Civ 2^{ème} 4 novembre 2010, 09-17149).

Le manquement d'un organisme de sécurité sociale à ses obligations d'information et de conseil est de nature à justifier sa condamnation au paiement de dommages-intérêts conformément aux règles de la responsabilité civile (Soc., 4 mars 1999 n° 96-14.752 – Cass Civ 2^{ème} 25 mai 2004, pourvoi n° 02-30.997).

En revanche, elle ne saurait conduire à l'attribution de la prestation à laquelle l'assuré ou l'allocataire pouvait prétendre (Cass Civ 2^{ème} 10 septembre 2009 pourvoi n° 08-18.618 - Cass Civ 2^{ème} 19 novembre 2009 pourvoi n° 08-21.044).

Enfin, il convient de rappeler que toute mise en cause d'une responsabilité civile nécessite la réunion de trois éléments :

- une faute
- un dommage,
- un lien de causalité.

En matière d'information, la faute résidera en général dans le fait de ne pas avoir respecté son obligation d'information, que cette obligation soit d'origine légale, contractuelle ou jurisprudentielle.

La faute pourra également résider dans le fait d'avoir exécuté son obligation d'information, mais de manière défectueuse, en donnant une information fautive ou erronée.

Mon cabinet est à votre disposition pour tous renseignements et contentieux.

Joan DRAY
Avocat à la Cour
joanadray@gmail.com

76/78 rue Saint-Lazare

75009 PARIS

tel:09.54.92.33.53