



L'ONEM en 2014

Volume 1:
rapport d'activités



L'ONEM ***en 2014***

Volume 1:
rapport d'activités

Préface



Faire plus ...

Mise en œuvre de nombreuses réformes

Depuis la crise de 2009, l'ONEM doit faire face à un volume de travail élevé, à l'exécution de nouvelles missions, à la mise en œuvre de nombreuses réformes, à des attentes de la société plus élevées et à des engagements plus importants avec le Gouvernement.

Le nombre mensuel moyen de personnes percevant des allocations de chômage a légèrement diminué en 2014 (voir volume 2: Indicateurs du marché du travail et évolution des allocations). La charge de travail n'en est pas pour autant réduite car la diminution des allocataires est compensée par l'augmentation des transitions sur le marché du travail, qui génère davantage de demandes à traiter. D'autre part, le traitement des demandes d'allocations est devenu beaucoup plus complexe depuis l'introduction des réformes en matière de dégressivité des allocations de chômage et des réformes en matière d'allocations d'insertion. Enfin, les droits en matière d'allocations de chômage sont de plus en plus liés à des conditions en matière de carrière professionnelle, ce qui nécessite davantage de calculs et de vérifications. Ainsi par exemple, le nombre de demandes d'allocations de chômage et de calculs de carrière professionnelle a augmenté de 7 % par rapport à 2009, qui était pourtant une année record au niveau du nombre total d'allocataires. Le nombre de

dossiers en matière d'interruption de carrière et de crédit temps, qui sont aussi liés à des conditions de durée de carrière, a quant à lui augmenté de 6 % par rapport à 2013. Le nombre d'évaluations dans le cadre du suivi de la recherche active d'emploi a pour sa part augmenté de 66 %, toujours par rapport à 2013.

Le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises, qui dépend de l'ONEM, est lui aussi confronté à une augmentation continue du volume de travail depuis 2007. Si le nombre de faillites a pour la première fois légèrement diminué en 2014, le nombre de travailleurs indemnisés et le nombre d'indemnités versées ont encore augmenté en 2014 (respectivement de 4,5 % et de 5,6 % par rapport à 2013).

Toujours depuis 2009, la réglementation appliquée par l'ONEM a été modifiée à 198 reprises, dont 35 en 2014. Parmi ces dernières, il convient de relever la nouvelle mission relative à l'indemnité de compensation du licenciement décidée dans le cadre de l'harmonisation des statuts d'ouvriers et d'employés, la réforme de la procédure d'accompagnement et de suivi actifs des demandeurs d'emploi et la réforme des dispositions applicables aux artistes. Il convient bien sûr d'y ajouter les importantes réformes publiées en fin d'année en exécution du nouvel accord de gouvernement. Ces réformes n'entreront toutefois en vigueur qu'en 2015 et seront donc commentées dans le prochain rapport.

Le contrat d'administration 2013-2015 de l'ONEM prévoit par ailleurs 181 engagements (contre 126 et 80 dans les deux contrats précédents).

... et mieux

Respect des délais et de la qualité

En 2014, l'ONEM a respecté tous les engagements de son contrat d'administration.

Le respect du contrat d'administration, qui prévoit notamment beaucoup de normes de qualité et de service et beaucoup de délais de traitement ou de paiement, garantit un bon service aux assurés sociaux et aux employeurs.

Enquêtes de satisfaction

L'ONEM mesure par enquête la satisfaction de ses clients. En 2014, c'est le taux de satisfaction des personnes qui prennent contact avec l'ONEM par téléphone qui a été mesuré. Le taux de satisfaction par rapport au personnel de l'ONEM était de 83 % (comme lors de la dernière enquête en 2012). Le taux de satisfaction des services fournis par l'ONEM en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps et en matière d'applications électroniques de chômage temporaire destinées aux employeurs a également été mesuré en 2014. Les taux de satisfaction générale étaient respectivement de 95 % et 90 %.

Poursuite de la modernisation

Pour honorer tous ses engagements et exécuter de manière efficiente des missions sans cesse plus étendues et plus complexes, l'ONEM continue à investir dans l'informatisation de ses procédures de travail.

L'ONEM a aussi poursuivi le développement d'applications électroniques à l'intention des travailleurs et des demandeurs d'emploi. La procédure électronique de demande d'allocations d'interruption (y compris pour le congé parental et le congé pour assistance médicale ...) lancée fin 2013 a été étendue aux travailleurs du secteur public. Le recours à cette procédure se propage chez les travailleurs et les employeurs (12 212 demandes électroniques fin 2014). L'ONEM utilise de plus en plus l'eBox, c'est-à-dire la nouvelle boîte aux lettres électronique des assurés sociaux. 103 150 boîtes aux lettres électroniques étaient activées fin 2014 et 81 % des documents consultés dans cette application sont des documents de l'ONEM. Mais surtout, l'ONEM a lancé, en septembre 2014, la carte de contrôle électro-

nique permettant au chômeur de déclarer chaque mois ses périodes de chômage et les autres événements qui ont une incidence sur l'indemnisation. Cette application, accessible sur PC, tablette ou smartphone, était déjà utilisée en fin d'année par plus de 20 000 chômeurs. Elle a reçu un e-gov award Agoria pour sa convivialité.

Les services offerts aux employeurs sont aussi de plus en plus numériques. En 2014, plus d'1,2 million de déclarations de chômage temporaire ont été faites par voie électronique (soit 97,7 % contre 51 % en 2010). Le nombre de déclarations électroniques de risque social (variante électronique des formulaires papier) a encore augmenté de 15 % en 2014, pour dépasser le cap des 4,2 millions. Les déclarations électroniques dans le secteur chômage représentent 90 % des déclarations électroniques de risque social pour l'ensemble de la sécurité sociale. L'ONEM a également, par le réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale, transmis, reçu et consulté plusieurs dizaines de millions d'attestations.

Enfin, l'ONEM a également modernisé considérablement en 2014 sa salle de direction informatisée (cockpit). Ce nouvel environnement permet désormais un suivi beaucoup plus flexible et détaillé de tous les indicateurs de gestion et de performance au niveau central et local.

Soucieux de réduire le plus efficacement possible la fraude et les usages impropres, l'ONEM continue également à informatiser ses procédures de contrôle. Le datamatching, a priori et a posteriori, continue à se généraliser. Les techniques de datamining sont également de plus en plus utilisées pour mieux cibler les enquêtes sur les situations à risques. Le résultat global est que l'ONEM n'a jamais détecté et ordonné le remboursement d'autant d'indus qu'en 2014 (140 millions d'euros y compris la récupération de certaines avances) nonobstant le fait que par des actions préventives, il évite beaucoup plus de paiements indus qu'auparavant. Ce volet préventif a d'ailleurs été considérablement étendu en 2014 en collaboration avec les organismes de paiement afin d'éviter des cumuls d'allocations de chômage avec des indemnités d'incapacité de travail et afin d'éviter des déclarations fausses ou inexactes en matière d'adresse, de nationalité et de composition du ménage.

Enfin, pour optimiser les conditions de travail de ses collaborateurs et les conditions d'accueil de ses clients, l'ONEM a également continué à moderniser ses bâtiments, notamment à Nivelles, à Malines et à Arlon, et ses infrastructures en fonction aussi du télétravail.

Développement des collaborateurs

L'ONEM a continué à investir des moyens importants dans le bien-être et le développement de ses collaborateurs.

La formation continue et le partage des connaissances sont institutionnalisés depuis longtemps déjà.

L'offre de formations s'est encore diversifiée tant au niveau du contenu qu'en ce qui concerne les formes d'apprentissage. La formation ordinaire en classe est maintenue mais complétée et combinée à d'autres formes d'apprentissage, comme l'e-learning, le coaching sur le lieu de travail ou le concept de "serious games" qui commence à se répandre dans le monde du travail. D'autres techniques telles que les webinaires et le théâtre d'entreprise sont également mises en œuvre. Pour assurer cette mission, le Centre national de formation de l'ONEM peut compter sur un réseau de 259 instructeurs. 82 % de l'offre de formation est assurée par des formateurs de l'ONEM. Pas moins de 10 395 jours de formation ont été suivis en site central en 2014, soit une augmentation de 27 % par rapport à 2013. Les axes importants de la formation portent sur les nouvelles réglementations et sur le perfectionnement des cadres en management. Mais l'augmentation s'explique surtout par l'effort exceptionnel qui a été mené en 2014 afin de fournir des informations utiles aux collaborateurs dans le cadre du transfert des compétences consécutif à la 6^{ème} réforme de l'Etat et par la formation et le soutien des cadres et des collaborateurs dans la préparation du nouveau cycle d'évaluation. L'extension du télétravail et du lean management a également généré des formations supplémentaires. Des formations spécifiques ont aussi été données dans le cadre du développement durable (EMAS) et de la meilleure compréhension du phénomène de pauvreté et de ses conséquences.

Sur le plan local, ce sont 36 616 heures de formation complémentaires qui ont été suivies en 2014, soit aussi une augmentation de 27 % par rapport à 2013.

Enfin, une nouvelle et puissante plateforme a été mise en œuvre en 2014 afin de gérer l'offre de formation et les processus d'apprentissage. Il s'agit d'une application interactive, accessible à tous, qui permet une utilisation self-service et sans papier.

La gestion documentaire se fait au moyen de deux bibliothèques électroniques rassemblant des milliers de documents et les textes légaux commentés et mis à jour constamment. Une grande partie de ces bibliothèques est également disponible pour les externes, moyennant inscription gratuite sur le site web de l'ONEM (3 118 nouvelles inscriptions depuis 2013). Le partage des connaissances se fait au moyen d'e-communities, d'intervisions et de workshops. Le transfert des connaissances qui risquent de se perdre lors du départ de leurs titulaires se fait au moyen d'un suivi des fonctions critiques et de l'élaboration et de la mise à jour de "kits de survie" (14 pour des fonctions communes et 8 pour des fonctions uniques).

Mais le développement des collaborateurs dépasse la formation et la gestion des connaissances. Depuis 2012, un accompagnement de carrière est offert aux agents qui souhaitent évoluer dans leur fonction. D'autre part, une coupole "bien-être" coordonne toutes les initiatives des différents services compétents en la matière. En 2014, l'approche intégrée de l'ONEM en matière de prévention a d'ailleurs été récompensée par un Ethias Prevention Award.

Dans le cadre de l'implication et de la responsabilisation des collaborateurs, l'ONEM a également organisé en 2014 de nombreux ateliers de lean management qui ont permis de renforcer la communication horizontale et verticale et de simplifier des procédures.

Le télétravail à domicile et en bureau satellite a été étendu en 2014 à tous les services centraux et à tous les bureaux du chômage de l'ONEM. Fin 2014, chaque agent qui effectue des tâches qui se prêtent au télétravail, a la possibilité de travailler de chez lui. 40 % des collaborateurs ont fait ce choix et l'utilisent effectivement (38 % à la maison et 2 % en bureau satellite). Cette évolution va de pair avec des expériences de bureau partagé dans certains services de l'administration centrale et dans certains bureaux du chômage dont l'infrastructure le permet.

La communication interne repose sur un journal interne online en page d'accueil de l'intranet (plus de 500 actualités en 2014), une newsletter électronique mensuelle destinée au personnel d'encadrement (750 personnes) et un magazine trimestriel destiné à l'ensemble du personnel (5 000 personnes). La direction Communication assure aussi, avec un réseau de porte-parole, la communication externe qui a donné lieu à 1 845 articles sur l'ONEM dans les médias externes en 2013. Depuis 2014, l'ONEM est également présent sur Facebook et Twitter.

L'ONEM a également modernisé en 2014 ses processus financiers en installant un nouveau système comptable permettant d'appliquer le nouveau plan comptable normalisé (conforme SEC) des institutions publiques de sécurité sociale. Un nouveau système comptable a également été développé pour les bureaux du chômage. Le système de suivi des moyens financiers avancés aux organismes de paiement pour le paiement des allocations de chômage a été optimisé en collaboration avec ces derniers. Il a permis de réduire les liquidités auprès des organismes de paiement de près de 5 millions d'euros en 2014.

Enfin un service Développement de l'organisation soutient le management dans la définition et la mise en œuvre de la stratégie permettant de réaliser la mission et la vision de l'Institution. Toutes les directions et tous les bureaux utilisent le modèle EFQM et disposent d'un plan opérationnel intégrant leur projets et actions d'amélioration. Fin 2014, 2 journées d'étude ont été organisées et ont permis à plus de 600 cadres de l'ONEM d'être informés directement sur la nouvelle stratégie 2015-2017 de l'ONEM et de faire plus ample connaissance avec les activités, produits et services offerts par les différentes directions de l'administration centrale.

Soutien de la gestion

L'ONEM veille aussi à soutenir de manière optimale la gestion paritaire et la politique du gouvernement par la participation d'experts à de nombreuses réunions et par la mise à disposition de nombreuses notes et analyses détaillées, propositions d'adaptation de la réglementation, statistiques et études innovantes, rapports financiers, évaluations de mesures et estimations budgétaires.

La statistique du chômage publiée mensuellement a aussi été revue et considérablement amplifiée depuis juillet 2014.

La préparation de la 6^{ème} réforme de l'Etat

La 6^{ème} réforme de l'Etat a entraîné des transferts de compétences de l'ONEM vers les Régions et les communautés: suivi de la disponibilité active et passive des chômeurs, agences locales pour l'emploi, titres-services, mesures d'activation des allocations, dispenses pour reprises d'études et de formation, outplacement, une partie de l'interruption de carrière ... Ces compétences ont été transférées juridiquement au 1^{er} juillet 2014.

En exécution du principe de continuité, l'ONEM continue toutefois à exercer ces compétences jusqu'au moment où les services régionaux seront en mesure d'en reprendre la gestion opérationnelle. Le transfert effectif des agents interviendra également au plus tard à ce moment, qui pourrait différer d'une matière à l'autre et d'une Région à l'autre.

La préparation de ces transferts génère un travail supplémentaire considérable pour les services de l'ONEM. Il s'agit notamment :

- de la rédaction et de la négociation du protocole du 4 juin 2014 réglant la répartition des rôles et des engagements pendant la phase de transition,
- des projets d'adaptation de la réglementation permettant la reprise des compétences par les Régions,
- de la gestion de 4 budgets et comptabilités séparés (1 fédéral et 3 régionaux), et du règlement du financement par Région et Communauté,
- de la préparation des arrêtés et des communications en rapport avec le transfert du personnel.

Un vaste plan de formations et de stages à l'intention de nos collègues des Régions a également été mis en œuvre en 2014 impliquant 62 instructeurs ONEM, 101 sessions et 1 007 inscriptions. Depuis le 1^{er} juillet 2014, l'ONEM est également appelé à répondre à de nombreuses demandes et questions réglementaires, financières, statistiques, informatiques ou de personnel émanant des parlements, gouvernements ou administrations des Régions et Communautés. Ces activités de préparation se poursuivent de manière intensive en 2015.

Les partenariats et les synergies

L'ONEM est convaincu qu'une bonne collaboration avec les partenaires permet d'optimiser les résultats de son action sur la société et la satisfaction de ses clients. L'ONEM entretient des partenariats structurés principalement avec les organismes de paiement, les services régionaux de l'emploi et de la formation et les centres publics d'action sociale. Avec les organismes de paiement, l'ONEM a réalisé notamment deux projets majeurs évoqués ci-avant en matière de carte de contrôle électronique et en matière de prévention de certaines infractions. Avec les services régionaux de l'emploi, la collaboration a naturellement porté sur la préparation des transferts de compétences. Avec les CPAS et le SPP Intégration sociale, les échanges au niveau central et local ont porté principalement sur la problématique des fins de droit aux allocations d'insertion et sur l'impact budgétaire des mesures gouvernementales.

L'ONEM participe d'autre part activement aux synergies mises en place avec les autres institutions de sécurité sociale que ce soit en matière de gestion des ressources humaines, d'informatique, de logistique ou d'audit.

Le développement durable et la responsabilité sociétale

Depuis 2012, l'ONEM dispose d'un système de gestion environnementale afin de réduire ses consommations d'eau, d'électricité et de combustible. L'ONEM a aussi développé depuis plusieurs années et progressivement une variante électronique pour tous ses formulaires à compléter par les employeurs. Comme rappelé ci-dessus, les formulaires et déclarations électroniques sont de plus en plus utilisés, réduisant d'autant la consommation de papier.

Après avoir obtenu en 2013 le certificat EMAS pour son bâtiment de l'administration centrale, l'ONEM a reçu la même certification en 2014 pour 3 bureaux du chômage. Le processus se poursuit progressivement pour les autres bâtiments dont l'ONEM est propriétaire.

Dans le cadre de sa responsabilité sociétale, l'ONEM a à nouveau accueilli, comme il le fait depuis 4 ans déjà, de nombreux stagiaires étudiants ou demandeurs d'emploi. Au cours de l'année scolaire 2013-2014, ils étaient 463.

... avec moins

L'ONEM gère de manière rigoureuse les moyens publics mis à sa disposition et met en œuvre les principes de lean management.

Depuis 5 ans, nonobstant un volume de travail élevé, des nouvelles missions et une complexité accrue, l'effectif du personnel a diminué de 447 unités, soit - 10 %. Cette diminution tient compte de l'engagement au 1er semestre 2014 de facilitateurs supplémentaires pour l'extension de la mission de suivi de la recherche active d'emploi. Sans cette nouvelle mission, la diminution aurait dépassé les 500 personnes (- 12 %).

Grâce à l'investissement, à la motivation et aux compétences de l'ensemble du personnel que je félicite chaleureusement, l'ONEM a néanmoins jusqu'à présent rempli avec succès tous ses engagements.

Comme les autres administrations publiques fédérales, l'ONEM sera soumis en 2015 à des économies drastiques et sans précédent impliquant une réduction de 4 % de son budget du personnel, de 20 % de son budget de fonctionnement (y compris informatique) et de 20 % de son budget d'investissement. Cette réduction sera amplifiée de 2 % supplémentaires chaque année de 2016 à 2019.

L'ONEM a anticipé cette décision gouvernementale en préparant au premier semestre 2014 une réorganisation de ses services extérieurs, qui vise aussi à s'adapter aux changements institutionnels et démographiques. Cette réorganisation a été largement concertée avec les organisations syndicales et a ensuite été entérinée par le Comité de gestion et par le Ministre de tutelle de l'ONEM en juillet 2014. Elle doit permettre de réaliser à terme des économies, par des gains d'efficacité et une meilleure répartition du travail. Elle permettra également un fonctionnement encore plus efficace et plus uniforme. Son implémentation sera toutefois progressive et ne contribuera au début que très partiellement aux économies drastiques imposées.

Etant donné qu'une gestion rigoureuse était déjà appliquée depuis plusieurs années avec les résultats précités, il faudra donc faire des choix pour respecter les nouvelles enveloppes budgétaires en veillant à affecter le moins possible le service aux assurés sociaux et aux employeurs. Il sera toutefois difficile de maintenir globalement le même niveau de performances. Et ce, d'autant plus que la complexité des réglementations a atteint ses limites et génère une charge de travail supplémentaire qui n'est pas compatible avec l'objectif légitime de faire des économies sur les dépenses publiques.

Reconnaisances externes

Après avoir obtenu en 2013 le prix de lauréat des bonnes pratiques pour l'Europe de l'Association internationale de la sécurité sociale, l'ONEM a reçu en 2014, outre les 2 awards précités, le certificat "Recognised for Excellence EFQM" avec 5 étoiles. Cette certification a été délivrée par un jury de haut niveau après un assessment exigeant de plusieurs jours dans la plupart des services et après plus de 180 interviews. Il s'agit d'une reconnaissance de la qualité de la gestion et des services de l'ONEM et du Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises.

L'Administrateur général

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'G' followed by a vertical line and a dot.

Georges Carlens



Séance du comité de gestion de l'ONEM

(pour la composition complète, voir page 27)

Sommaire

Préface	3
1 Aperçu de l'année 2014 à l'ONEM	19
2 Organisation et gestion de l'ONEM	
2.1 La structure de l'ONEM	27
2.1.1 Le Comité de gestion	27
2.1.2 Organigramme	28
2.1.3 Liste des bureaux du chômage et leur directeur	30
2.1.4 Données de contact des bureaux du chômage	31
2.2 Les évolutions réglementaires	33
2.2.1 Nouvelles mesures	33
2.2.2 Modifications aux dispositions existantes	35
2.3 Les partenaires de l'ONEM	45
2.3.1 Actions locales obligatoires en matière de partenariats	45
2.3.2 Les organismes de paiement	46
2.3.3 Les organismes régionaux: préparation de la régionalisation	46
2.3.4 Les communes	47
2.3.5 Les autres institutions publiques de la Sécurité sociale (IPSS)	48
2.3.6 CPAS	48
2.3.7 Collaboration au sein des services de contrôle: Service d'information et de recherche sociale, services de police et justice	49
2.3.8 Le médiateur fédéral	49
2.3.9 Les contacts internationaux	50
2.4 La gestion de l'ONEM	51
2.4.1 Le modèle de gestion	52
2.4.2 L'exécution du contrat d'administration en 2014	53
2.4.3 La stratégie 2012-2014	54
3 Les activités de l'ONEM	
3.1 Les activités des services Admissibilité	61
3.1.1 Procédure	61
3.1.2 Données chiffrées	62
3.1.3 Cas particulier: octroi d'allocations de chômage provisoires	65

3.2 Les activités des services Vérification	67
3.2.1 Contrôle du paiement des allocations de chômage	67
3.2.2 Contrôle du paiement des autres allocations	69
3.3 Les activités des services Dispenses	71
3.4 Les activités des services de Sauvegarde du système	73
3.4.1 La politique de contrôle de l'ONEM	73
3.4.2 La collaboration avec d'autres instances	74
3.4.3 Observatoire de la fraude	76
3.4.4 Contrôle par l'utilisation de banques de données	77
3.4.5 Contrôle par le biais d'une meilleure analyse des données	80
3.4.6 Contrôle via l'intervention d'un contrôleur ou d'un inspecteur social	81
3.4.7 Résultats des plans opérationnels	83
3.5 Les activités des services Litiges	95
3.5.1 Principaux motifs de litiges	96
3.5.2 Chiffres relatifs aux litiges	97
3.6 L'activation du comportement de recherche d'emploi du chômeur complet	103
3.6.1 Introduction	103
3.6.2 La procédure de suivi classique	104
3.6.3 La procédure de suivi des allocataires d'insertion	105
3.6.4 La procédure de suivi des jeunes demandeurs d'emploi pendant le stage d'insertion professionnelle	107
3.6.5 Les recours	109
3.7 Les activités des services Récupérations	111
3.7.1 Les allocations et indemnités récupérées	111
3.7.2 Principes de la récupération	111
3.7.3 Procédure de récupération	111
3.7.4 Situation des récupérations par les bureaux du chômage	114
3.7.5 Situation des récupérations par l'Administration du recouvrement non fiscal et des récupérations sur débiteurs récalcitrants à l'étranger	117
3.7.6 Considérations générales	118
3.8 Le contentieux judiciaire	119
3.8.1 Recours contre les décisions de l'ONEM	119
3.8.2 Décisions judiciaires	121
3.8.3 Bilan du contentieux judiciaire	124
3.9 Les activités du service crédit-temps et interruption de carrière	125
3.9.1 Introduction	125
3.9.2 Dossiers traités	125
3.9.3 Délai de paiement	126

3.9.4	Exactitude des décisions	126
3.9.5	Complexité et diversité de la réglementation en matière d'interruption de carrière	126
3.10	Les mesures d'insertion	127
3.10.1	Les mesures d'activation	127
3.10.2	Autres mesures d'insertion	132
3.10.3	Les attestations délivrées en vue d'une embauche	134
3.11	Traitement des procédures de saisie	135
3.11.1	Introduction	135
3.11.2	La procédure de suivi classique	135
3.11.3	Documents traités par le service Saisies centralisé et par les bureaux du chômage	136
3.11.4	Evolution du nombre de procédures au sein du service Saisies centralisé	137
3.11.5	Scanning	138
3.12	Service électronique	139
3.12.1	Carte de contrôle électronique	139
3.12.2	L'eBox citoyen	140
3.12.3	La demande électronique de crédit-temps et de formes spécifiques	140
3.12.4	Déclaration électronique de chômage temporaire	141
3.12.5	Demandes et délivrances de cartes de travail en ligne	141
3.12.6	Utilisation des sms	142
3.12.7	Déclaration de risques sociaux	142
3.12.8	Consultations de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale	144
4	Les services de soutien	
4.1	Personnel, organisation et communication	149
4.1.1	Ressources humaines	149
4.1.2	Les activités du Centre national de formation	154
4.1.3	La direction Gestion de la connaissance	159
4.1.4	Les activités de la direction Communication	161
4.1.5	Le service Développement de l'organisation	165
4.2	Gestion financière	167
4.2.1	Introduction	167
4.2.2	Budget des missions	168
4.2.3	Budget de gestion	171
4.2.4	Les activités des Services financiers en 2014	174
4.3	Les Services de support	177
4.3.1	La direction ICT	177
4.3.2	Les activités de la direction Procédures de travail	179
4.3.3	La Direction Travaux et Matériel	180
4.3.4	Le Service linguistique	181

5 Le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises (FFE)

Introduction	185
5.1 Nouveautés dans la législation sur les fermetures	187
5.2 Mise en oeuvre des missions du Fonds	189
5.2.1 Tâches classiques dans les secteurs industriels et commerciaux, les activités extra-statutaires et les restructurations	189
5.2.2 Tâches classiques dans le secteur non-marchand et les professions libérales	193
5.2.3 Chômage temporaire	194
5.3 Gestion des moyens	195
5.3.1 Moyens financiers	196
5.3.2 Moyens en matière de techniques de gestion	200
5.3.3 Moyens sur le plan de l'informatique et des applications	202
5.3.4 Information et communication	203
5.3.5 Statistiques sur les pertes d'emploi consécutives à une faillite	205
Liste des abréviations	209



1

*Aperçu de
l'année 2014
à l'ONEM*

1

Aperçu de l'année 2014 à l'ONEM



2014 était l'année où la régionalisation s'est fait sentir au sein de l'ONEM, mais c'est également l'année où l'Office a mis sur pied une réorganisation progressive et approfondie de ses services et où les moyens, tant au niveau du personnel qu'au niveau du budget, ont encore été plus restreints. Grâce aux efforts des collaborateurs à tous les niveaux, l'ONEM est tout de même parvenu à respecter toutes les dispositions de son contrat d'administration. En outre, l'ONEM a remporté trois distinctions: un label EFQM, un eGov Award et un Ethias Prevention Award.

Les transferts de compétences: début de la période de transition

La loi sur les transferts de compétences prévoyait le transfert théorique des compétences aux Régions à partir du 1^{er} juillet 2014 et la loi sur le financement prévoyait le transfert du budget et du personnel à partir du 1^{er} janvier 2015. Une période de transition a été prévue, au cours de laquelle l'ONEM continue d'exercer les compétences transférées pour en assurer la continuité. Cette période court jusqu'au moment où les Régions seront opérationnellement en mesure de se charger des missions. Un protocole de coopération a été rédigé et signé afin de régler les relations entre l'ONEM et les Régions durant cette période.

Dans le courant de l'année 2014, des accords sur le transfert des membres du personnel ont également été conclus avec les Régions. Au total, 878 équivalents temps plein travailleront à terme au sein d'un organisme régional. Un certain nombre de collaborateurs seront automatiquement transférés, étant donné que leur activité principale est régionalisée (facilitateurs, agents ALE, etc.); d'autres le seront sur une base volontaire.

A partir du mois de juin 2014, les organismes régionaux ont organisé des séances d'information pour le personnel de l'ONEM qui sera transféré d'office. Après les vacances d'été, des séances d'information ont également eu lieu pour les agents qui partent volontairement. Des contacts ont également été établis entre les responsables du personnel de l'ONEM et les organismes régionaux. Le 24 septembre, les responsables du personnel se sont réunis à l'Administration centrale afin d'établir un état d'avancement de la 6^e réforme de l'Etat et du transfert d'un certain nombre de missions de l'ONEM aux Régions.

Les accords nécessaires ont également été conclus pour permettre le transfert de budgets et de matériel informatique à partir de 2015.

Réorganisation de L'ONEM

Le Comité de gestion du 10 juillet 2014 a approuvé le plan pour une réorganisation progressive des services de l'ONEM. Ce plan a été mis au point après concertation avec les syndicats. Les trente bureaux de l'ONEM sont maintenus, mais des clusters de bureaux seront constitués. A terme, une série de tâches (back office) seront uniquement effectuées par 16 bureaux centralisateurs. Les tâches de front office, où il y a un contact direct avec le public, seront effectuées dans les 30 sites actuels, afin que les demandeurs d'emploi ne doivent pas inutilement parcourir de longues distances, pour avoir un entretien à l'ONEM ou pour obtenir des informations.

Ce plan de réorganisation ne provoque pas de licenciements, n'implique pas de déplacements obligatoires pour les collaborateurs, n'entraîne pas la fermeture de bureaux et garantit le même service de qualité pour les assurés sociaux et les employeurs. Cette réorganisation est devenue nécessaire à la suite des importantes modifications institutionnelles (transfert des compétences), budgétaires (économies) et démographiques (pyramide des âges du personnel) auxquelles l'ONEM est confronté.

En 2014, un groupe de travail constitué de collaborateurs de différents services a préparé cette réorganisation de manière approfondie. 2015 sera une année transitoire au cours de laquelle l'implémentation de cette réorganisation sera préparée.

Le contexte: moins de personnel, moins de budget

Ces réformes se déroulent dans un contexte riche en défis. Tout comme les autres organismes de la Sécurité sociale, l'ONEM doit réaliser des économies: tant sur ses frais de fonctionnement que sur ses frais de personnel. L'année dernière, l'ONEM disposait d'un budget de gestion de 312,54 millions d'euros (et de 6,95 millions d'euros de crédits d'investissement 2013 transférés ainsi que de 3,67 millions d'euros de crédits pour les arriérés des formations certifiées). L'année passée, avec ce montant d'environ 323 millions d'euros au total, l'ONEM a dû payer son personnel, financer des projets d'amélioration, acheter et entretenir ses bâtiments, acheter du matériel informatique, etc.

Et réaliser en outre un excédent. A la fin de l'année dernière, il est apparu que l'ONEM, notamment grâce à sa politique du personnel rigoureuse, n'avait pas utilisé près de 26 millions d'euros sur les 323 millions d'euros octroyés. Cet excédent doit contribuer à réaliser la sous-exploitation commune de l'ensemble du secteur de la Sécurité sociale (133,6 millions d'euros) demandée par le gouvernement. C'est déjà la troisième année consécutive que l'ONEM doit réaliser une telle sous-exploitation.

Ces restrictions budgétaires qui ont été imposées ces dernières années à l'Office, mais aussi à d'autres institutions publiques, nous obligent à appliquer une politique de recrutement très rigoureuse. Lorsqu'un collaborateur part à la pension, il n'est plus remplacé automatiquement. Depuis 2010, seul un départ sur deux, et ensuite même un sur trois, a été compensé par un recrutement. Cela a entraîné une nouvelle diminution de l'effectif: en décembre 2014, on comptait 85,48 unités budgétaires de moins qu'en décembre 2013, soit une diminution de l'effectif de 2,1 %. Ce chiffre a encore quelque peu été atténué par le recrutement de 45 facilitateurs, devenu indispensable vu l'augmentation du nombre d'entretiens d'activation. Cette augmentation est la conséquence de la procédure d'activation pour les jeunes en stage d'insertion professionnelle instaurée en 2013 et pour laquelle les premiers entretiens d'évaluation ont eu lieu en février 2014.

L'ONEM récompensé: EFQM, eGov Award et Ethias Award

En 2014, l'ONEM a reçu deux distinctions importantes. La gestion de l'ONEM a été récompensée pour la deuxième fois par le certificat 5 étoiles "Recognised for Excellence". C'est la distinction la plus élevée du modèle EFQM, que l'ONEM utilise comme modèle de gestion. Ce certificat a été remis sur la base d'un dossier de candidature volumineux et d'un large asséssement d'une durée de trois jours, au cours duquel des assesseurs de niveau international ont tenu des workshops avec le Top et des groupes cibles, ainsi que des entretiens avec les collaborateurs et les responsables à tous les niveaux. Le Fonds de Fermeture d'Entreprises a également reçu cette distinction. L'ONEM et le FFE sont les deux seuls services publics belges à avoir reçu cette distinction. Le certificat a une durée de validité de deux ans.

En 2014, l'ONEM a également été récompensé par un eGov Award pour la version électronique de la carte de contrôle bleue (C3), une reconnaissance importante pour les efforts fournis par l'ONEM en vue d'offrir un service moderne à ses clients. Depuis le 15 septembre 2014, l'ONEM met à disposition une équivalence électronique de la carte de contrôle bleue (C3) par le biais du site portail de la Sécurité sociale. Par le biais de cette application, tout chômeur complet peut transmettre par voie électronique les jours de chômage et les jours où il n'était pas disponible pour le marché du travail à son organisme de paiement. Cette application envoie en ligne les données encodées aux organismes de paiement et à l'ONEM. En 2014, 22 000 utilisateurs s'étaient déjà enregistrés pour l'application.

L'approche globale agression de l'ONEM a été récompensée en décembre par un Ethias Prevention Award. Au sein de l'ONEM, l'agression est analysée de manière globale, tant sur le plan préventif que correctif et curatif. L'objectif premier est d'éviter les cas d'agression et si nous y sommes malgré tout confrontés, de les limiter et de les gérer.

L'électronique est de plus en plus présente

La carte de contrôle électronique est un nouveau service en ligne important, mais l'ONEM en offre encore bien d'autres. Quiconque souhaite échanger des documents officiels avec l'ONEM peut le faire par le biais de l'eBox citoyen. A la fin de l'année 2014, plus de 100 000 Belges avaient déjà activé cette boîte mail sécurisée. La demande de crédit-temps et d'interruption de carrière peut également être effectuée entièrement en ligne, tout comme la demande et la délivrance d'une carte Activa. Depuis 2011, les employeurs sont obligés de transmettre leurs déclarations de chômage temporaire par voie électronique. A l'avenir, les employeurs seront également obligés de déclarer par voie électronique les risques sociaux, comme par exemple la fin d'un contrat de travail.

Modifications réglementaires

Le 11 octobre, le gouvernement Michel I a prêté serment. Un nouveau gouvernement entraîne souvent de nombreuses nouveautés réglementaires. Ce n'était pas différent cette fois-ci. Et bien que les nouveaux règlements n'entreront en vigueur qu'à partir de 2015, le travail de préparation de la politique avait déjà eu lieu au sein de l'ONEM à la fin de l'année 2014. Le droit à une allocation d'insertion a été assorti de nouvelles conditions, la dispense pour raisons sociales et familiales a été supprimée, le montant des allocations de chômage temporaire a diminué, le calcul de l'allocation de garantie de revenus a été modifié, les conditions d'âge pour le régime de chômage avec complément d'entreprise (RCC) ont été modifiées, etc. La réglementation en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps a également fortement changé. Ainsi, un crédit-temps sans motif ne peut plus être indemnisé par l'ONEM.

Bien que le gouvernement fédéral ait été en affaires courantes pendant plus de six mois, une trentaine de modifications réglementaires ont tout de même été apportées en 2014. Dans le cadre de l'harmonisation des statuts des ouvriers et des employés, l'ONEM devait dans certains cas octroyer une allocation en compensation du licenciement aux ouvriers. La réglementation relative au statut d'artiste a connu de nombreuses modifications importantes.

Volume de travail élevé, délais de traitement raccourcis

Les services Admissibilité de l'ONEM, qui vérifient si une personne est admise à l'assurance-chômage et qui déterminent le montant de l'allocation, ont reçu moins de dossiers chômage à traiter que durant l'année record 2013. La charge de travail est pourtant restée très élevée, non seulement à cause du nombre de dossiers (près de 2,3 millions), mais également à cause de la réglementation complexe et souvent modifiée. Cela vaut également pour les services Interruption de carrière, où, par contre, le nombre de dossiers de demande a fortement augmenté par rapport à l'année 2013 (462 956 dossiers en 2014, soit + 11,0 %). D'autres services de l'ONEM ont également connu en permanence une charge de travail élevée. Malgré cela, les agents ont réussi à atteindre les normes fixées en matière de délais de traitement et à encore diminuer la durée moyenne de traitement. En 2014, le délai moyen de traitement d'un dossier Admissibilité était de 7,7 jours. En Interruption de carrière, le pourcentage du nombre de paiements effectués dans les délais fixés a continué d'augmenter pour atteindre 99,2 %.

Stop à la fraude sociale

L'ONEM a mis en oeuvre les priorités du gouvernement qui avaient été fixées dans le plan d'action fédéral de lutte contre la fraude sociale et fiscale. Dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale, l'ONEM a aussi collaboré étroitement avec les autres inspections sociales qui font partie du Service d'information et de recherche sociale (SIRS).

Dans le cadre de la lutte contre la fraude aux allocations, les organismes de paiement ont également obtenu plus de possibilités de contrôle. Grâce à l'élargissement des accès au Registre national, davantage de paiements indus d'allocations ont pu être évités.

L'utilisation du datamining a permis d'affiner plus précisément la sélection des cas à examiner. Celui-ci a été utilisé tant lors des enquêtes relatives à l'usage abusif du système de chômage temporaire que lors de celles relatives à l'usage abusif du système des titres-services.

Un employeur de qualité

Tous les deux ans, une grande enquête de satisfaction est organisée auprès du personnel de l'ONEM. En dépit du contexte difficile dans lequel de nombreuses modifications attendent les collaborateurs, la satisfaction globale du personnel est restée à un niveau comparable à celui d'il y a deux ans: 86,1 % se disent satisfaits de leur travail (86,5 % en 2012).

2014 était également l'année où tout agent de l'ONEM qui effectue des tâches se prêtant au télétravail a eu la possibilité de travailler un jour par semaine à la maison ou dans un bureau satellite. A la fin du mois de décembre, 40 % des collaborateurs qui satisfaisaient aux conditions pour télétravailler ont choisi de travailler un jour par semaine à la maison ou dans un bureau satellite. Il s'agit de 1 366 personnes dont la plupart travaillent à la maison.

En 2014, des tests relatifs aux postes de travail partagés et au mode de travail axé sur l'activité ont eu lieu dans trois bureaux et une direction. Une étude approfondie portant sur les possibilités et les avantages de ces nouvelles méthodes de travail a également été réalisée au sein de l'ONEM.

Ecologie et Patrimoine

L'ONEM accorde une très grande importance à l'écologie et, depuis 2012, il s'est progressivement inscrit dans l'EMAS (Eco-Management and Audit Scheme). L'ONEM s'engage par là à donner la priorité à l'amélioration continue de ses prestations environnementales. L'ONEM a obtenu un enregistrement EMAS pour l'Administration centrale à Bruxelles. En 2014, cet enregistrement a été étendu aux bureaux de Bruges, de Gand et de Charleroi.

Le suivi des prestations environnementales est assuré au moyen d'un système de management environnemental (SME). Les efforts environnementaux des bureaux de l'ONEM sont contrôlés par des audits internes et externes. En 2014, 8 nouveaux bureaux ont mis en place un SME dans le cadre d'EMAS: Mons, La Louvière, Tournai, Anvers, Ostende, Vilvorde, Turnhout et Courtrai.

En 2014, trois bureaux de l'ONEM ont déménagé dans un bâtiment plus moderne : Nivelles en janvier, Malines en février et Arlon en octobre. Outre le bureau de Louvain qui a déménagé en 2013, les bureaux d'Arlon et de Malines sont des bureaux test pour l'application de nouvelles techniques de travail (new way of working): clean desk et postes de travail partagés.



2

*Organisation
et gestion
de l'ONEM*



2.1

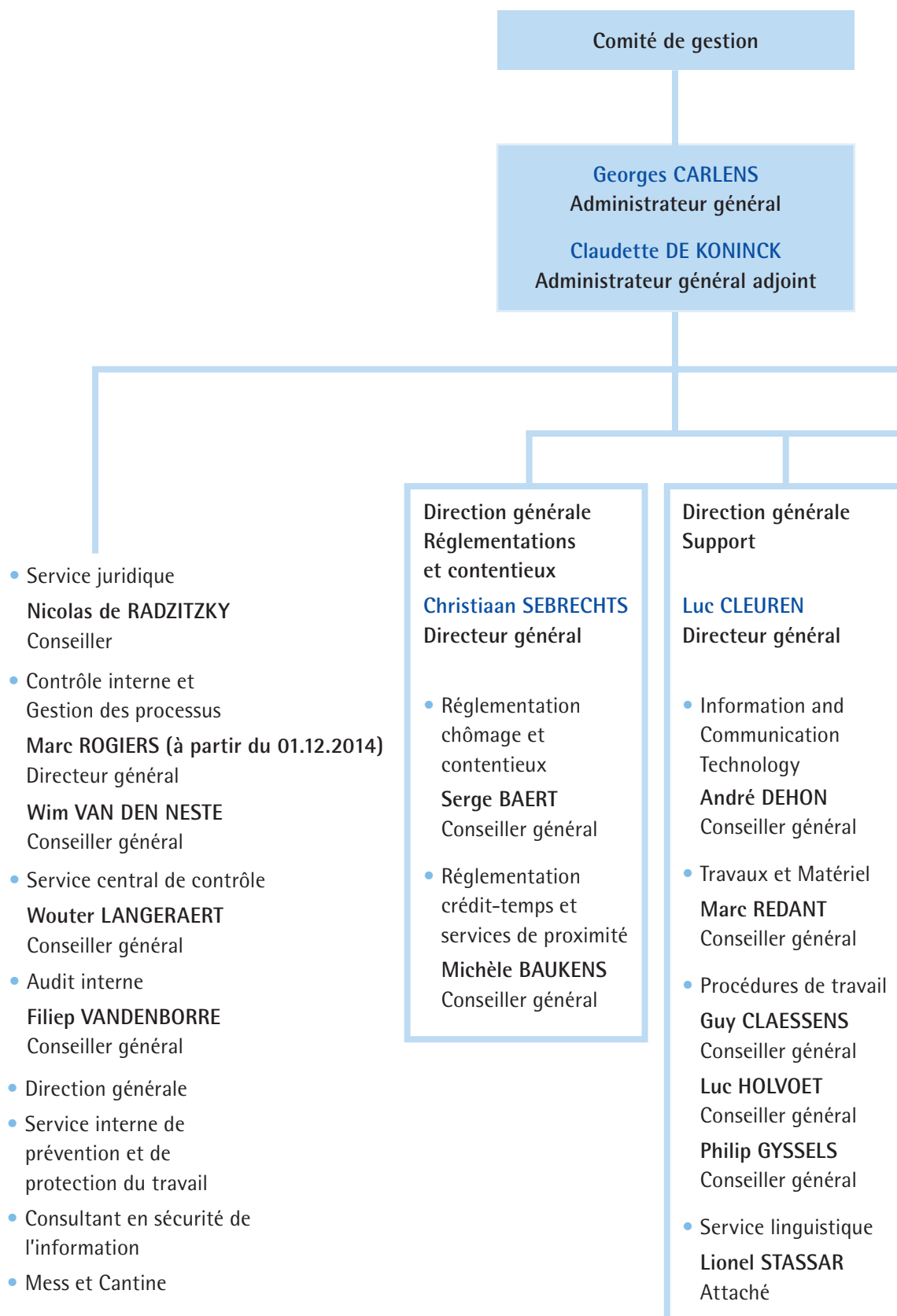
La structure de l'ONEM

2.1.1

Le Comité de gestion

- **Président**
Xavier VERBOVEN
- **Membres représentant les employeurs**
Marc BLOMME
Monica DE JONGHE
David LANOVE
Herwig MUYLDERMANS
Marie-Noëlle VANDERHOVEN
Guy VANKRUNKELSVEN
Geert VERSCHRAEGEN
- **Membres représentant les travailleurs**
Philippe BORSU
Jan DE BRUYCKER (jusqu'au 01.09.2014)
Hilde DUROI
Anne LEONARD (à partir du 14.11.2014)
Jozef MAES
Marie-Hélène SKA (jusqu'au 31.08.2014)
Sabine SLEGERS
Ann VAN LAER
Koen MEESTERS (à partir du 14.11.2014)
- **Délégué de M. le Ministre du Budget**
Marc EVRARD
- **Délégué de M. le Ministre de l'Emploi**
Jan VANTHUYNE
- **Administrateur général**
Georges CARLENS
- **Administrateur général adjoint**
Claudette DE KONINCK

2.1.2 Organigramme



**Direction générale
Personnel – Organisation –
Communication**

Patrick BORIBON
Directeur général

- Human Resources Management
Dominique ROBERT
Conseiller général
- Communication et Gestion de la connaissance
Philippe CHAVALLE
Conseiller général
- Centre national de formation
Micheline LEBOEUF
Conseiller
- Organisation: développement et support
Sandra VAN NEYEN
Conseiller

**Direction générale
Finances, Statistiques
et Etudes**

Hugo BOONAERT
Directeur général

- Services financiers
Herman LIEVENS
Conseiller général
- Statistiques, Budget et Etudes
Janick PIRARD
Conseiller général

**Fonds d'indemnisation
des travailleurs licenciés
en cas de Fermeture
d'Entreprises**
Erik VAN THIENEN
Conseiller général

- 30 bureaux du chômage
- 559 agences locales pour l'emploi

2.1.3

Liste des bureaux du chômage et leur directeur

• Alost	André DE MARTELAER (jusqu'au 01.07.2014) Jan DE ROO (à partir du 04.12.2014)
• Anvers	Dirk VAN CAPPELLEN
• Arlon	Nelly DETROUX
• Audenarde	Marie-Thérèse LYLON
• Boom	Augusta VAN KERCHOVE
• Bruges	Johan VANDEVYVERE
• Bruxelles	Marc ROGIERS (jusqu'au 30.11.2014)
• Charleroi	Ghislaine CROEGAERT
• Courtrai	Martine MAERTENS
• Gand	Dirk OPSOMER
• Hasselt	Diane LAMBRIGHS
• Huy	Daniel LOECKX
• La Louvière	Michel UREEL
• Liège	Benoit DELVAUX
• Louvain	Rina VANDUFFEL
• Malines	Geert VERJANS
• Mons	Alain MAYAUX
• Mouscron	Nicolas SERVAIS
• Namur	Benoît COLLIN
• Nivelles	Baudouin STIEVENART
• Ostende	Hendrik WILLAERT
• Roulers	Guido VAN OOST
• Saint-Nicolas	Eddy VAN AERSCHOT
• Termonde	Vincent FEYS
• Tongres	Frank SCHEVERNELS
• Tournai	Annick HOLDERBEKE
• Turnhout	Luc VRINTS
• Verviers	Bernard BROGNIET (jusqu'au 31.10.2014) Marie-Sophie HODY (à partir du 01.12.2014)
• Vilvorde	Jozef THOMAS
• Ypres	Luc VERVAEKE

2.1.4

*Données de contact des bureaux
du chômage*

Région wallonne	Adresse	Téléphone
Arlon	Rue de la Moselle 2 - 6700 Arlon	063 24 57 11
Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi	071 27 08 40
Huy	Avenue des Fossés 9d - 4500 Huy	085 71 04 10
La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière	064 23 62 70
Liège	Rue Natalis 49 - 4020 Liège	04 349 28 61
Mons	Place des Archers 8 - 7000 Mons	065 39 46 39
Mouscron	Rue du Bilemont 225 - 7700 Mouscron	056 39 19 50
Namur	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes	081 23 50 80
Nivelles	Chaussée de Bruxelles 88 - 1400 Nivelles	067 89 21 50
Tournai	Rue du Crampon 14 - 7500 Tournai	069 88 95 11
Verviers	Galerie des 2 Places / Place Verte 12 - 4800 Verviers	087 39 47 50
Région flamande	Adresse	Téléphone
Alost	St-Jobstraat 196 - 9300 Alost	053 21 26 91
Anvers	Lentestraat 23 - 2018 Anvers	03 470 23 30
Audenarde	Bergstraat 5 - 9700 Audenarde	055 23 51 30
Boom	Jozef Van Cleemputplein 4/06.1 - 2850 Boom	03 888 63 13
Bruges	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Bruges	050 40 77 80
Courtrai	Marksesteenweg 5 - 8500 Courtrai	056 24 17 41
Gand	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gand	09 265 88 40
Hasselt	Bampslaan 23 - 3500 Hasselt	011 26 01 10
Louvain	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Louvain	016 30 88 50
Malines	Stationsstraat 102-108 - 2800 Malines	015 28 29 40
Ostende	Kaaistraat 18 - 8400 Ostende	059 56 00 56
Roulers	Jan Mahieustraat 49 - 8800 Roulers	051 22 87 22
Saint-Nicolas	Plezantstraat 159 - 9100 Saint-Nicolas	03 780 59 70
Termonde	Geldroplaan 5 - 9200 Termonde	052 25 99 80
Tongres	Hondsstraat 25 bus 1 - 3700 Tongres	012 44 07 30
Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout	014 44 30 90
Vilvorde	Leopoldstraat 25 A - 1800 Vilvorde	02 255 01 10
Ypres	Grachtstraat 11/2a - 8900 Ypres	057 22 41 90
Région de Bruxelles-Capitale	Adresse	Téléphone
Bruxelles	Place Marcel Broodthaers 4 - 1060 Bruxelles	02 542 16 11



2.2

Les évolutions réglementaires

L'année 2014 a connu une trentaine de modifications réglementaires nonobstant le fait que le gouvernement fédéral a été en affaires courantes pendant plus de la moitié de l'année.

Plusieurs nouvelles mesures peuvent être relevées.

Dans le cadre de l'harmonisation des statuts ouvriers-employés, l'ONEM a été chargé d'octroyer, dans certains cas, une indemnité en compensation du licenciement, aux ouvriers qui subissent un préjudice lorsqu'une partie de leur délai de préavis est calculé selon les règles antérieures à celles du nouveau statut.

La réglementation applicable aux artistes a fait l'objet de modifications importantes visant, notamment, à la clarifier et à l'adapter à l'évolution du secteur artistique.

Depuis le 15 septembre 2014, la carte de contrôle des chômeurs complets a une variante électronique qui permet aux chômeurs de transmettre le nombre de jours de chômage à leur organisme de paiement, via leur ordinateur, tablette ou smartphone. Cette application internet sécurisée représente une simplification et une modernisation fondamentales d'une formalité administrative importante que les chômeurs doivent remplir mensuellement.

2.2.1 Nouvelles mesures

2.2.1.1 *L'indemnité en compensation du licenciement*

Depuis le 1^{er} janvier 2014, les statuts d'ouvriers et d'employés ont été partiellement harmonisés et de ce fait, de nouvelles règles sont applicables pour déterminer le délai de préavis en cas de licenciement.

Pour un ouvrier, cela signifie qu'il a, en principe, droit à un délai de préavis plus long.

Toutefois, les nouveaux délais de préavis sont entièrement d'application uniquement si l'ancienneté auprès de l'employeur a débuté après le 31 décembre 2013.

Si l'ancienneté d'un ouvrier a débuté avant le 1^{er} janvier 2014, elle est scindée en deux parties:

- l'ancienneté acquise avant 2014 donne droit à un délai de préavis calculé selon l'ancien système (moins favorable);
- l'ancienneté acquise à partir de 2014 donne droit à un délai de préavis calculé selon le nouveau système (plus favorable).

Les délais de préavis s'additionnent.

Pour compenser partiellement le préjudice subi par l'ouvrier suite au calcul d'une partie de son délai de

préavis selon l'ancien système, l'ONEM octroie, moyennant certaines conditions, une indemnité en compensation du licenciement.

L'ouvrier qui relève d'un régime dérogatoire de préavis (licenciement collectif, délais de préavis en-deçà d'un certain minimum ou dans certains secteurs) n'a pas droit à l'indemnité en compensation du licenciement.

Pour avoir droit à cette indemnité, l'ouvrier doit:

- comptabiliser une période d'ancienneté auprès de son employeur avant 2014;
- être licencié, mais pas pour motif grave;
- remplir une condition d'ancienneté dans l'entreprise:
 - au moins 20 ans au 1^{er} janvier 2014;
 - au moins 15 ans au 1^{er} janvier 2015;
 - au moins 10 ans au 1^{er} janvier 2016;
 - peu importe la durée au 1^{er} janvier 2017.

Le montant de l'indemnité en compensation du licenciement est obtenu en multipliant un montant net (basé sur le salaire mensuel brut) par un certain nombre de jours calendrier (obtenu en prenant le nombre total de jours calendrier du délai de préavis calculé comme si la totalité de l'ancienneté était acquise après 2013, moins le nombre de jours de délai de préavis ou d'indemnité de congé que l'employeur a normalement dû payer).

2.2.1.2

Nouvelles mesures pour les travailleurs du secteur artistique

En 2014, les dispositions de la réglementation du chômage applicables aux travailleurs qui exercent une activité dans le secteur artistique ont fait l'objet d'importantes modifications.

Entrée en vigueur le 1^{er} avril 2014, cette réforme, qui concerne essentiellement les travailleurs qui effectuent des prestations comme salariés dans le secteur artistique, vise à:

- clarifier la réglementation et à l'adapter à l'évolution des métiers dans le secteur artistique;
- garantir une plus grande égalité de traitement entre les travailleurs du secteur artistique;
- sauvegarder le régime spécifique et plus favorable aux travailleurs du secteur artistique en évitant toutefois certaines possibilités d'abus.

Les points importants de la réforme de la réglementation du chômage sont les suivants:

- La règle de calcul avantageuse des prestations de travail pour ouvrir le droit aux allocations de chômage (règle du cachet) est étendue à tous les travailleurs qui effectuent des prestations artistiques rémunérées à la tâche, comme interprète ou créateur, et plus uniquement aux musiciens et aux artistes de spectacle.
- Le maintien du pourcentage d'indemnisation le plus élevé est étendu à tous les travailleurs qui effectuent des prestations artistiques, comme interprète ou comme créateur et à tous les techniciens du secteur artistique (le texte antérieur visait les travailleurs occupés exclusivement dans des contrats de très courte durée). L'octroi de cet avantage requiert dorénavant 156 journées de travail dans une période de référence de 18 mois. De ces 156 jours, 104 jours au moins doivent être constitués soit par des prestations artistiques, soit par des prestations techniques dans le secteur artistique dans des contrats de très courte durée. Les travailleurs qui bénéficiaient déjà de cet avantage en conservent le bénéfice jusqu'à la fin de la période couverte par ledit avantage. Une fois l'avantage obtenu, il peut, comme par le passé, être renouvelé pour une nouvelle période de 12 mois à condition de prouver, dans les 12 derniers mois, soit 3 prestations artistiques (de courte ou de longue durée), soit 3 contrats de travail de très courte durée à la suite de prestations techniques dans le secteur artistique.
- Une possibilité de retour en première période d'indemnisation (avec des allocations plus élevées) est introduite pour les travailleurs qui effectuent des prestations artistiques ou techniques dans le secteur artistique. Ces travailleurs doivent prouver 156 journées de travail dans une période de référence de 18 mois. De ces 156 jours, 104 jours au moins doivent être constitués soit par des prestations artistiques, soit par des prestations techniques dans le secteur artistique dans des contrats de très courte durée.
- Pour les travailleurs qui effectuent, en cours de chômage, des prestations artistiques salariées qui sont rémunérées à la tâche, une nouvelle règle, plus précise, permet de déterminer la période couverte par la rémunération. Cette période est déterminée en divisant la rémunération à la tâche par

un salaire de référence fixé à 86,64 EUR. Les jours de travail que l'artiste a déjà mentionnés comme tels sur sa carte de contrôle sont déduits de ce calcul. Le résultat final du calcul détermine la période pendant laquelle le travailleur ne peut pas bénéficier des allocations de chômage. Cette période (située dans le futur) ne peut pas dépasser 156 jours.

- Le travailleur qui effectue des prestations artistiques est tenu d'accepter tout emploi convenable, même s'il s'agit d'un emploi offert dans une profession non-artistique. Dorénavant, le travailleur peut toutefois refuser un emploi dans une autre profession s'il justifie d'au moins 156 journées de travail salarié dans les 18 mois, dont au moins 104 journées doivent être constituées de prestations artistiques.

2.2.1.3

La carte de contrôle électronique

Depuis le 15 septembre 2014, la carte de contrôle sur laquelle les chômeurs complets indiquent, notamment, s'ils sont au chômage, s'ils travaillent, s'ils sont malades ou en vacances, a une variante électronique.

La carte de contrôle existe toujours en version papier mais le chômeur peut opter pour la version électronique, qui lui permet de déclarer immédiatement, par le biais d'une application internet sécurisée, tout événement qui peut avoir une incidence sur le paiement de ses allocations et de confirmer le chômage à la fin du mois.

Pour le chômeur, cette application représente une simplification et une modernisation fondamentales d'une formalité administrative importante qu'il doit remplir mensuellement. Avec cette carte électronique, le risque que la carte de contrôle soit égarée, endommagée ou illisible disparaît. En outre, certaines données sont automatiquement complétées par des informations provenant d'autres banques de données comme, par exemple, les périodes de travail déclarées par l'employeur à l'ONSS. A la fin du mois, le chômeur ne doit plus se déplacer pour introduire sa carte auprès de son organisme de paiement ou l'envoyer à ses frais par la poste.

2.2.2

Modifications aux dispositions existantes

2.2.2.1

Modifications aux mesures d'indemnisation du chômage ordinaire et du régime de chômage avec complément d'entreprise (RCC)

2.2.2.1.1

Elargissement du droit aux allocations d'insertion dans certains cas

Depuis le 1^{er} janvier 2012, le régime des allocations octroyées aux jeunes sortants des études est profondément modifié. Depuis cette date, le droit aux allocations d'insertion est limité à une période de 36 mois, prolongeable sous certaines conditions.

La réglementation stipule, notamment, que le jeune travailleur qui, au moment de l'expiration de la période de 36 mois bénéficie d'une dispense, peut maintenir son droit aux allocations jusqu'à la fin de la période de dispense.

Depuis le 1^{er} mai 2014, d'autres situations de prolongation ou d'élargissement du droit sont prévues:

- le travailleur à temps partiel avec maintien des droits qui bénéficie d'une allocation de garantie de revenus, dont l'allocation de référence est une allocation d'insertion, maintient son droit aux allocations jusqu'à la fin de la période ininterrompue de travail à temps partiel;
- l'allocataire d'insertion maintient son droit aux allocations pendant une période fixe supplémentaire de 2 ans, si à l'expiration de la période de 36 mois (éventuellement prolongée), il est considéré par le service régional de l'emploi compétent comme un demandeur d'emploi ayant des problèmes sérieux, aigus ou chroniques de nature médicale, mentale, psychique ou psychiatrique (le cas échéant combiné avec des problèmes sociaux) ou justifie d'une inaptitude permanente au travail de 33 % au moins constatée par le médecin agréé de l'ONEM et qu'en outre, il collabore positivement à un trajet approprié, organisé ou reconnu par le service régional de l'emploi compétent.

Par ailleurs, la période de 36 mois est prolongée de la période ininterrompue de reprise de travail comme travailleur à temps partiel avec maintien des droits à condition que :

- la reprise de travail soit d'au moins 6 mois;
- le travailleur à temps partiel avec maintien des droits perçoive une allocation de garantie de revenus;
- la fraction d'occupation soit au moins équivalente à un tiers temps (ou au moins équivalente à un quart temps, si la dérogation au tiers temps est prévue par une CCT sectorielle).

La prolongation n'est accordée qu'à l'issue de l'occupation, à l'occasion d'une demande d'allocations comme chômeur complet.

2.2.2.1.2

Réduction de la période de dispense et d'assimilation au stage d'insertion professionnelle en cas d'engagement volontaire militaire

Depuis le 1^{er} septembre 2010, durant les 6 premiers mois de son engagement volontaire militaire, le jeune chômeur indemnisé pouvait cumuler sa solde avec les allocations de chômage et être dispensé d'un certain nombre de ses obligations en tant que chômeur, notamment l'obligation d'être inscrit comme demandeur d'emploi et d'être disponible sur le marché de l'emploi.

Par ailleurs, les 6 premiers mois de l'engagement volontaire militaire comptaient dans le stage d'insertion professionnelle que le jeune travailleur qui a terminé des études doit accomplir avant de pouvoir bénéficier des allocations d'insertion.

Depuis le 1^{er} janvier 2014, la durée de cette période de cumul, de dispense et d'assimilation au stage d'insertion professionnelle a été ramenée aux 8 premières semaines de l'engagement volontaire.

2.2.2.1.3

Réduction du délai de préavis en cas de licenciement des travailleurs dans le cadre d'une reconnaissance comme entreprise en difficultés ou en restructuration

La réglementation du régime de chômage avec complément d'entreprise (RCC) prévoyait la possibilité de réduire de commun accord le délai de préavis des employés lorsque le licenciement s'effectuait dans le cadre d'une reconnaissance comme entreprise en restructuration ou en difficultés.

La réduction pouvait aller jusqu'à 3 mois pour les employés ayant moins de 5 ans d'ancienneté et jusqu'à 6 mois, pour les autres.

Depuis le 1^{er} janvier 2014, suite à une modification de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail (nouvel article 37/11), cette possibilité de réduction est dorénavant fixée à 26 semaines pour tous les travailleurs (employés et ouvriers). Ceci concerne aussi la période couverte par l'indemnité de rupture.

2.2.2.1.4

Remboursement de l'indemnité de reclassement dans le cadre de la gestion active des restructurations

La réglementation sur la gestion active des restructurations prévoit que l'employeur en restructuration peut demander à l'ONEM le remboursement de l'indemnité de reclassement due à l'ouvrier qui est inscrit dans la cellule pour l'emploi.

Depuis le 1^{er} janvier 2014, cette possibilité de remboursement est étendue à tous les travailleurs (ouvriers et employés).

2.2.2.1.5

Contrôles préventifs effectués par les organismes de paiement afin d'éviter le paiement d'allocations indues

Dans le cadre de la prévention des erreurs, des abus et de la fraude sociale et pour éviter le paiement d'allocations indues, plusieurs dispositions de la réglementation chômage ont été modifiées afin que les organismes de paiement effectuent certains contrôles préventifs, préalablement au paiement des allocations. Les organismes de paiement sont à présent chargés des contrôles suivants:

- lors de l'introduction de certains dossiers contenant une demande d'allocations postérieure au 31 mars 2014, les organismes de paiement doivent vérifier, par le biais d'une consultation des données du Registre national ou des registres de la Banque-carrefour, si ces données correspondent à la situation personnelle et familiale déclarée par le chômeur au moment de sa demande d'allocations;
- depuis le 1^{er} juillet 2014, les organismes de paiement reçoivent des messages de mutation du Registre national ou des registres de la Banque-Carrefour et ils doivent vérifier si ces modifications ont une incidence sur la situation personnelle et familiale déclarée en dernier lieu par le chômeur;
- depuis le 25 juillet 2014, les organismes de paiement ne peuvent pas payer des allocations pour des périodes pour lesquelles ils peuvent constater, via un message électronique, qu'il existe une déclaration de risque social dans l'assurance maladie-invalidité pour le travailleur concerné.

Pour accomplir ces tâches et afin de couvrir les coûts supplémentaires qui y sont liés, une partie des dépenses évitées est octroyée aux organismes de paiement sous la forme d'un bonus en plus de l'intervention déjà existante dans leurs frais administratifs.

2.2.2.1.6

Activation du comportement de recherche d'emploi

Un nouvel accord de coopération relatif à l'accompagnement et au suivi actifs des chômeurs a été conclu le 6 novembre 2013 entre l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés. Cet accord de coopération, qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2014, prévoit notamment que chaque chômeur de moins de 55 ans se verra dorénavant proposer par le service régional de l'emploi compétent, un accompagnement actif sous la forme d'un plan d'action individuel, avant le 4^{ème} mois de chômage, s'il est âgé de moins de 25 ans, est en stage d'insertion professionnelle ou bénéficie des allocations d'insertion ou avant le 9^{ème} mois de chômage dans les autres cas.

Suite à cet accord de coopération, les dispositions réglementaires relatives à l'activation du comportement de recherche d'emploi ont également été modifiées par un arrêté royal du 26 juin 2014.

Les modifications concernent essentiellement la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi applicable aux chômeurs qui bénéficient des allocations de chômage. Par rapport à la procédure appliquée jusqu'à présent, les principales modifications sont les suivantes:

- les délais de la procédure sont raccourcis: le 1^{er} entretien d'évaluation a lieu après 9 mois de chômage, si le chômeur est âgé de moins de 25 ans ou après 12 mois de chômage, si le chômeur est âgé de 25 ans ou plus (au lieu de 15 ou 21 mois);
- après une évaluation positive des efforts de recherche d'emploi, une nouvelle procédure de suivi débute 9 mois plus tard dans tous les cas (jusqu'ici, une nouvelle procédure débutait 16 mois ou 12 mois après une évaluation positive, selon que cette évaluation positive avait lieu lors du 1^{er} entretien d'évaluation ou lors du 2^{ème} ou 3^{ème} entretien d'évaluation);
- la durée du chômage est calculée différemment: la durée du chômage est neutralisée après une interruption de l'inscription comme demandeur d'emploi pendant 3 mois ininterrompus au moins (auparavant, la durée du chômage était neutralisée uniquement après une reprise de travail à temps plein pendant 12 mois au moins dans une période de 18 mois);

- l'évaluation des efforts est basée d'une part, sur les informations communiquées par le service régional de l'emploi concernant le plan d'action individuel défini avec le chômeur et sur le déroulement de celui-ci et d'autre part, sur les démarches personnelles de recherche d'emploi du chômeur;
- en cas d'évaluation négative, le facilitateur ne conclut plus de contrat avec le chômeur: c'est au service régional de l'emploi qu'il appartient d'adapter si nécessaire le plan d'action individuel;
- les hypothèses dans lesquelles la procédure de suivi est suspendue sont moins nombreuses et les conditions requises sont plus strictes qu'auparavant;
- la procédure de suivi est suspendue pendant une période de 39 mois maximum, pour les publics éloignés de l'emploi qui suivent un trajet d'accompagnement spécifique organisé par le service régional de l'emploi compétent;
- après 3 évaluations positives successives (sans offre d'emploi ou de formation adaptée), la procédure de suivi est suspendue pendant une période de 24 mois.

Ces nouvelles dispositions sont d'application depuis le 1^{er} juillet 2014 aux allocataires de chômage qui deviennent chômeurs pour la première fois ou obtiennent un retour à la première période d'indemnisation après le 30 juin 2014 et aux allocataires de chômage de moins de 35 ans qui, au 1^{er} juillet 2014, n'étaient pas déjà soumis à une procédure de suivi. Elles seront d'application à partir du 1^{er} janvier 2015 pour les allocataires de chômage de 35 ans ou plus qui, au 1^{er} juillet 2014, n'étaient pas déjà soumis à une procédure de suivi en cours.

En application des nouvelles dispositions, les premières lettres d'avertissement ont été envoyées à partir du mois d'octobre 2014, de sorte que les premiers entretiens d'évaluation menés selon les nouvelles règles auront lieu à partir du mois de mars 2015.

Pour les allocataires de chômage qui, au 1^{er} juillet 2014, étaient déjà soumis à une procédure de suivi, les anciennes dispositions restent d'application jusqu'à la fin de la procédure en cours.

L'arrêté royal du 26 juin 2014 a modifié également la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi applicable aux bénéficiaires d'allocations d'insertion et celle qui est applicable aux jeunes en stage d'insertion professionnelle, compte tenu notamment du fait que, dorénavant, dans ces deux procédures également, les évaluations se font sur la base notamment des informations communiquées par le service régional de l'emploi concernant le plan d'action individuel et sur le déroulement de celui-ci ainsi que sur les démarches personnelles de recherche d'emploi. Ces nouvelles dispositions sont applicables aux jeunes qui, après la fin de leurs études, se sont inscrits comme demandeur d'emploi après le 30 juin 2014.

L'arrêté royal précité modifie également d'autres dispositions de la réglementation du chômage qui ont un lien direct ou indirect avec la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi.

Depuis le 1^{er} juillet 2014, le retrait avec effet rétroactif de la suspension du paiement des allocations appliquée en cas d'absence à un entretien d'évaluation n'est plus subordonné à la conclusion d'un contrat d'activation. La présentation au bureau du chômage dans les 30 jours de l'absence suffit désormais pour obtenir, une seule fois, le retrait avec effet rétroactif de la suspension. La possibilité d'obtenir (une seule fois) le retrait avec effet rétroactif de la suspension du paiement des allocations est également étendue aux chômeurs soumis à la procédure de suivi applicable aux allocataires d'insertion et qui, dans le cadre de cette procédure, n'ont pas transmis dans les délais les documents requis ou ont été absents à un entretien d'évaluation.

Depuis le 1^{er} juillet 2014 également, la dispense de l'obligation d'être inscrit comme demandeur d'emploi et d'être disponible sur le marché de l'emploi en vue de suivre une formation (article 94 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991) est octroyée automatiquement si la formation suivie a une durée interrompue d'au moins 3 mois, est suivie à la demande du service régional de l'emploi dans le cadre du plan d'action individuel et requiert la présence du chômeur pendant au moins 20 heures par semaine.

2.2.2.2

Modifications aux mesures de soutien aux travailleurs

2.2.2.2.1

Plan Activa pour les jeunes de moins de 30 ans

Depuis le 1^{er} janvier 2014, le plan Activa est élargi aux jeunes de moins de 30 ans qui n'ont pas de diplôme de l'enseignement secondaire supérieur et qui démontrent 156 jours d'inscription comme demandeur d'emploi inoccupé dans les 18 derniers mois. Ces jeunes ouvrent le droit, pour l'employeur qui les engage, à une réduction des cotisations ONSS de 1 500 EUR par trimestre pendant 12 trimestres et, s'ils sont chômeurs complet indemnisés au moment de l'engagement, à une allocation de travail de 500 EUR pendant 36 mois.

2.2.2.2.2

Assouplissement du délai de communication du premier jour de chômage temporaire par suite d'un manque de travail

Tous les employeurs doivent communiquer mensuellement, par travailleur, le premier jour effectif de chômage temporaire à l'ONEM en cas de manque de travail résultant de causes économiques, d'accident technique ou d'intempéries.

La communication mensuelle doit être envoyée, en principe par voie électronique, le premier jour de la suspension réelle de l'exécution du contrat de travail ou le jour ouvrable qui suit ou, si l'employeur sait avec certitude que le travailleur sera au chômage, le jour ouvrable qui précède le premier jour effectif de chômage.

Depuis le 23 mars 2014, uniquement en cas de chômage temporaire pour manque de travail résultant de causes économiques, le délai pour l'envoi de la communication du premier jour effectif de chômage est assoupli.

Lorsque l'employeur est certain que l'exécution du contrat de travail sera réellement suspendue, la communication mensuelle du premier jour effectif de chômage temporaire peut désormais être envoyée au plus tôt le cinquième jour ouvrable qui précède le premier jour de la suspension effective du contrat de travail.

2.2.2.2.3

Titres-services

La compétence pour le régime des titres-services a été, à partir du 1^{er} juillet 2014, transférée à la Région wallonne, la région de Bruxelles-Capitale, la Région flamande et la communauté germanophone. Cette régionalisation explique le nombre peu important de modifications réglementaires au niveau fédéral en 2014.

A partir du 1^{er} janvier 2014:

- Par année civile, le prix d'acquisition d'un titre-service est passé de 8,50 EUR à 9 EUR et ce, pour les 400 premiers titres-services acquis par un utilisateur.

Ce prix est également d'application pour les 800 premiers titres-services acquis par un ménage durant une année civile.

Le prix d'un titre-service est passé à 10 EUR lorsque l'utilisateur commande les 100 derniers titres-services qu'il peut acquérir par année civile (maximum 500 titres-services par année civile).

Ce prix est également d'application pour les 200 derniers titres-services acquis par un ménage par année civile (maximum 1 000 titres-services par année civile).

- Le montant de l'intervention fédérale s'élève à 13,04 EUR par titre-service pour tous les titres-services dont le prix d'acquisition est de 9 EUR.

Le montant de l'intervention fédérale s'élève à 12,04 EUR par titre-service pour tous les titres-services dont le prix d'acquisition est de 10 EUR.

Le montant de l'intervention fédérale s'élève à 13,54 EUR par titre-service pour chaque commande valable d'un titre-service qui a été payée par l'utilisateur avant le 1^{er} janvier 2014 et dont le prix d'acquisition est de 8,50 EUR. Le montant de l'intervention fédérale s'élève à 12,54 EUR par titre-service pour chaque commande valable d'un titre-service qui a été payée par l'utilisateur avant le 1^{er} janvier 2014 et dont le prix d'acquisition est de 9,50 EUR.

2.2.2.3

Modifications aux mesures de soutien à l'aménagement du temps de travail

Il existe plusieurs régimes d'interruption de carrière:

- le régime du secteur privé;
- le régime du secteur public;
- le régime de l'enseignement;
- le régime de l'ordre judiciaire;
- le régime des entreprises publiques autonomes;
- le régime résiduaire.

2.2.2.3.1

Réglementation du secteur privé

Depuis le 1^{er} mars 2014, le droit aux allocations est ouvert à partir du jour indiqué sur le formulaire de demande d'allocations d'interruption lorsque tous les documents, dûment complétés, ont été envoyés (et non plus réceptionnés comme auparavant) au bureau du chômage dans le délai de deux mois prenant cours le lendemain du jour indiqué sur la demande. Lorsque les documents sont envoyés après ce délai, le droit aux allocations n'est ouvert qu'à partir du jour de leur envoi.

Par ailleurs, des règles particulières en matière d'audition en cas de cumul non autorisé avec une activité salariée ont été prévues. Concrètement, le bureau du chômage ne doit plus convoquer "d'office" à une audition en cas de récupération, mais adresser à l'intéressé un courrier l'avertissant de l'anomalie détectée et du blocage provisoire et l'invitant, dans les 15 jours du dépôt à la poste de la lettre de l'ONEM, soit à se défendre par écrit soit à demander par écrit une audition.

Enfin, depuis le 1^{er} juillet 2014, les travailleurs en crédit-temps ont la possibilité de cumuler une pension de survie et des allocations d'interruption pendant une période de 12 mois calendrier au total. Cette période de 12 mois doit toutefois être réduite du nombre de mois pendant lesquels la pension de survie, sans le bénéfice des allocations d'interruption, a déjà été combinée avec des allocations de chômage ou de maladie.

2.2.2.3.2

Réglementation du secteur public

Plusieurs modifications ont été apportées à la réglementation du secteur public par l'arrêté royal du 9 juillet 2014. Ainsi, depuis le 1^{er} septembre 2014, le droit aux allocations est ouvert à partir du jour indiqué sur le formulaire de demande d'allocations lorsque tous les documents, dûment complétés, ont été envoyés (et non plus réceptionnés) au bureau du chômage dans le délai de deux mois prenant cours le lendemain du jour indiqué sur la demande.

Lorsque les documents sont envoyés après ce délai, le droit aux allocations n'est ouvert qu'à partir du jour de leur envoi.

Par ailleurs, les règles en matière d'audition ont été harmonisées sur la base de ce qui existait déjà dans le secteur privé. Le principe est le suivant: le directeur doit convoquer le travailleur à une audition préalablement à toute décision d'exclusion ou de récupération des allocations. Par exception, le travailleur ne doit pas être convoqué à une audition dans trois hypothèses:

- 1° lorsque la décision d'exclusion est due à une reprise de travail, à une mise à la pension, à une fin de contrat de travail ou au fait que l'interrompant poursuit l'exercice d'une activité indépendante alors qu'il a cumulé pendant un an l'exercice de cette activité avec le bénéfice des allocations d'interruption;
- 2° dans le cas d'une récupération à la suite de l'octroi d'un montant d'allocations ne correspondant pas aux dispositions réglementaires;
- 3° lorsque le travailleur a communiqué par écrit qu'il ne désire pas être entendu.

En cas de cumul non autorisé avec une activité salariée, une procédure particulière a également été mise en place. En effet, le bureau du chômage ne doit plus convoquer systématiquement à une audition en cas de récupération, mais adresser à l'intéressé un courrier l'avertissant de l'anomalie détectée et du blocage provisoire et l'invitant, dans les 15 jours du dépôt à la poste de la lettre de l'ONEM, soit à se défendre par écrit soit à demander par écrit une audition.

Mentionnons également que via l'arrêté royal du 9 juillet 2014, le personnel de la Cellule de traitement des informations financières s'est vu accorder la possibilité de prendre un congé pour assistance médicale pour un enfant mineur hospitalisé en raison d'une maladie grave.

En ce qui concerne le régime fin de carrière, l'arrêté royal du 12 mai 2014 (entré en vigueur le 1^{er} juillet 2014) spécifie deux nouvelles catégories de métiers lourds en pénurie de main d'œuvre permettant, par dérogation, d'accéder à ce régime dès l'âge de 50 ans (au lieu de 55 ans selon la règle générale). Ces deux nouvelles catégories de métiers lourds en pénurie sont d'une part les infirmiers et le personnel soignant dans les hôpitaux et d'autre part, les infirmiers et le personnel soignant dans les maisons de repos et dans les maisons de repos et de soins infirmiers.

Enfin, le Code de la Fonction publique wallonne, qui s'applique aux agents statutaires et contractuels de la Région wallonne et des services qui en dépendent, a également été modifié par un arrêté du Gouvernement wallon du 15 mai 2014.

Afin d'assurer une mise en conformité avec l'arrêté royal cadre du 7 mai 1999, l'âge permettant d'accéder au régime fin de carrière a été porté à 55 ans.

En outre, les agents de la Région wallonne ont désormais la possibilité de bénéficier, dans le cadre du régime fin de carrière, d'une réduction de prestations d'un cinquième, en plus de la réduction de prestations à mi-temps.

2.2.2.3.3

Réglementation de l'enseignement

Depuis le 22 mars 2014, les membres du personnel de l'enseignement de la Communauté française disposent d'une base légale leur permettant d'additionner les heures prestées dans plusieurs écoles ou centres psycho-médico-sociaux pour, au départ de ces heures, réduire l'ensemble de leurs prestations dans le cadre du régime général ou fin de carrière d'interruption partielle.

2.2.2.3.4

Réglementation du secteur résiduaire

Entré en vigueur le 3 mai 2014, l'arrêté royal du 10 avril 2014 octroie le droit au congé parental et à l'assistance médicale aux membres du personnel contractuel qui n'avaient pas encore droit à ces congés sur la base d'une autre réglementation, pour autant qu'ils soient soumis à la sécurité sociale belge. Plus spécifiquement, sont notamment visés les contractuels des ambassades étrangères, du SHAPE et d'autres instances publiques (inter)nationales.

Par ailleurs, le personnel contractuel du Service de médiation de l'Energie bénéficie dorénavant de la possibilité de prendre un congé parental ainsi qu'une interruption de carrière pour assister un membre du ménage ou de la famille gravement malade.



Tableau chronologique des modifications réglementaires

Type	Date	Intitulé	Moniteur belge	En vigueur
AR	17.08.2013	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services	26.08.2013	01.01.2014
AR	09.01.2014	Arrêté royal relatif à l'indemnité en compensation du licenciement	20.01.2014	01.01.2014
Décret	16.01.2014	Décret modifiant certaines dispositions en matière de congés pour les membres du personnel de l'enseignement organisé ou subventionné par la Communauté française	12.03.2014	22.03.2014
AR	26.01.2014	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 19 décembre 2001 de promotion de mise à l'emploi des demandeurs d'emploi de longue durée et modifiant l'arrêté royal du 16 mai 2003 pris en exécution du Chapitre 7 du Titre IV de la loi-programme du 24 décembre 2002 (I), visant à harmoniser et à simplifier les régimes de réductions de cotisations de sécurité sociale	06.02.2014	01.01.2014
AR	07.02.2014	Arrêté royal modifiant les articles 27, 37, 71bis, 116 et 130 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, insérant un article 48bis et abrogeant un article 74bis dans le même arrêté et modifiant l'article 13 de l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise	20.02.2014	01.04.2014
AM	07.02.2014	Arrêté ministériel modifiant les articles 1 ^{er} , 10, 31 et 71 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation chômage	20.02.2014	01.04.2014
AR	03.02.2014	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 14 novembre 2011 portant exécution des articles 49, 50 et 51 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, en ce qui concerne les communications à l'Office national de l'Emploi.	13.03.2014	23.03.2014
AR	03.02.2014	Arrêté royal modifiant le système de crédit-temps pour ce qui concerne le secteur privé	14.02.2014	01.03.2014
AR	28.03.2014	Arrêté royal modifiant l'article 63 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage dans le cadre de l'adaptation de la nouvelle réglementation des allocations d'insertion	04.04.2014	01.05.2014
AR	02.04.2014	Arrêté royal modifiant les articles 36 et 94 et insérant un article 94bis à l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage dans le cadre de l'engagement volontaire militaire	14.04.2014	01.01.2014
AR	10.04.2014	Arrêté royal accordant le droit au congé parental et au congé pour l'assistance à un membre du ménage ou de la famille gravement malade à certains travailleurs	23.04.2014	23.04.2014
AR	19.04.2014	Arrêté royal modifiant l'article 144 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	08.05.2014 éd 2	08.05.2014
AR	12.05.2014	Arrêté royal accordant au membre du personnel contractuel du Service de médiation de l'Energie le droit au congé parental et à l'interruption de carrière pour l'assistance à un membre du ménage ou de la famille gravement malade	23.05.2014	23.05.2014
AR	12.05.2014	Arrêté royal modifiant les arrêtés royaux du 2 janvier 1991 relatif à l'octroi d'allocations d'interruption, du 7 mai 1999 relatif à l'interruption de la carrière professionnelle du personnel des administrations et du 12 août 1991 relatif à l'octroi d'allocations d'interruption aux membres du personnel de l'enseignement et des centres psycho-médico-sociaux	27.05.2014	01.07.2014 sauf l'article 2 (secteur enseignement) qui entre rétroactivement en vigueur le 01.09.2012
AGW	15.05.2014	Arrêté du Gouvernement wallon modifiant certaines dispositions du Code de la Fonction publique wallonne relatives à l'interruption de la carrière professionnelle des agents des services du Gouvernement wallon	17.06.2014 éd 3	01.01.2014
AR	10.06.2014	Arrêté royal contenant la réglementation relative au cumul des allocations d'interruption dans le cadre d'un crédit-temps avec une pension de survie	20.06.2014	01.07.2014
AR	13.06.2014	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 7 décembre 1992 relatif à l'octroi d'allocations de chômage en cas de prépension conventionnelle, l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise et l'arrêté royal du 9 mars 2006 relatif à la gestion active des restructurations	07.07.2014	01.01.2014
AR	26.06.2014	Arrêté royal modifiant les articles 27, 36, 51, 52bis, 59bis, 59bis/1, 59ter, 59ter/1, 59quater, 59quater/1, 59quater/2, 59quater/3, 59quinquies, 59quinquies/1, 59quinquies/2, 59sexies, 59septies, 59octies, 59nonies, 70 et 94 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	10.07.2014 éd 2	01.07.2014

AR	29.06.2014	Arrêté royal modifiant l'article 63 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	10.07.2014 éd 2	01.01.2012
AR	26.06.2014	Arrêté ministériel insérant un article 32quater et abrogeant l'article 38bis à l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage et abrogeant la liste modèle des actions jointe en annexe de l'arrêté ministériel du 5 juillet 2004 réglant le mode de calcul de la durée du chômage de certains chômeurs et fixant la liste modèle des actions visées aux articles 59quater, § 5, alinéa 2 et 59quinquies, § 5, alinéa 2, de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	10.07.2014 éd 2	01.07.2014
AR	01.07.2014	Arrêté royal modifiant l'article 160 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	15.07.2014	25.07.2014
AR	01.07.2014	Arrêté royal modifiant les articles 24, 148 et 167 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage et insérant un article 134ter dans le même arrêté	15.07.2014	25.07.2014
AR	01.07.2014	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 16 septembre 1991 portant fixation des indemnités pour les frais d'administration des organismes de paiement des allocations de chômage	15.07.2014	25.07.2014
AR	01.07.2014	Arrêté royal modifiant les articles 27, 30, 36, 37, 42, 42bis, 63, 68, 71, 94, 99, 106, 114 et 137 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	25.07.2014	01.07.2015
AR	08.07.2014	Arrêté royal modifiant les articles 29, 38, 65 et 100 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage dans le cadre de l'allocation de transition accordée en cas d'une pension de survie	01.08.2014	01.01.2015
AR	08.07.2014	Arrêté ministériel modifiant les articles 70 et 71 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage dans le cadre de l'allocation de transition accordée en cas d'une pension de survie	01.08.2014	01.01.2015
AR	09.07.2014	Arrêté royal modifiant le système d'interruption de carrière pour ce qui concerne le secteur public	07.08.2014	01.09.2014
AR	23.08.2014	Arrêté royal modifiant les articles 24, 136, 154 et 163bis et insérant un article 71ter à l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage relative à la procédure de la carte de contrôle électronique	10.09.2014	20.09.2014
AR	31.08.2014	Arrêté royal modifiant les articles 133, 137 et 138bis de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	17.09.2014	01.01.2016
AM	26.08.2014	Arrêté ministériel modifiant l'article 87 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage	17.09.2014	01.01.2016
AR	30.12.2014	Arrêté royal modifiant l'article 9/1 de l'arrêté royal du 9 mars 2006 relatif à la gestion active des restructurations	31.12.2014 éd 3	01.01.2015
AR	30.12.2014	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 pris en exécution du chapitre IV de la loi du 10 août 2001 relative à la conciliation entre l'emploi et la qualité de vie concernant le système du crédit-temps, la diminution de la carrière et la réduction des prestations de travail à mi-temps	31.12.2014 éd 3	01.01.2015
AR	30.12.2014	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise	31.12.2014 éd 3	01.01.2015
AR	30.12.2014	Arrêté royal modifiant les articles 36, 59bis, 59bis/1, 63, 64, 71bis, 72, 89bis, 114, 116, 126, 131bis, 153, 154, 155, et 157bis de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage et abrogeant les articles 89, 90 et 125 dans le même arrêté	31.12.2014 éd 3	01.01.2015
AM	30.12.2014	Arrêté ministériel modifiant les articles 58 et 75ter de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation chômage	31.12.2014 éd 3	01.01.2015



2.3

Les partenaires de l'ONEM

2014 était une année importante pour les partenariats de l'ONEM. Depuis juillet 2014, à la suite de la 6^e réforme de l'Etat, les services régionaux sont compétents pour un certain nombre d'activités de l'ONEM et de nombreuses concertations dans le cadre de la réforme de l'Etat se sont, dès lors, avérées nécessaires.

Actuellement, il y a toutefois une période de transition durant laquelle l'ONEM continue d'exécuter les missions, jusqu'à ce que les Régions soient en mesure de les mettre également en pratique.

En outre, afin d'optimiser la collaboration, les liens avec les partenaires sont resserrés au niveau local. Au niveau international, l'ONEM a développé des liens de coopération et a réalisé du benchmarking avec des institutions aux missions comparables.

2.3.1 Actions locales obligatoires en matière de partenariats

En 2014, les trente bureaux régionaux de l'ONEM ont accordé une attention particulière aux liens de coopération au niveau local. Les plans opérationnels des bureaux du chômage ont repris une action relative aux partenariats locaux. Un certain nombre de bureaux devaient veiller à atteindre la norme minimale fixée pour les contacts avec les partenaires.

Concrètement, il devra y avoir, chaque année, (au moins) une réunion avec chacun de ces trois partenaires et l'ONEM devra être représenté à la réunion provinciale organisée par les CPAS. Chaque bureau fixe, désormais, un planning annuel et le communique aux partenaires concernés.

Les bureaux qui satisfaisaient déjà à ces conditions minimales, pouvaient organiser une action relative à un problème spécifique dans les contacts avec leurs partenaires. D'autres bureaux ont participé à un discover auprès de partenaires locaux afin de mieux comprendre leur fonctionnement ou ont organisé des réunions portant sur des thèmes spécifiques.

2.3.2 *Les organismes de paiement*

Il existe quatre organismes de paiement: la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (la CAPAC) et les syndicats (la FGTB, la CSC et la CGSLB). Chacun d'eux dispose de son organisme de paiement.

C'est auprès de l'un d'entre eux que le chômeur doit introduire une demande d'allocations. L'organisme de paiement conseille gratuitement le chômeur, lui fournit toutes les informations utiles concernant ses droits et ses devoirs et tient à sa disposition les documents nécessaires à sa demande. L'organisme de paiement constitue un dossier et l'introduit auprès de l'ONEM. Si le dossier est complet, l'ONEM examine si les conditions d'admissibilité et d'octroi sont remplies et délivre une autorisation de paiement. L'organisme de paiement communique le contenu de cette décision positive au chômeur. L'ONEM avance tous les mois aux organismes de paiement les moyens financiers qui leur permettent de payer les chômeurs. Le service "Vérification" de l'ONEM vérifie ensuite si les paiements effectués par les organismes de paiement sont réglementairement justifiés.

En 2014, il y a eu une concertation importante et une intense collaboration dans le cadre de deux projets d'amélioration: le projet Regis OP et la carte de contrôle C3 électronique. La procédure Regis, au cours de laquelle un certain nombre de données figurant sur la déclaration du chômeur (situation familiale, domicile, nationalité, ...) sont encore vérifiées avant qu'il perçoive des allocations, existe déjà depuis 2012 auprès de l'ONEM. Depuis avril de l'année dernière, les organismes de paiement sont responsables de ce contrôle préalable, et ce, encore avant que le dossier ne parvienne à l'ONEM.

En 2014, une étroite collaboration a également eu lieu avec les OP dans le cadre du lancement de la carte de contrôle C3 électronique. Le projet a été élaboré en collaboration avec les quatre institutions et la Smals, prestataire de services en matière informatique, et les quatre organismes de paiement ont, ensuite, organisé une campagne de promotion auprès des demandeurs d'emploi.

2.3.3 *Les organismes régionaux: préparation de la régionalisation*

Cinq organismes régionaux ou communautaires (le VDAB, ACTIRIS, le FOREM, l'ADG et Bruxelles Formation) assurent le placement et/ou la formation professionnelle. Pour pouvoir bénéficier d'allocations de chômage, le chômeur doit être inscrit comme demandeur d'emploi auprès d'un service régional. Il est tenu d'accepter tout emploi ou toute formation professionnelle convenable. Depuis 1988, les rapports entre les services régionaux et l'ONEM sont régis par un protocole.

La 6^e réforme de l'Etat prévoit le transfert d'un certain nombre de compétences du niveau fédéral aux Régions. Certaines missions qui sont actuellement exécutées par l'ONEM en font également partie. Un certain nombre de missions de l'ONEM sont intégralement transférées: les titres-services, l'outplacement, les bonus de stage et de démarrage, certaines primes (par exemple, le complément de reprise de travail), l'interruption de carrière pour des administrations régionales et pour l'enseignement.

L'ONEM continue de jouer un rôle dans un certain nombre d'autres missions qui sont transférées: l'activation du comportement de recherche d'emploi et les sanctions pour indisponibilité, par exemple, pour refus d'emploi ou refus de suivre une formation (l'autorité fédérale reste compétente pour la législation, les Régions s'occupent de l'accompagnement et déterminent les sanctions éventuelles, l'ONEM exécute les sanctions); les ALE (les Régions deviennent compétentes pour la réglementation, l'ONEM continue de payer l'allocation si le régime ALE continue d'exister); les dispenses pour études et formation (les Régions restent compétentes pour la réglementation et pour l'octroi de la dispense, l'ONEM reste responsable du paiement de l'allocation); l'activation des allocations de chômage (les Régions restent compétentes pour la réglementation et pour l'octroi du droit, l'ONEM est chargé du paiement de l'allocation d'activation).

2.3.4 *Les communes*

Le 1^{er} juillet 2014, une période de transition débutait pour le transfert de compétences aux Régions. Conformément à la loi, les compétences ont été transférées au niveau régional à partir du 1^{er} juillet mais, dans la pratique, l'ONEM continue de gérer ces matières durant une période de transition suivant ce qui a été convenu dans le Protocole du 4 juin 2014. Pour les clients de l'ONEM, rien ne change donc à partir du 1^{er} juillet 2014, les dossiers continuent d'être traités par l'ONEM. Cela restera le cas jusqu'à ce que la Région soit à même d'assurer elle-même les compétences.

En 2014, le transfert de personnel a également été préparé. A partir du mois de juin, les organismes régionaux ont organisé des séances d'information pour le personnel de l'ONEM qui sera transféré d'office. Après les vacances d'été, des séances d'information ont également été organisées pour les agents qui partent volontairement. Des contacts ont également eu lieu entre les responsables du personnel de l'ONEM et des organismes régionaux. Le 24 septembre, les responsables du personnel se sont réunis à l'Administration centrale afin d'établir un état d'avancement de la 6^e réforme de l'Etat et du transfert d'un certain nombre de missions de l'ONEM aux Régions.

Ces transferts de personnel et de compétences s'accompagnent d'un important effort de formation. Le Centre de formation de l'ONEM a organisé au total 101 séances d'information, pour 1 007 inscriptions. Des formations d'initiation et des formations avancées ont été organisées. Des stages pratiques Dispo ont également été lancés pour les organismes régionaux.

En 2014, un certain nombre d'accords au niveau informatique ont, en outre, été conclus vis-à-vis du transfert de compétences. Les Régions ont reçu un accès (limité) à certains modules du Mainframe. Des accords clairs ont été conclus avec les organismes régionaux concernant les aspects informatiques du transfert au cours d'un certain nombre de réunions bilatérales.

Les communes jouent, elles aussi, un rôle dans la politique de l'emploi et de l'assurance-chômage. Chaque commune belge dispose ainsi de son agence locale pour l'emploi (ALE). La tâche de l'ALE consiste à procurer à certaines catégories de chômeurs des activités non rencontrées dans le circuit de travail régulier. Un certain nombre d'ALE ont également des activités titres-services. En 2014, les ALE ont été transférées par la loi au niveau régional. Actuellement, l'ONEM reste, dans la pratique, compétent pour l'exécution de la mission.

Dans les communes flamandes, il existe des "werkwinkels" (boutiques pour l'emploi) qui ont pour objectif d'offrir au citoyen des informations et des services en matière d'emploi, et ce, dans un endroit unique et proche de son domicile. Des initiatives de guichet unique en matière d'emploi ont également été développées en région wallonne et en région bruxelloise.

2.3.5 *Les autres institutions publiques de la Sécurité sociale (IPSS)*

La Sécurité sociale belge compte plusieurs organisations qui couvrent chacune un certain nombre de risques sociaux ou qui perçoivent les cotisations. Il s'agit notamment de l'INAMI, de l'ONP, de l'ONAFIS, de l'ONSS, de la BCSS, ... L'ONEM échange des données avec ces organismes par le biais de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale.

Ces dernières années, la coopération avec ces institutions s'est encore intensifiée et un certain nombre de dispositions communes ont été prises dans les nouveaux contrats d'administration (2013-2016) des IPSS. Il s'agit d'une coopération au niveau des ressources humaines, de l'ICT, de la logistique et de l'audit interne. Cette collaboration peut donner lieu à certaines économies (d'échelle).

2.3.6 *CPAS*

Le partenariat avec les CPAS est lié à certaines de leurs missions telles que l'octroi d'avances sur allocations de chômage ou l'octroi d'un complément de ressources lorsque l'allocation est inférieure au revenu d'intégration.

Les chômeurs qui connaissent des problèmes financiers à cause d'un retard dans le traitement de leur demande d'allocations de chômage, peuvent solliciter, auprès du CPAS, une avance sur leurs allocations de chômage. Afin de réduire sensiblement le nombre d'avances octroyées par les CPAS, il existe une procédure de communication d'informations relatives aux personnes étant dans une situation financière difficile entre les bureaux du chômage, les organismes de paiement et les CPAS. Chaque année, les CPAS sont, en outre, invités à au moins une réunion d'information au bureau du chômage compétent afin de trouver ensemble des solutions aux problèmes éventuels sur le plan de la collaboration. Les directeurs de l'ONEM participent également aux réunions provinciales des CPAS. En 2014, différents bureaux se sont penchés sur l'optimisation de ces séances d'information.

En raison d'une adaptation réglementaire qui a limité le droit à une allocation d'insertion à 3 ans, une concertation avec les CPAS a eu lieu aux niveaux national et local. Une partie des demandeurs d'emploi dont le droit prendra fin, pourraient solliciter une allocation du CPAS à partir de janvier 2015.

2.3.7

Collaboration au sein des services de contrôle: Service d'information et de recherche sociale, services de police et justice

Le SIRS est le lien de collaboration entre les services de contrôle de l'ONEM et de l'ONSS, l'Inspection Sociale (IS) et le Contrôle des Lois Sociales (CLS).

Les priorités du SIRS sont le contrôle du travail au noir et le contrôle dans les grands secteurs d'activité ou dans les secteurs les plus sensibles à la fraude. Les actions sont menées avec plusieurs ou tous les services d'inspection. Elles sont coordonnées par l'auditeur du travail de chaque arrondissement judiciaire. En 2014, l'ONEM a participé à 1 212 actions qui ont été coordonnées à partir des cellules d'arrondissement.

Les services de contrôle de l'ONEM collaborent également souvent avec les instances judiciaires. D'une part, les contrôleurs de l'ONEM transmettent de leur propre initiative des procès-verbaux (ePV) aux instances judiciaires en vue d'une poursuite pénale lorsqu'ils constatent un délit. D'autre part, l'intervention d'un contrôleur de l'ONEM peut également être requise par les instances judiciaires elles-mêmes.

Les services d'inspection de l'ONEM collaborent aussi avec les administrations communales et la police locale dans le cadre de la lutte contre la fraude au domicile. La collaboration avec la police est demandée afin de contrôler, dans certains cas, la résidence principale effective ainsi que la composition de ménage d'un chômeur.

2.3.8

Le médiateur fédéral

Le nombre de nouveaux dossiers introduits par le médiateur fédéral auprès de l'ONEM a augmenté par rapport à 2013: 130 nouveaux dossiers en 2014 contre 118 dossiers en 2013.

Tableau 2.3.I

Admissibilité	51
Chômage temporaire	2
Litiges/cumul/récupérations/tribunal du travail	31
Dispo	6
IC/crédit-temps/congé parental	13
Entreprise titres-services	9
Accueil des visiteurs et qualité de l'accueil (téléphonique)	4
Dispenses	5
Saisie	1
Carte de réduction / carte START	2
FFE	1
Formations certifiées	2
Estimation droits à la pension	1
Montant sur la fiche 281.13	1
Accusé de réception après plainte conjoint	1
Total	130

La rapidité de la réaction aux courriers du médiateur reste un point d'attention important pour l'ONEM. Le contrat d'administration prévoit un délai de réponse de 15 jours ouvrables maximum. En 2013, tous les dossiers ont été traités à temps. Le délai de réponse moyen était de 5 jours.

Le médiateur a évalué le comportement de l'ONEM dans 83 dossiers:

Tableau 2.3.II

Non fondée	50
Fondée	8
Partiellement fondée	1
Effort de médiation réussi	10
Résultat positif	12
Sans objet	2
Total	83

2.3.9

Les contacts internationaux

Depuis un certain nombre d'années, l'ONEM joue un rôle très actif au sein de l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS). L'Administrateur général de l'ONEM assure la présidence de la Commission technique "Politiques de l'emploi et de l'assurance-chômage". Cette Commission travaille sur un outil qui permettrait de mieux comparer les prestations en matière de chômage sur le plan international. Au sein de la Commission technique, des lignes directrices ont également été préparées sur le maintien de l'emploi et la réinsertion sur le marché du travail après une période de chômage. L'ONEM a également participé à un workshop de l'AISS portant sur un service de qualité.

Le 11 février, une délégation de l'ONEM a été conviée à Prague afin de faire une présentation sur les titres-services au sein du Parlement tchèque. Trois collaborateurs de l'ONEM ont suivi une formation de deux semaines à Turin, au centre international de formation de l'Organisation internationale du Travail.

Le 15 septembre, une délégation taïwanaise a visité l'Administration centrale, visite au cours de laquelle elle a été informée du modèle de gestion de l'ONEM et a pu se rendre dans le nouveau cockpit.

L'ONEM a, en outre, poursuivi la coopération avec des administrations de pays voisins (Allemagne, France, Luxembourg et Pays-Bas) dans les domaines suivants: établissement de formulaires européens pour les travailleurs migrants, bonnes pratiques de gestion, collaboration dans le cadre de la récupération d'allocations indûment payées, échange de certaines constatations de délits éventuels et vérification du cumul d'une allocation belge et d'une allocation étrangère.

La collaboration internationale dans le domaine de la lutte contre la fraude sociale a également été poursuivie. Le Service central de Contrôle (SCC) a poursuivi la collaboration avec la France (Pôle Emploi) et les Pays-Bas (UWV) en vue de la réalisation d'un échange automatique de données sociales. Le SCC a aussi organisé une journée d'étude sur la réglementation sociale et la lutte contre la fraude aux allocations dans le Benelux. Le SCC a également participé à un séminaire international du réseau H5NCP de la Commission administrative européenne à Rome afin d'échanger des bonnes pratiques en matière de lutte contre la fraude aux niveaux national et européen.



2.4

La gestion de l'ONEM

L'ONEM souhaite obtenir d'excellents résultats lors de la réalisation de ses missions et utilise, pour ce faire, des instruments de gestion et des méthodes de management appropriés (comme les tableaux de bord, EFQM, etc.).

L'ONEM investit, en outre, dans des projets de changement en vue de soutenir les collaborateurs de manière optimale dans l'exécution de leur travail, d'améliorer ses services et de mettre en œuvre des innovations.

En 2014, l'ONEM a de nouveau obtenu une importante distinction pour sa gestion. L'organisation européenne pour la qualité EFQM a soumis l'ONEM à une évaluation approfondie à différents niveaux de gestion. Après cette évaluation, tant l'ONEM que le FFE ont reçu le label 5 étoiles "Recognised for Excellence", le niveau le plus élevé dans le modèle EFQM.

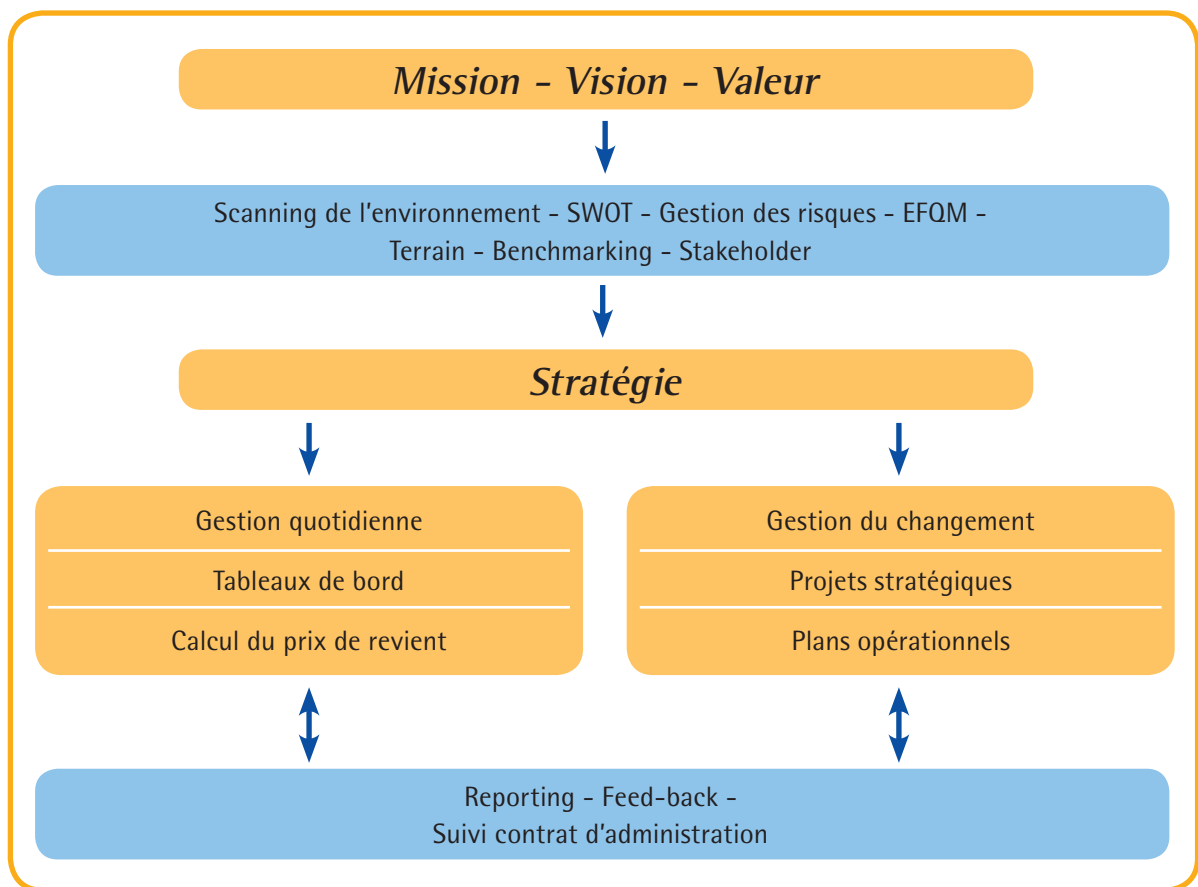
Cette importante distinction est la reconnaissance de la bonne gestion de tous les niveaux de l'ONEM, ainsi que des efforts et de la qualité des prestations de l'ensemble des collaborateurs. L'ONEM et le FFE ont déjà reçu cette distinction en 2009. Depuis lors, des projets d'amélioration ont été lancés et réalisés dans différents domaines dans le but d'apporter davantage d'améliorations concernant les points suivants: le bien-être du personnel, l'amélioration des partenariats, la modernisation des procédures, etc.

Entre 2009 et 2013, le modèle EFQM a évolué et il est devenu encore plus exigeant. Les experts de haut niveau qui ont évalué l'ONEM et le FFE ont de l'expérience sur la scène internationale. Au total, pendant l'évaluation en juin, les évaluateurs ont rencontré quelques 180 collaborateurs de l'Administration centrale et des BC qui ont été interviewés ou qui ont participé à l'un des groupes focus. Ils ont ainsi vérifié les données communiquées dans le dossier préparatoire et lors du workshop avec le Top.

Le certificat Recognised for Excellence est valable pendant 2 ans.

2.4.1 Le modèle de gestion

L'ONEM dispose d'un modèle de gestion intégrée décrivant la façon dont les activités-clés quotidiennes ainsi que les projets de changement sont menés et suivis. L'ensemble des instruments de gestion appliqués par l'ONEM y sont également repris. Dans ce modèle, le reporting des résultats et le feed-back occupent une place importante. Le modèle de gestion intégrée peut être présenté sous la forme du schéma suivant:



Le point de départ du modèle est la mission/vision. Dans la mission, on décrit la raison d'être et les tâches de l'ONEM. Dans la vision, l'ONEM décrit la direction qu'il entend prendre à moyen terme. Elle repose sur 3 piliers.

L'ONEM veut:

- assurer la protection sociale lors des transitions sur le marché du travail;
- être un partenaire d'une politique de l'emploi active et inclusive;
- être un point de référence en matière de bonne gestion et d'orientation client.

En 2014, on a également travaillé pour la première fois sur base de plans opérationnels (PO) dans les bureaux de l'ONEM. Cette pratique existait déjà depuis 2013 à l'Administration centrale.

Ces plans opérationnels énumèrent les différentes actions qu'un bureau ou une direction doivent mener au cours de l'année. Pour les bureaux de l'ONEM, un tel plan opérationnel se décline en deux grands volets: d'une part, des actions relatives au respect du contrat d'administration et les normes des tableaux de bord et, d'autre part, des actions d'amélioration qui découlent d'EFQM, l'enquête de satisfaction

parmi le personnel, l'application du Lean Management, la collaboration à certains projets stratégiques, etc. Pour les directions de l'Administration centrale, le plan opérationnel se compose de projets dans lesquels la direction est impliquée et d'actions d'amélioration dans le cadre d'EFQM, de l'enquête de satisfaction parmi le personnel, de l'application du Lean Management, etc.

Les plans opérationnels sont ainsi la traduction pratique de la stratégie dans les différents bureaux et les différentes directions. Depuis 2014, ils sont également utilisés dans le cadre des cycles d'évaluation. Dans le cadre du cycle d'évaluation, les responsables des directions et des bureaux ont reçu comme objectif la bonne exécution de leur PO.

2.4.2.

L'exécution du contrat d'administration en 2014

L'ONEM est une des institutions de sécurité sociale qui a conclu, dans le cadre de la modernisation de la sécurité sociale, un contrat d'administration avec l'Etat concernant les droits et les devoirs mutuels. Le contrat d'administration actuel a débuté en 2013 et se poursuit jusqu'en 2015. Le contrat comporte 181 engagements dont 147 spécifiques à l'ONEM. Les autres contrats sont des contrats communs à toutes les institutions de sécurité sociale.

Chaque année, l'ONEM établit un plan d'administration détaillant la manière dont l'institution exécutera à court terme les engagements inscrits dans le contrat d'administration. Il se concentre sur les actions et projets entrepris par l'ONEM pour atteindre les objectifs, sur les indicateurs qu'utilise l'institution pour mesurer les résultats, et sur les moyens mis en œuvre par l'ONEM. Le plan d'administration 2014 a été soumis pour concertation au Comité intermédiaire de concertation le 15 mai 2014. Tous les trois mois et à la fin de chaque année, un rapport de suivi est établi sur la mise en œuvre de ce contrat d'administration.

Un système de suivi régulier, des mécanismes de feed-back rapides, une répartition objective et pertinente des moyens, mais aussi et surtout la motivation et les efforts de tous les collaborateurs ont permis de respecter toutes les dispositions du contrat d'administration en 2014.

2.4.3 *La stratégie 2012-2014*

A l'aide de choix stratégiques clairs et ciblés, l'ONEM entend mener à bien ses missions et réaliser sa vision. La stratégie de l'ONEM est désormais fixée pour trois ans. La stratégie pour la période 2012-2014 a été fixée lors du séminaire stratégique d'automne en octobre 2011 et a été mise en œuvre de manière concrète à partir de 2012 par le biais d'un plan opérationnel.

Les 4 objectifs stratégiques pour la période 2012-2014 sont:

1 Soutenir les transitions en simplifiant les procédures administratives, en modernisant les processus et en formulant des propositions d'adaptations de la réglementation.

2 Contribuer à l'insertion et à la participation maximale au marché du travail en développant les partenariats.

3 Soutenir le travail régulier et sauvegarder le système par une approche préventive et ciblée des abus et de la fraude.

4 Rencontrer les nouveaux défis sur le marché du travail en investissant dans le développement des collaborateurs.

En 2014, un cinquième objectif stratégique (pour 2015 et les années suivantes) a été ajouté à la suite de la réforme de l'Etat, à savoir "Exécuter la 6^{ème} réforme de l'Etat en préparant et en encadrant de manière optimale les transferts de compétences aux Régions". Ces 5 objectifs stratégiques ont été mis au point dans un plan opérationnel par étapes composé de 10 projets, de 5 études et de 29 actions stratégiques.

2.4.3.1

Soutenir les transitions sur le marché du travail

L'ONEM souhaite contribuer au soutien des transitions sur le marché du travail. Les formalités administratives doivent être aussi simples que possible. Les procédures internes doivent se dérouler de manière efficiente afin de pouvoir travailler rapidement tout en étant orienté vers le client.

En outre, l'ONEM est bien placé pour formuler des propositions d'adaptation si la réglementation rendait certaines transitions difficiles. En vue de réaliser cet objectif, plusieurs initiatives d'amélioration ont été mises en œuvre en 2014, dont:

- **BPR ICT FFE:** le FFE se charge d'indemniser les travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises. Pour les clients externes, ce projet pluriannuel entraînera une simplification administrative grâce à l'élargissement des applications e-government.
- **E-LO+:** ce projet permet dorénavant d'introduire des demandes de crédit-temps, d'interruption de carrière et de congés thématiques (congé parental, congé pour soins palliatifs, etc.) par voie électronique via le site portail de la Sécurité sociale.
- **Projet Modernisation C3:** le 21 mars 2013, le Comité de gestion de l'ONEM a marqué son accord sur les principes de modernisation C3, la carte de contrôle que les chômeurs doivent introduire chaque mois auprès de leur organisme de paiement. Ce projet a été réalisé à très court terme et est passé en test en avril. Grâce à une application portail en ligne, le chômeur complet peut signaler son article d'indemnisation par le biais de son PC, de son GSM ou de sa tablette, confirmer les données à la fin du mois et demander le paiement de ce mois. La eC3 est en production depuis le 15 septembre 2014 et connaît un grand succès.
- **Action Simplification des formulaires et des feuilles info:** pour inciter les chômeurs à introduire leur demande d'allocations à temps et correctement, les formulaires et les feuilles info existants sont remaniés et simplifiés.

2.4.3.2

Développer des partenariats

Afin de mener une politique efficace en matière d'emploi, une collaboration cohérente avec les autres organismes compétents est nécessaire. L'ONEM souhaite développer des partenariats et synergies structurés. Eu égard au nouvel objectif stratégique en matière de transferts de compétences aux Régions, c'était une priorité et la préparation a fait l'objet de beaucoup d'investissement. Tous les bureaux du chômage ont, en outre, mené une action obligatoire pour optimiser la collaboration locale avec les principaux partenaires.

2.4.3.3

Soutenir le travail régulier et sauvegarder le système

Pour assurer la sauvegarde de notre sécurité sociale à l'avenir, il convient de continuer à investir dans la lutte contre les abus et la fraude sociale. Il s'agit d'une des missions de base de l'ONEM et d'une priorité absolue du Gouvernement fédéral. Afin d'éviter la fraude en matière d'allocations, les utilisations abusives du système des titres-services, le travail au noir, etc., l'ONEM fait de plus en plus de prévention. Les banques de données sont ainsi de plus en plus souvent utilisées pour détecter les abus de manière plus ciblée. Une collaboration constructive est également entretenue avec les autres services d'inspection pour lutter contre la fraude sociale. Pour réaliser cet objectif, un certain nombre d'objectifs opérationnels sont poursuivis et plusieurs initiatives d'amélioration sont mises en œuvre:

- **projet Datamining:** les données figurant dans différentes applications internes et externes sont croisées et des méthodes statistiques sont appliquées en vue de détecter automatiquement des liens existants. Le Datamining a ensuite été appliqué au contrôle relatif à la situation familiale, aux titres-services et au chômage temporaire. De beaux résultats ont surtout été enregistrés, en 2014, au niveau des titres-services.
- **poursuivre la mise en œuvre des plans opérationnels de la Politique générale de contrôle:** en 2014, les services de contrôle ont travaillé sur six plans opérationnels: l'article 110 (situation familiale), les titres-services, la fraude transfrontalière, le chômage temporaire, les dispenses, le travail au noir.
- **mieux vérifier et suivre les données déclarées par le chômeur:** le projet Regis vise une utilisation optimale des banques de données pour le contrôle de la situation familiale, des coordonnées et de la nationalité renseignées par les chômeurs. Depuis 2012, les bureaux du chômage mènent des contrôles, a priori, de manière plus systématique lors du traitement de demandes d'allocations de chômage, et ce par le biais d'une comparaison entre les données et celles, par exemple, du Registre national. Ces contrôles ont été davantage élargis. Les organismes de paiement jouent, de surcroît, un plus grand rôle dans la lutte contre la fraude. Depuis 2014, ils ont activement collaboré au contrôle, a priori, de l'adresse, de la nationalité et de la situation familiale des chômeurs.
- **renforcer le rôle des directions chargées de la réglementation dans la détection préalable et le contrôle ultérieur de fraude:** la direction Réglementation souhaite instaurer un test en matière d' "usage impropre" lors de la rédaction d'une nouvelle législation. Les mécanismes présents dans la réglementation existante et susceptibles de mener à un "usage impropre" ont en outre été inventoriés. Les responsables politiques et le service central de Contrôle en seront informés.

2.4.3.4

Investir dans le développement des collaborateurs

Pour bien remplir son rôle dans le soutien des transitions et de l'insertion/la réinsertion sur le marché de l'emploi, l'ONEM peut faire appel à des collaborateurs compétents et motivés. Pour exécuter leurs tâches dans des circonstances optimales, ils peuvent aussi compter sur un soutien nécessaire: dirigeants compétents, outils de travail adaptés à leurs besoins, formation, ... Pour réaliser cet objectif, un certain nombre d'objectifs opérationnels sont poursuivis et plusieurs initiatives d'amélioration sont développées:

- **informatiser et intégrer les instruments en matière d'apprentissage et de développement qui existent:** l'objectif du projet LeD space est de créer une plate-forme informatique pour la gestion intégrée du processus d'apprentissage sous toutes ses formes: organisation et suivi des formations classiques, e-learning, etc. Cette nouvelle plate-forme est opérationnelle depuis septembre 2014.
- **introduire progressivement à l'ONEM différentes formes de télétravail:** après une évaluation positive des projets pilotes 2012, le télétravail a été officialisé pour les bureaux et directions tests et à compter de juillet 2013, l'élargissement progressif aux autres BC et directions a été amorcé. Depuis décembre 2014, tous les agents de l'ONEM ayant des tâches télétravaillables ont la possibilité d'effectuer 1 jour de télétravail par semaine à domicile.
- **développer des formes de coopération avec les autres institutions de sécurité sociale en matière de ressources humaines:** un groupe de travail du Collège des Institutions publiques de sécurité sociale a préparé la mise en œuvre d'un plan opérationnel permettant d'instaurer davantage de synergies et une plus grande collaboration entre les institutions en matière de ressources humaines. La collaboration et la professionnalisation plus efficaces au niveau des ressources humaines sont inscrites dans les engagements communs du nouveau contrat d'administration 2013-2015.
- **obtenir le label de qualité "Investor in people" destiné aux employeurs:** le label "Investor in People" est une reconnaissance pour les organisations qui parviennent à associer efficacement les investissements dans le développement des personnes et les objectifs de l'organisation. A l'été 2012, une mesure de référence a été effectuée qui sert de base pour un plan d'action. En 2013 et 2014, des actions ont notamment été menées en matière d'accompagnement de carrière, d'interventions entre des collaborateurs qui travaillent dans une même matière, de Lean management, d'augmentation des possibilités de participation pour les collaborateurs, etc.

2.4.3.5

Préparer et accompagner de manière optimale les transferts de compétences aux Régions

Il a été décidé l'année dernière d'ajouter un cinquième objectif stratégique aux quatre existants. En 2014, d'importantes étapes préparatoires ont en effet été réalisées pour mener à bien le transfert des compétences de l'ONEM aux Régions. Cette opération se poursuivra aussi en 2015.

La loi sur les transferts de compétences prévoyait le transfert théorique des compétences aux Régions à partir du 1^{er} juillet 2014 et la loi sur le financement prévoyait le transfert du budget et du personnel à partir du 1^{er} janvier 2015. Etant donné que les Régions ne sont pas encore prêtes pour la reprise effective, une phase transitoire a toutefois été prévue pendant laquelle l'ONEM continue provisoirement d'exercer les compétences transférées sur la base du principe de continuité, jusqu'au moment où la Région sera opérationnellement en mesure de se charger elle-même de l'exercice de la compétence concernée. Néanmoins, à différents niveaux, l'exécution opérationnelle par les Régions requiert une adaptation du cadre réglementaire fédéral.

L'ONEM propose, pour cela, des modifications dans la réglementation et ce, en 4 phases.

Conformément au protocole, des groupes de travail thématiques ont également été organisés avec des acteurs HR de l'ONEM, de la Région wallonne (FOREM, IFAPME, SPW), de la Région flamande (VDAB, Département Emploi et Economie sociale), de la Région bruxelloise (ACTIRIS, SPRB) et du niveau fédéral (SPF ETCS) pour régler le transfert du personnel.

Pour régler la phase transitoire, d'autres étapes ont également été réalisées afin d'être en mesure, d'ici la fin de l'année 2014, d'assurer l'exécution du volet financier de la sixième réforme de l'Etat et ce, sous toutes ces facettes (budgétaire, financière, comptable et statistique).

L'ONEM a, en outre, également effectué nombre de préparatifs au niveau de l'informatique et des procédures de travail, du transfert de matériel, etc. Le Centre national de formation a organisé des séances d'informations, des formations et des stages sur le lieu de travail pour les collaborateurs des Régions et de l'ONEM.



3

*Les activités
de l'ONEM*



3.1

Les activités des services Admissibilité

3.1.1 Procédure

Les services Admissibilité vérifient si le chômeur peut être admis au bénéfice des allocations de chômage. Ils déterminent également le montant de l'allocation. Ils le font après l'introduction, par le chômeur, d'une demande d'allocations auprès d'un organisme de paiement. L'organisme de paiement constitue un dossier et l'introduit auprès du bureau du chômage compétent.

Un dossier chômage contient aussi bien des documents papier (p.ex. demande d'allocations signée par le travailleur) que des déclarations ou messages électroniques. L'ONEM fixe donc en grande partie les droits individuels qui sont basés sur les prestations de travail en utilisant les données en matière de temps de travail disponibles dans la banque de données multifonctionnelle de l'ONSS et de l'ONSSAPL (voir également le point 3.12).

Le service Admissibilité réceptionne ces dossiers et vérifie s'il y a suffisamment d'éléments pour octroyer, prolonger ou adapter le droit aux allocations. Si le dossier est incomplet, ce service renvoie le dossier à l'organisme de paiement afin d'obtenir les données manquantes.

Après avoir reçu un dossier complet, le service vérifie si le chômeur satisfait à toutes les conditions d'admissibilité et d'octroi.

Si c'est le cas, le service octroie le droit aux allocations et fixe le montant de l'allocation. Cette décision est transmise au moyen d'un message électronique à l'organisme de paiement qui informe le chômeur par écrit de cette décision positive. L'organisme de paiement vérifie mensuellement si le chômeur a toujours droit à l'allocation et s'occupe du paiement de l'allocation.

Si le service Admissibilité constate que le chômeur n'est pas admissible ou n'est pas indemnisable, le chômeur en est informé. Lorsque le dossier contient des indices selon lesquels le chômeur peut avoir commis une faute ou une infraction relative à certaines conditions d'octroi (p. ex. le chômeur a été licencié suite à une attitude fautive), il en informe le service Litiges (voir le point 3.5). Celui-ci examine le litige en tenant compte des dispositions réglementaires qui peuvent entraîner une limitation ou une suspension du droit aux allocations.

3.1.2 Données chiffrées

Nombre de dossiers

En 2014, les services Admissibilité ont reçu 2 271 640 dossiers. Cela signifie une baisse de 6,10 % par rapport à 2013 (2 419 095 dossiers).

Ces 2 271 640 dossiers ne concernent pas uniquement les demandes émanant de personnes qui sollicitent des allocations pour la première fois ou après une interruption. Il s'agit aussi notamment de déclarations de modifications ayant une incidence sur le montant de l'allocation, telles que des modifications dans la composition de ménage.

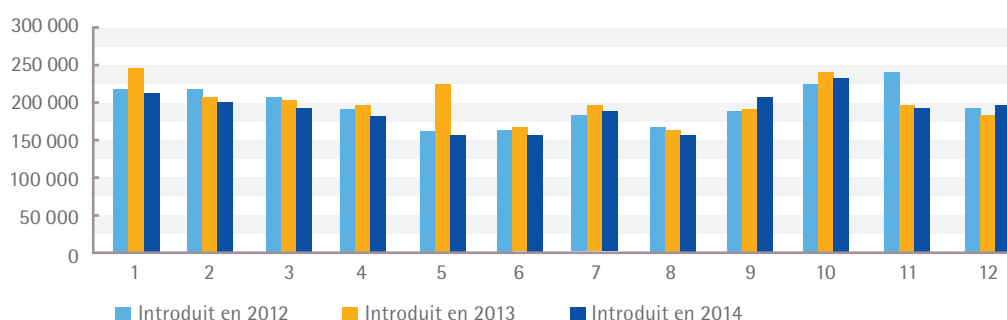
Le tableau suivant donne un aperçu des différents types de dossiers introduits.

Tableau 3.1.I
Composition en pourcentage par type de dossier
introduit en 2014

Type	2014
Transferts (d'organisme de paiement, de bureau du chômage)	5,37 %
Chômage avec complément d'entreprise	2,72 %
Déclarations de modifications (composition du ménage, adresse, mode de paiement ...)	11,52 %
Passé professionnel (incidence sur le montant de l'allocation de certains chômeurs)	8,60 %
Catégories particulières (ports, pêche en mer, travail frontalier, diamant, formation professionnelle, activation ...)	15,34 %
Chômage complet (première demande après travail ou études, après interruption du chômage ... et travail à temps partiel)	42,91 %
Chômage temporaire (manque de travail, intempéries ... vacances jeunes et seniors, accueillant(e)s d'enfants)	13,54 %
Total	100 %

Le graphique 3.1.I indique le nombre d'introductions par mois pendant les trois dernières années.

Graphique 3.1.I
Nombre d'introductions par mois pendant les 3 dernières années



Délai de traitement

Le paiement rapide des chômeurs est un des objectifs de base de l'ONEM. Cela permet d'éviter que des chômeurs se retrouvent sans revenu pendant une certaine période. L'ONEM veut donc traiter les dossiers dans le délai le plus court possible.

La réglementation prévoit que l'ONEM traite les dossiers dans un délai d'un mois.

Pour 2014, 95 % des dossiers ont ainsi été traités dans le délai de 17 jours.

L'ONEM est particulièrement attentif aux dossiers dans lesquels il est possible que les demandeurs connaissent des difficultés financières au début de la période de chômage en raison de l'absence d'allocations. De cette manière, on réduit le risque qu'ils doivent faire appel au CPAS dans l'attente de l'octroi d'allocations (voir également le point 2.3.5 relatif à la collaboration avec les CPAS).

Renvois de dossiers incomplets

Afin de payer le chômeur dans les meilleurs délais, il est souhaitable que le nombre de dossiers que le service Admissibilité doit renvoyer parce qu'ils sont incomplets, soit aussi bas que possible. Un tel renvoi implique que le dossier est provisoirement bloqué et a également comme conséquence que le dossier doit être traité deux fois.

Le pourcentage de tels dossiers renvoyés a légèrement augmenté par rapport à 2013, pour passer de 7,2 % à 7,9 %. Cela signifie qu'en 2014, 180 929 dossiers ont été traités deux fois, contre 178 964 dossiers en 2013.

Le pourcentage de renvoi des dossiers avec une première demande d'allocations reste élevé: 18,12 % de ces dossiers ont dû être renvoyés parce qu'ils étaient incomplets contre 17,12 % en 2013. Cela est également la conséquence de la complexité de la réglementation et de l'augmentation du nombre de données à introduire et à vérifier.

Afin de réduire le nombre de renvois, l'ONEM a responsabilisé les organismes de paiement privés. Un faible pourcentage de renvois à la section locale d'un organisme de paiement privé entraîne l'octroi d'un bonus financier, en application de l'article 168bis de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage. La fixation du pourcentage ne tient compte que de renvois que l'organisme de paiement aurait pu éviter.

Exactitude des dossiers traités

L'application correcte de la réglementation par le service Admissibilité est vérifiée selon les principes du Statistical Process Control. Le traitement correct de dossiers traités, sélectionnés au hasard, est mesuré au moyen de 10 éléments différents. Il ressort de ce contrôle SPC qu'en 2014, les 30 bureaux du chômage ont en moyenne traité tout à fait correctement 96,72 % des dossiers.

Décisions de non-octroi d'allocations

Le tableau 3.1.II indique, pour 2014, le nombre de dossiers dans lesquels l'ONEM a constaté l'absence de droit aux allocations parce que les conditions d'admissibilité n'étaient pas remplies. Il s'agit ici donc uniquement de décisions de non-admission sur la base du fait que des conditions objectives n'étaient pas remplies (p. ex.: un passé professionnel insuffisant) et non pas de "litiges" (voir infra point 3.5).

Sur un total de 2 271 640 dossiers, des allocations n'ont pas été octroyées dans 83 133 cas (3,66 %).

Tableau 3.1.II
Décisions 2014

	Nombre total de cas
1. Non-admission (travail/études insuffisants)	20 049
2. Non-admission à la suite de l'introduction d'un dossier incomplet ou à l'introduction tardive d'un dossier	10 639
3. Limitation du droit de travailleurs à temps partiel	3 115
4. Non-indemnisation	49 330
Total	83 133

Commentaires par rapport au tableau précité

Groupe 1 (travail/études insuffisants)

Il s'agit du nombre de décisions de non-admission en raison d'un nombre insuffisant de journées de travail ou du fait que les conditions imposées aux jeunes sortant des études ne sont pas remplies.

Groupe 2 (dossier incomplet/introduit tardivement)

Il s'agit ici du nombre de décisions de non-admission ou de d'admission différée en raison d'un dossier incomplet ou introduit tardivement.

Groupe 3 (limitation du droit de travailleurs à temps partiel)

Ce groupe concerne principalement les travailleurs à temps partiel qui ne satisfont pas aux conditions pour pouvoir bénéficier du statut de travailleur à temps partiel avec maintien des droits, par exemple parce que leur salaire dépasse le plafond.

Groupe 4 (non-indemnisation – autres motifs)

Font partie de ce groupe de décisions:

1. Le non-octroi d'allocations parce que le chômeur dispose encore d'un revenu et parce que les conditions de cumul ne sont pas remplies (7 605 cas);
2. Le non-octroi d'allocations pendant une période d'interruption de carrière ou de crédit-temps ou, en cas de demande d'allocations après un abandon d'emploi pour éduquer ses enfants ou pour exercer une activité indépendante, pendant une période de carence réglementairement prévue (20 195 cas);
3. Le non-octroi d'allocations en raison des conditions d'âge et de l'interdiction de cumul avec une pension (8 764 cas);

4. Le non-octroi d'allocations pour indisponibilité pour le marché de l'emploi (7 201 cas):

Il s'agit de décisions de non-octroi d'allocations lorsque le chômeur:

- n'a pas donné suite à une convocation par le service de l'emploi compétent;
- n'est plus inscrit comme demandeur d'emploi à la suite de la radiation de l'inscription par ce service;
- pose pour sa remise au travail des conditions qui, compte tenu des critères de l'emploi convenable, ne sont pas justifiées;

5. Le non-octroi d'allocations en raison d'un séjour à l'étranger, d'études de plein exercice, d'un emprisonnement ou parce que les conditions en matière de travail à domicile ne sont pas remplies (4 889 cas);

6. Le non-octroi d'allocations à la suite de l'incapacité au travail au sens de la législation relative à l'assurance-maladie invalidité obligatoire (676 cas).

3.1.3

Cas particulier: octroi d'allocations de chômage provisoires

Le travailleur licencié sans que l'employeur ait respecté le délai de préavis normal peut, en attendant de percevoir son indemnité de rupture (ou l'intervention du Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de Fermeture d'Entreprises) demander le bénéfice d'allocations de chômage provisoires. Cela permet d'éviter qu'il ne soit sans revenu pendant la période qui aurait normalement dû être couverte par une indemnité de rupture.

L'ONEM octroie également des allocations provisoires aux travailleurs qui sont déclarés aptes au travail par l'assurance maladie-invalidité obligatoire mais qui contestent cette décision devant le Tribunal du travail.

Les chômeurs qui ont introduit un dossier de demande de pension sur lequel les services compétents n'ont pas encore statué, peuvent également, le cas échéant, continuer à bénéficier d'allocations de chômage dans l'attente de la décision.

Lorsque par la suite, une indemnité de rupture, une indemnité de maladie ou d'invalidité ou une pension est octroyée rétroactivement, le bureau du chômage prend une décision de récupération des allocations provisoires. Le bureau du chômage peut également prendre cette décision lorsque le travailleur ne poursuit pas la procédure judiciaire pour obtenir l'indemnité de rupture ou lorsqu'il fait preuve de négligence en laissant traîner cette procédure.

En 2014, le nombre de dossiers avec récupération s'élevait à 13 798 (contre 13 553 en 2013, 12 950 en 2012 et 12 421 en 2011). Le montant à recouvrer s'élevait à 43,291 millions EUR (contre 40,769 millions EUR en 2013, 37,436 millions EUR en 2012 et 48,211 millions EUR en 2011).

L'ONEM paie donc un montant considérable d'avances.

Fin 2014, les bureaux du chômage avaient 22 429 dossiers de paiement pour lesquels il fallait vérifier s'il y avait lieu de récupérer partiellement ou intégralement les allocations (contre 22 101 fin 2013, 20 538 fin 2012 et 19 302 fin 2011).



3.2

Les activités des services Vérification

3.2.1

Contrôle du paiement des allocations de chômage

3.2.1.1

Généralités

Le chômeur ne perçoit pas ses allocations directement de l'ONEM mais de son organisme de paiement. L'ONEM verse des avances à l'organisme de paiement qui paie le chômeur après l'autorisation du bureau du chômage.

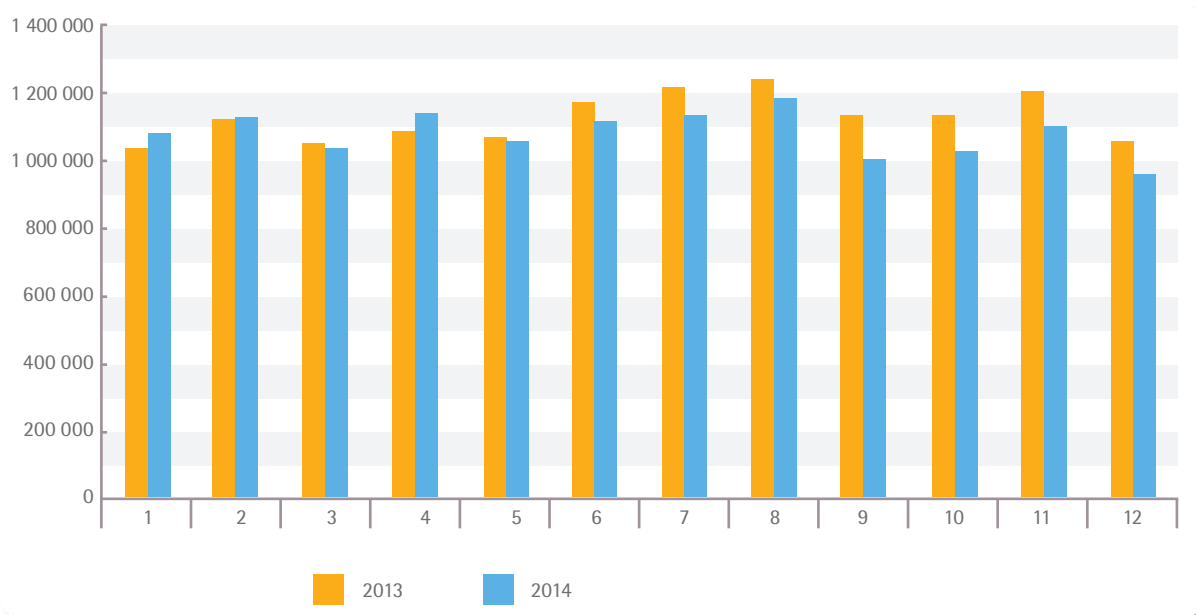
Pour déterminer le montant dû, l'organisme de paiement tient compte de la décision du bureau du chômage, des mentions apportées par le chômeur sur sa carte de contrôle (travail, maladie, ...) ainsi qu'éventuellement des déclarations de l'employeur.

Le service Vérification du bureau du chômage vérifie si l'organisme de paiement a correctement déterminé le montant, s'il a contrôlé les conditions d'octroi (inscription comme demandeur d'emploi, cumul avec une rémunération, jours de vacances ou jours fériés rémunérés, ...) et s'il a effectué le paiement sur le compte bancaire du chômeur ou (en cas de cession ou de saisie) du créancier.

En 2014, les organismes de paiement ont introduit 13 004 909 dossiers de paiement, ce qui représente une diminution de 3,98 % par rapport à 2013 (13 544 459 dossiers de paiement).

3.2.1.2 Dossiers de paiement introduits

Graphique 3.2.I
Aperçu mensuel des dossiers de paiement introduits en
2013 et 2014



3.2.1.3 Décisions et délais au service Vérification

L'introduction des dossiers de paiement au bureau du chômage et la vérification de ceux-ci par le service Vérification doivent avoir lieu dans des délais légaux.

Tout d'abord, l'administration centrale effectue une "vérification préliminaire" automatisée qui permet à l'organisme de paiement de rectifier des anomalies éventuelles dans les données de base avant d'introduire les dossiers auprès du service Vérification.

Le service Vérification vérifie ensuite en détail le montant payé sur la base de toutes les données électroniques et papier introduites (p. ex. cartes de contrôle, formulaires employeurs, ...).

Le vérificateur peut accepter le paiement, le refuser totalement (élimination) ou le refuser partiellement (rejet).

L'organisme de paiement peut à nouveau introduire les montants éliminés et rejetés, et prouver, au moyen de nouveaux justificatifs, que le paiement était correct.

Si l'organisme de paiement a payé trop peu, le vérificateur propose un complément à l'organisme de paiement.

En 2014, les bureaux du chômage ont vérifié 13 155 381 dossiers de paiement, soit une diminution de 4,87 % par rapport à 2013 (13 827 160). Cela signifie une moyenne mensuelle de 1 096 282 dossiers de paiement.

En 2013, le pourcentage définitif d'éliminations et de rejets était respectivement de 0,09 % (8,3 millions EUR) et 0,23 % (20,8 millions EUR). Les estimations faites pour 2014 indiquent également des chiffres comparables.

En 2014, le vérificateur a proposé un complément dans 298 706 cas, avec un montant total de 29 287 391,14 EUR.

En 2014, les organismes de paiement ont introduit 414 613 dossiers de paiement en réponse aux compléments proposés par le service Vérification. Cela concerne 3,19 % de tous les dossiers de paiement introduits.

Fin décembre 2014, 100 % des décisions que les services Vérification devaient notifier aux organismes de paiement à ce moment-là, avaient effectivement été traitées (c.-à-d. les dossiers de paiement jusqu'au mois de juillet 2014 inclus). En outre, 95,2 % des dossiers de paiement du mois d'août et 34,1 % des dossiers de paiement du mois de septembre avaient déjà été vérifiés.

Pour assurer un suivi de l'exactitude des décisions et limiter autant que possible le nombre de dossiers de paiement traités de manière incorrecte, les services Vérification utilisent la procédure du Statistical Process Control (contrôle des dossiers vérifiés par voie d'échantillons).

3.2.2 *Contrôle du paiement des autres allocations*

3.2.2.1 *Généralités*

Le service Vérification ne contrôle pas seulement le paiement des allocations de chômage mais il contrôle également le paiement de diverses autres indemnités. Les plus importantes d'entre elles sont les indemnités gel et construction pour les travailleurs du secteur de la construction et les indemnités pour les travailleurs frontaliers.

3.2.2.2 *Sécurité d'existence – ouvriers de la construction*

Les fonds de sécurité d'existence octroient des indemnités aux travailleurs de certains secteurs lorsque des risques particuliers surviennent.

Les organismes de paiement s'occupent, sous le contrôle de l'Office, du paiement des allocations de sécurité d'existence auxquelles peuvent prétendre les ouvriers de la construction en cas de chômage.

Tableau 3.2.1
Evolution des dépenses au cours des cinq dernières années

	Dépenses (en millions EUR)
2010	38,87 ¹
2011	26,79 ¹
2012	29,46 ¹
2013	38,53 ²
2014	23,87 ²

¹ Dépenses définitivement approuvées par l'ONEM.

² Ce montant est encore susceptible de modifications en fonction des décisions des services Vérification.

3.2.2.3

Indemnités compensatoires des fluctuations du taux de change octroyées aux travailleurs frontaliers occupés en France

Les travailleurs frontaliers, qui habitent dans la zone frontalière belge et qui travaillent comme salariés dans la zone frontalière française, ont droit à une indemnité pour compenser le manque à gagner qui résulte d'anciennes fluctuations du taux de change entre les monnaies belge et française.

Même après l'introduction de l'euro, les travailleurs frontaliers continuent à percevoir ce complément à des conditions bien déterminées. Depuis janvier 1999, ces travailleurs frontaliers perçoivent un montant forfaitaire.

Il existe 3 montants possibles d'indemnité compensatoire des fluctuations du taux de change qui sont liés à des plafonds salariaux et qui dépendent du montant de la rémunération du travailleur: 189,02 EUR, 141,75 EUR et 28,36 EUR. L'indemnité compensatoire diminue selon que le salaire du travailleur se trouve dans une tranche salariale plus élevée.

L'indemnité est payée par les organismes de paiement et est vérifiée par les bureaux du chômage.

Les travailleurs frontaliers qui ont entamé une occupation en France après le 1^{er} février 1993 n'ont plus droit à cette indemnité. Les dépenses diminuent par conséquent chaque année.

Tableau 3.2.II
Evolution des dépenses au cours des cinq dernières années

Dépenses (en millions EUR)	
2010	0,81 ¹
2011	0,72 ¹
2012	0,64 ¹
2013	0,58 ²
2014	0,50 ²

¹ Dépenses définitivement approuvées par l'ONEM.

² Ce montant est encore susceptible de modifications en fonction des décisions des services Vérification.

3.2.2.4

Indemnité compensatoire pour les travailleurs frontaliers occupés aux Pays-Bas

En 1997, une indemnité compensatoire a été instaurée pour les travailleurs frontaliers occupés aux Pays-Bas à la suite d'une forte augmentation, en 1994, des cotisations de sécurité sociale néerlandaises pour le régime des "Volksverzekeringen". Pour les travailleurs néerlandais assujettis à l'impôt aux Pays-Bas, l'augmentation a été compensée fiscalement. Pour les travailleurs assujettis à l'impôt en Belgique, ceci impliquait toutefois une perte de salaire sensible. Afin de compenser la perte du pouvoir d'achat par rapport aux collègues travaillant en Belgique, ils pouvaient bénéficier d'une indemnité compensatoire.

Cette indemnité est également payée par les organismes de paiement et est vérifiée par les bureaux du chômage.

Depuis le nouveau traité fiscal avec les Pays-Bas en 2003, les travailleurs salariés aux Pays-Bas sont assujettis à l'impôt aux Pays-Bas. Ils n'ont donc plus droit à l'indemnité compensatoire. Seules certaines catégories de travailleurs et de personnes inaptes au travail, qui restent assujetties à l'impôt en Belgique, conservent leur droit à l'indemnité.

Tableau 3.2.III
Evolution des dépenses au cours des cinq dernières années

Dépenses (en millions EUR)	
2010	0,06 ¹
2011	0,05 ¹
2012	0,05 ¹
2013	0,04 ²
2014	0,03 ²

¹ Dépenses définitivement approuvées par l'ONEM.

² Ce montant est encore susceptible de modifications en fonction des décisions des services Vérification.



3.3

Les activités des services Dispenses

Un bénéficiaire d'allocations de chômage peut, pour différents motifs, être dispensé de l'application d'une ou plusieurs dispositions réglementaires.

Depuis la suppression du contrôle de pointage en 2005, les services Dispenses restent concernés par les demandes de dispenses d'application d'autres dispositions réglementaires (dispense d'inscription comme demandeur d'emploi, dispense de l'obligation d'être disponible sur le marché de l'emploi et d'accepter tout emploi convenable, ...).

- L'octroi de certaines dispenses requiert seulement que des conditions objectives soient remplies (âge, durée de chômage, durée du passé professionnel, ...). Le service Dispenses vérifie si ces conditions sont réunies. Il s'agit notamment de:
 - la dispense pour chômeurs de 50 ans ou plus;
 - la dispense pour suivre une formation professionnelle ou pour reprendre des études de plein exercice.
- D'autres dispenses exigent, outre la réalisation de conditions objectives, l'accord du directeur. Chaque demande doit donc être examinée à la lumière tant des critères réglementaires que des éléments propres au cas particulier. Il s'agit entre autres de:
 - la dispense pour raisons sociales et familiales;
 - la dispense pour suivre une formation autre qu'une formation professionnelle ou des études n'étant pas de plein exercice;

- la dispense pour reprendre des études de plein exercice, si la dispense est demandée par un bénéficiaire d'allocations d'insertion;
- la dispense pour se rendre à l'étranger afin d'y participer à une action humanitaire.

Par ailleurs, le service Dispenses traite également les déclarations d'exercice d'une activité bénévole faites par les bénéficiaires d'allocations de chômage. L'ONEM peut aussi autoriser de façon générale une ASBL ou une organisation à occuper bénévolement des bénéficiaires d'allocations de chômage. Ces demandes d'autorisation collective concernent essentiellement les organisations qui sont implantées dans le ressort de plusieurs bureaux du chômage, voire dans tout le pays et sont traitées à l'administration centrale de l'ONEM.

Le tableau 3.3.I précise le nombre de demandes de dispense reçues et traitées par le service pour les années 2011, 2012, 2013 et 2014.

Tableau 3.3.I

	Demandes de dispense reçues	Demandes de dispense traitées ¹
2011	143 321	142 785
2012	151 001	149 346
2013	137 448	141 905
2014	141 106	141 037

¹ Le nombre plus élevé de demandes de dispense traitées par rapport au nombre de demandes de dispense reçues s'explique par le traitement au cours d'une année donnée de demandes reçues au cours de l'année précédente.

Le tableau 3.3.II renseigne le délai moyen de traitement des demandes de dispense au cours des quatre dernières années. Ce délai reste toujours très court malgré le grand nombre de demandes à traiter et a encore diminué cette année.

Tableau 3.3.II

	Délai de traitement ¹
2011	7 jours
2012	7 jours
2013	7 jours
2014	6 jours

¹ Jours calendrier.



3.4

Les activités des services de Sauvegarde du système

3.4.1

La politique de contrôle de l'ONEM

La vision et la mission de l'ONEM sur le plan de la politique de contrôle

"L'ONEM souhaite mener une politique de contrôle intégrée et coordonnée de manière centrale, avec une attention pour tous les éléments de la chaîne de contrôle (prévention, information, régulation, contrôle, dissuasion et surveillance), une politique de contrôle qui détecte rapidement les mécanismes de fraude et qui a un effet dissuasif."

L'ONEM se fixe pour objectif de contribuer à la sauvegarde de notre système de sécurité sociale ainsi qu'à l'égalité de traitement entre employeurs et travailleurs, et ce en empêchant l'usage impropre d'allocations et en évitant au maximum la fraude.

L'objectif de la politique de contrôle de l'ONEM, qui consiste à vérifier si les réglementations pour lesquelles les contrôleurs sociaux sont compétents sont correctement respectées et à ainsi prévenir, détecter et combattre la fraude sociale, se traduit en 6 grandes missions:

- renseigner les assurés sociaux ainsi que les employeurs sur la réglementation, leurs droits et leurs obligations;
- analyser les risques de fraude - tant pour la nouvelle réglementation que pour la réglementation existante - et proposer des méthodes de contrôle appropriées;
- signaler des anomalies à la hiérarchie et aux responsables politiques concernant des constatations sur le terrain dans le but d'adapter la réglementation;
- vérifier l'exactitude des documents introduits et des déclarations faites, ainsi qu'obtenir les documents qui manquent pour débloquer des dossiers;
- organiser des contrôles et des actions de détection systématiques et ciblés, en accordant une attention particulière aux nouveaux mécanismes de fraude;
- collaborer avec d'autres services d'inspection - tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du pays - ainsi qu'avec la police et les instances judiciaires.

La réalisation de la vision et de la mission

Pour concrétiser sa vision et accomplir sa mission, l'ONEM opte pour un pilotage centralisé. Celui-ci est le garant d'une meilleure coordination et d'un meilleur encadrement du contrôle.

Le Service Central de Contrôle coordonne et met en œuvre la politique de contrôle en collaboration avec les directeurs, les contrôleurs et inspecteurs sociaux ainsi que tous les collaborateurs des bureaux du chômage.

Les objectifs fixés sont concrétisés dans les plans opérationnels.

Le pilotage central implique notamment:

- le développement de règles de sélection uniformes pour les contrôles;
- des possibilités de contrôle identiques dans tout le pays;
- le renforcement du pilotage de la politique de sauvegarde du régime sur la base de résultats.

En 2014 également, la politique de contrôle de l'ONEM a été concrétisée par le Groupe de pilotage Contrôle par l'établissement de plans opérationnels.

Ce groupe de pilotage se compose de directeurs, du Service Central de Contrôle et des fonctionnaires dirigeants. Le groupe de pilotage se réunit régulièrement et constitue un groupe de réflexion visant à développer plus avant la stratégie de contrôle, validée par les fonctionnaires dirigeants, et à adapter les plans opérationnels.

3.4.2

La collaboration avec d'autres instances

3.4.2.1

Le Collège pour la lutte contre la fraude et le SIRS

En 2014, les priorités gouvernementales ont été définies dans le plan d'action du Collège à la lutte contre la fraude sociale et fiscale, présidé par le Secrétaire d'Etat pour la lutte contre la fraude sociale et fiscale. A cela s'ajoutent les priorités définies de manière collégiale dans le plan d'action du Service d'Information et de Recherche Sociale (SIRS). Le SIRS est le lien de collaboration entre les services de contrôle de l'ONEM et de l'ONSS, l'Inspection Sociale (IS) et le Contrôle des Lois Sociales (CLS).

Les priorités du SIRS sont le contrôle du travail au noir et le contrôle dans les grands secteurs d'activité ou dans les secteurs les plus sensibles à la fraude. Les actions sont menées avec plusieurs ou tous les services d'inspection. Elles sont coordonnées par l'auditeur du travail de chaque arrondissement judiciaire.

En 2014, l'ONEM a participé à 1 212 actions qui ont été coordonnées à partir des cellules d'arrondissement.

3.4.2.2

La collaboration avec les instances judiciaires et la police

Les services de contrôle de l'ONEM travaillent également régulièrement, et de manière efficace, avec les instances judiciaires. La collaboration se fait dans deux directions.

D'une part, les contrôleurs de l'ONEM transmettent de leur propre initiative des procès-verbaux (ePV) aux instances judiciaires en vue d'une poursuite pénale lorsqu'ils constatent un délit.

En 2014, les inspecteurs et contrôleurs sociaux ont dressé 3 873 ePV, contre 2 618 en 2013.

En 2014 également, l'ONEM a collaboré activement avec les autres services d'inspection sociale en vue de poursuivre le développement de l'application ePV, et ce entre autres au sein du groupe de pilotage ePV, du groupe d'utilisateurs et de la rédaction de la Newsletter ePV.

D'autre part, l'intervention d'un contrôleur de l'ONEM peut également être requise par les instances judiciaires elles-mêmes. Généralement, les requêtes se font au moyen d'une "apostille". Une telle apostille peut concerner, entre autres:

- des constatations pour lesquelles le contrôleur social de l'ONEM a dressé un PV et pour lesquelles l'Auditeur demande le suivi du dossier;
- des constatations faites par d'autres services d'inspection et pour lesquelles l'Auditeur demande des enquêtes complémentaires aux contrôleurs de l'ONEM;
- la demande d'une collaboration concrète dans des dossiers (de fraude), p. ex par l'audition des personnes concernées.

Une apostille signale qu'une instruction judiciaire est en cours.

En 2014, l'auditeur du travail a transmis 4 168 apostilles aux bureaux du chômage (2 243 en 2013 au cours de la période allant de juin à décembre 2013 inclus).

Dans le cadre de cette lutte contre la fraude au domicile et en application de la circulaire du 2 septembre 2013 du ministre de la Justice, du ministre de l'Intérieur et du secrétaire d'Etat à la Lutte contre la fraude sociale et fiscale (COL 13/17), l'ONEM a envoyé 798 formulaires C25.8 aux services de police locaux compétents en 2014 (1 425 en 2013).

Les services d'inspection de l'ONEM collaborent également avec les administrations communales, ainsi qu'avec la police locale. La collaboration se fait, entre autres, par le biais d'un formulaire standard (C25.8) utilisé pour demander à la police de contrôler, dans certains cas, la résidence principale effective, ainsi que la composition de ménage d'un chômeur. Cette demande de collaboration a lieu lorsque l'on soupçonne sérieusement le chômeur d'avoir communiqué délibérément une adresse ou une composition de ménage erronée à l'ONEM ou à l'administration communale, et ce en vue d'obtenir une allocation (plus élevée). Dans pareils cas, l'ONEM demande à la police locale d'effectuer une enquête de résidence et de lui transmettre le rapport de police relatif à cette enquête par le biais de l'auditorat du travail.

De plus, le SCC a également reçu, en application de la circulaire COL 13/17, 1 415 demandes d'informations des services de police et des auditorats du travail.

Ces demandes visent à savoir si une personne a un dossier chômage, si elle bénéficie d'une allocation voire à connaître la dernière adresse ou la composition de ménage, telles qu'elles ont été communiquées à l'ONEM.

3.4.2.3

La collaboration avec les cellules stratégiques du ministre de l'Emploi et du secrétaire d'Etat pour la Lutte contre la fraude

Le Service Central de Contrôle apporte, sur demande, les éléments de réponse aux questions orales et écrites, posées par les parlementaires fédéraux ou régionaux au ministre de l'Emploi et au secrétaire d'Etat compétent pour la lutte contre la fraude sociale et fiscale, en lien avec la politique et les résultats de l'ONEM dans le cadre de ses activités de contrôle.

En 2014, le Service Central de contrôle a répondu à 17 questions de ce type (contre 58 en 2013). La baisse du nombre de questions s'explique par les élections nationales et régionales de mai 2014 qui ont eu pour conséquence que les parlements régionaux, ainsi que le Parlement fédéral n'ont pas pris d'initiatives en la matière dès la mi-2014 jusqu'à octobre 2014 inclus.

3.4.3

Observatoire de la fraude

Les collaborateurs des services de contrôle des bureaux du chômage et du Service Central de Contrôle (SCC) décèlent continuellement de nouveaux mécanismes ou de nouvelles formes de fraude. C'est la raison pour laquelle le SCC fait fonction d'observatoire de la fraude. Le SCC centralise toutes les informations relatives à la fraude en matière d'allocations de chômage, d'allocations d'interruption et de titres-services qui concernent tous les bureaux du chômage (ou plusieurs) et également souvent les autres organismes de sécurité sociale. La tâche du SCC consiste ensuite à analyser la fraude et à développer des mécanismes de contrôle efficaces. Cela se fait par enquête des services internes de contrôle, par sondages et par datamatching et datamining. En 2014, des dossiers à examiner de manière approfondie ont été détectés pour chaque plan opérationnel au moyen des banques de données. Ces dossiers ont été examinés ou préparés par le SCC lui-même en vue d'être traités ultérieurement dans les bureaux du chômage. Certains dossiers ont été envoyés directement aux bureaux du chômage en vue d'une enquête et d'un traitement.

En tant qu'observatoire de la fraude, le SCC essaie également, en collaboration avec la direction Réglementation, de déceler les risques d'abus dans les réglementations et de faire des propositions pour une prévention et une détection pertinentes des infractions.



3.4.4 *Contrôle par l'utilisation de banques de données*

Les banques de données de l'ONEM (chômage et interruption de carrière) sont croisées entre elles et le sont, en outre, également avec d'autres banques de données de la Sécurité sociale (ex: ONSS).

Cette utilisation des banques de données se fait dans le respect des principes de protection de la vie privée et des dispositions qui régissent les échanges électroniques de données sociales à caractère personnel.

A l'aide des banques de données disponibles, les enquêtes sont menées de manière plus efficace et la détection de l'usage impropre, en particulier de la fraude aux allocations, se déroule de manière optimale.

En 2014, le croisement de différentes banques de données a continué d'être fréquemment utilisé.

En outre, le nombre de banques de données disponibles a encore été élargi. C'est ainsi notamment que les contrôleurs et les inspecteurs sociaux se sont également vu octroyer un accès à l'application "checkin@work" (enregistrement des présences dans les travaux immobiliers) et que la possibilité a été prévue de permettre aux collaborateurs administratifs chargés de tâches en matière de contrôle d'avoir également accès à l'application "RRN extra" (consultation registre national) ainsi qu'à l'application "Dolsis" (application web, basée sur Genesis, qui permet d'identifier un travailleur et un employeur, ainsi que de consulter en ligne les données d'occupation actuelles).

Au 31 décembre 2014, l'ONEM (et les organismes de paiement) ont effectué les contrôles suivants par le croisement de leurs données internes avec les données des différentes banques de données externes:

Contrôles préventifs:

1. Contrôle préventif effectué par les organismes de paiement lors du paiement: détection de cumul d'allocations de chômage avec un travail salarié (A950)
2. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors de l'octroi du droit aux allocations de chômage: détection du cumul d'allocations de chômage avec une activité indépendante (L302)

3. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors de l'octroi du droit aux allocations de chômage: détection de cumul avec une pension (Cadastre des pensions)
4. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors de l'octroi du droit aux allocations de chômage: abus en matière de nationalité, d'adresse, de composition de ménage (registre national) ou autre dossier à l'ONEM
5. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors de l'octroi du droit aux allocations de chômage: contrôle de l'occupation des membres du ménage des chômeurs (DmfA)
6. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors du paiement d'allocations d'interruption: détection du cumul d'allocations de chômage avec une activité indépendante (L302)
7. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors du paiement d'allocations d'interruption: détection de cumul avec une pension (Cadastre des pensions)
8. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors du paiement d'allocations d'interruption: contrôle de l'existence d'un lien contractuel entre le travailleur et l'employeur indiqué (A950)
9. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors du paiement d'allocations d'interruption: détection d'une occupation chez un autre employeur (A950)
10. Contrôle préventif effectué par les organismes de paiement lors du paiement: détection du cumul de chômage avec des allocations de maladie (L500)
11. Contrôle préventif effectué par les organismes de paiement lors du paiement: détection d'abus en matière de nationalité, d'adresse et de composition de ménage (Registre national)
12. Contrôle effectué à partir du 1^{er} juillet 2014 par les organismes de paiement sur la base des modifications que la BCSS a apportées, afin de vérifier si elles ont un impact sur la situation déclarée par le chômeur au moyen du dernier formulaire C1.

Les contrôles a priori (ou préventifs) permettent d'éviter de manière plus systématique les paiements indus à la source, d'éviter les procédures de récupération et de sanction, ainsi que d'alléger la charge de travail administratif relative aux procédures précitées.

Contrôles a posteriori:

1. Détection par l'ONEM d'un cumul de chômage (et chômage avec complément d'entreprise) avec du travail salarié (A950)
2. Détection par l'ONEM d'un cumul de chômage avec une activité indépendante (A301)
3. Détection par l'ONEM d'un cumul de chômage avec des allocations de maladie (A020)
4. Détection par l'ONEM d'abus par des chômeurs en matière de nationalité (Registre national)
5. Détection par l'ONEM d'abus par des chômeurs en ce qui concerne l'obligation de résider en Belgique (détection du séjour à l'étranger et radiation d'office des registres de la population) (Registre national)
6. Détection par l'ONEM d'un cumul d'interruption de carrière avec une activité indépendante (A301)
7. Détection par l'ONEM de la fin du contrat de travail d'une personne en interruption de carrière à la suite d'une faillite (info FFE)
8. Détection par l'ONEM de la fin d'une occupation auprès de l'employeur pendant une interruption de carrière (A850)
9. Détection par l'ONEM du début d'une occupation auprès d'un nouvel employeur pendant une interruption de carrière (A850)
10. Détection par l'ONEM d'un cumul d'interruption de carrière avec une pension (Cadastre des pensions)
11. Détection par l'ONEM de la fin d'une occupation à la suite d'une fusion, d'une reprise ou d'un changement d'employeur pendant une interruption de carrière (A950)
12. Détection par l'ONEM d'abus par des personnes en interruption de carrière en ce qui concerne l'obligation de résider dans l'EEE (détection du séjour en dehors de l'EEE et radiation d'office des registres de la population) (Registre national)

Lors d'un contrôle a posteriori, les informations obtenues par le croisement de bases de données sont vérifiées de manière plus approfondie. Si la situation est confirmée et n'est pas légalement autorisée, les personnes concernées sont invitées à s'expliquer. En cas d'infraction, les allocations indûment perçues sont récupérées et, en principe, une sanction est appliquée pour l'avenir sous la forme d'une suspension temporaire du bénéfice des allocations pendant 1 à 13 semaines. En cas de récidive ou de manœuvres frauduleuses, les sanctions sont plus sévères et le dossier est transmis à l'auditeur du travail pour poursuites pénales.

Même lorsque les contrôles sont effectués à la source, il ressort des chiffres que les contrôles a posteriori ont également encore et toujours une utilité, étant donné le nombre d'infractions constatées et le montant des sommes récupérées.

Ci-dessous, la comparaison des résultats des contrôles a posteriori 2013-2014:

Tableau 3.4.I
Nombre d'enquêtes de cumul effectuées

	Cumul salarié	Cumul indépendant	Cumul maladie	Total
2013	12 155	9 444	22 661	44 260
2014	11 766	8 492	14 858	35 116

Tableau 3.4.II
Nombre d'infractions constatées pour les enquêtes de cumul

	Infractions salarié	Infractions indépendant	Infractions maladie	Total
2013	3 353	2 894	8 706	14 953
2014	3 225	3 110	7 133	13 468

Tableau 3.4.III
Montants à récupérer constatés pour les enquêtes de cumul

	Montant à récupérer - salarié	Montant à récupérer - indépendant	Montant à récupérer - maladie	Montant total à récupérer
2013	1 519 779,60 EUR	7 672 428,74 EUR	4 323 435,75 EUR	13 515 644,09 EUR
2014	1 032 246,67 EUR	7 353 160,53 EUR	3 512 165,08 EUR	11 897 572,28 EUR

La baisse, tant du nombre d'enquêtes effectuées que du montant à récupérer, s'explique par le fait que les contrôles a priori étaient encore plus nombreux en 2014 qu'en 2013.

Les précédents tableaux concernent la détection de cumuls illégitimes d'allocations de chômage avec d'autres revenus. Toutefois, les croisements de plus en plus approfondis des banques de données ont également permis de détecter un nombre plus important de personnes bénéficiant indument d'allocations d'interruption dans le régime du crédit-temps ou de l'interruption de carrière. En 2011, seuls 21 836 cas ont encore été détectés. En 2014, ce nombre a atteint 31 105. Il s'agit, pour la plupart, de personnes qui bénéficiaient d'allocations d'interruption alors qu'elles n'y avaient plus droit car leur contrat de travail avait pris fin ou qu'elles avaient commencé un nouvel emploi auprès d'un autre employeur.

3.4.5

Contrôle par le biais d'une meilleure analyse des données

Le croisement d'une ou de plusieurs banque(s) de données permet de sélectionner les dossiers (de travailleurs et/ou d'employeurs) qui ont un risque assez élevé d'être considérés comme irréguliers (erreurs, omissions involontaires ou non, fraude).

La comparaison des données disponibles (banques de données internes et/ou externes) a donné lieu à une analyse qui est toujours:

- plus minutieuse par l'augmentation du nombre de variables prises en compte;
- plus variée par la diversification des banques de données utilisées;
- plus complète par la prise en compte de toutes les variables disponibles.

En 2014, l'ONEM a continué à utiliser la technique du croisement et de l'analyse de données (matchings et mining) pour les sélections en matière de contrôle:

- des entreprises titres-services;
- du chômage temporaire;
- de la situation familiale et du domicile des chômeurs.

La méthode statistique et le datamining constituent désormais les instruments incontournables qui garantissent la qualité d'une sélection ciblée des dossiers qui doivent être étudiés et/ou examinés en priorité.

Différentes directions collaborent étroitement au bon fonctionnement de ces techniques d'analyse. En collaboration avec les directions Statistiques, ICT et Procédures de travail, une cellule Datamining, opérationnelle depuis avril 2013, se charge:

- de l'analyse des données disponibles;
- de l'actualisation des liens entre ces données;
- de l'établissement du profil des fraudeurs;
- de la sélection plus ciblée des dossiers.

Quels sont les objectifs visés?

- la sélection plus ciblée des dossiers présentant une anomalie;
- un temps de réaction raccourci (période d'infraction plus courte, l'introduction de clignotants et de nouvelles réglementations);
- une meilleure connaissance des composantes de la fraude (acteurs et techniques) ainsi qu'une meilleure possibilité d'adaptation;
- des économies d'échelle concernant les moyens de contrôle (enquêtes, préenquêtes) mais également en ce qui concerne la rectification des infractions constatées (récupérations et sanctions);
- des efforts fournis de manière proportionnée dans le temps et l'espace.

Ces techniques de datamatching et datamining sont complémentaires.

En ce qui concerne les titres-services, les sélections des enquêtes se sont encore améliorées en 2014. Un système de monitoring découlant directement de la procédure d'enquête par le biais du datamining, a été appliqué. De meilleures sélections et un meilleur suivi "en ligne" ont non seulement donné lieu à la récupération de sommes indument versées, mais ont également contribué à la mise en œuvre d'actions d'amélioration rapides (voir tableau 3.4.XI). A titre de comparaison et d'exemple: une sélection d'à peine 6,6 % du nombre annuel d'enquêtes titres-services approfondies a permis d'augmenter de 6,73 % le nombre d'anomalies détectées (79 % au lieu de 72,27 %). Les récupérations notifiées à la suite de ces enquêtes, représentent 21 % du montant total de récupérations notifiées dans le cadre d'enquêtes titres-services approfondies.

Pour ce qui est du chômage temporaire, le nombre de constats de non-conformité ayant trait au caractère structurel de ce chômage, s'est maintenu au même niveau (39 %). Par ailleurs, le renforcement des banques de données internes (en matière de CT) effectué en 2014, permettra désormais (à partir de 2015) d'intervenir rapidement et avec précision dans le cadre de nouvelles sélections (par secteur et/ou au niveau de certains abus). L'affinage des sélections en matière de contrôle des situations familiales, de domicile, d'analyse de l'existence factuelle des prestations invoquées afin d'ouvrir le droit aux allocations de chômage a été poursuivi.

3.4.6 *Contrôle via l'intervention d'un contrôleur et d'un inspecteur social*

En 2014, 39 145 dossiers traités par l'ONEM ont effectivement requis l'intervention d'un contrôleur social (40 697 en 2013: nombre actualisé).

Les contrôles effectués ont eu lieu sur différents terrains:

Exécution des plans opérationnels

- contrôle du chômage temporaire (premières demandes, chômage temporaire structurel et secteurs sensibles à la fraude) (voir aussi infra, point 3.4.7.1)
Les contrôleurs sociaux sont intervenus dans 8 965 dossiers (8 282 en 2013). 6 794 de ces dossiers ont été clôturés conformes (6 497 en 2013) et une ou plusieurs infractions ont été constatées dans 2 171 dossiers employeurs (contre 1 785 en 2013).
- contrôle des entreprises titres-services (premières introductions, enquêtes approfondies et enquêtes ad hoc) (voir également infra, point 3.4.7.2)
En 2014, les contrôleurs sociaux ont clôturé 964 dossiers (contre 936 en 2013). 458 de ces dossiers ont été clôturés conformes (447 en 2013) et une ou plusieurs infractions ont été constatées dans 506 dossiers employeurs (489 en 2013).
- contrôle de la situation familiale (voir aussi infra, point 3.4.7.3)
Les contrôleurs sociaux sont intervenus dans 2 567 dossiers (3 422 en 2013). Ils ont clôturé 1 384 dossiers comme conformes (1 817 en 2013) et une infraction a été constatée chez 1 183 chômeurs (1 605 en 2013).
- contrôle de grands événements (voir infra, point 3.4.7.4)

Contrôle conformément aux missions de base de l'ONEM

- déblocage de dossiers chômage

Les contrôleurs sociaux sont intervenus dans 7 831 dossiers (7 950 en 2013). Leurs constatations ont ensuite été transmises aux services compétents (Admissibilité et/ou Litiges) pour poursuivre le traitement du dossier.

- contrôle des déclarations et du respect des conditions d'octroi

Les contrôleurs sociaux sont intervenus dans 5 414 dossiers (6 216 en 2013). 3 752 d'entre eux ont été clôturés sans constatation d'une infraction (4 386 en 2013) et 1 662 dossiers (1 830 en 2013) ont été déclarés non conformes.

- cumuls non autorisés (travail, maladie et activité indépendante)

Les contrôleurs sociaux sont intervenus dans 2 774 dossiers (3 688 en 2013). 1 197 de ces dossiers ont été clôturés conformes (1 803 en 2013) et une infraction a été constatée dans 1 577 d'entre eux (1 885 en 2013).

- les contrôles spontanés des situations de travail à l'initiative individuelle du contrôleur et les actions entreprises à l'initiative de l'ONEM et du SIRS

Les contrôleurs de l'ONEM ont participé à 4 325 actions en 2014 (4 096 en 2013). Lors de celles-ci, ils ont contrôlé 10 701 employeurs (10 121 en 2013). Pour 7 288 employeurs (7 407 en 2013), aucune infraction n'a été constatée. Pour 3 413 employeurs (2 714 en 2013), une ou plusieurs infractions ont été constatées. En outre, 35 704 travailleurs ont été contrôlés (34 053 en 2013). Pour 1 834 travailleurs (1 811 en 2013), une ou plusieurs infractions ont été constatées, alors que 33 870 travailleurs contrôlés étaient en règle (32 242 en 2013).

Ces actions ont été effectuées dans de grands secteurs d'activité. Le tableau ci-dessous reprend en détail la répartition de ces actions.

Tableau 3.4.IV
Nombre d'actions par secteur d'activité en 2014

Secteur	Nombre d'actions
Construction	1 292
Horeca	1 172
Commerce de détail et marchés	600
Horticulture	77
Autres	1 184
Total	4 325

- les contrôles ciblés des situations de travail effectués à la demande des services internes de l'ONEM, de la hiérarchie ou de l'auditeur du travail

En 2014, les contrôleurs de l'ONEM ont également effectué des contrôles ciblés auprès de 6 305 employeurs (6 107 en 2013). 4 230 contrôles ont été clôturés comme étant conformes (4 573 en 2013) et pour 2 075 employeurs, une ou plusieurs infractions ont été constatées (1 534 en 2013).

3.4.7 Résultats des plans opérationnels

3.4.7.1 Contrôle du chômage temporaire

Par le biais du plan opérationnel Contrôle du chômage temporaire, l'ONEM veut augmenter le nombre d'enquêtes chômage temporaire, ainsi que leur efficacité afin de garantir l'octroi des allocations aux personnes qui y ont réellement droit. Ces enquêtes sont réparties proportionnellement sur le territoire. Le déroulement de ces contrôles est le même dans tout le pays.

L'accent est mis sur quatre types de chômage temporaire:

- première demande de chômage temporaire: en 2014, 1 305 dossiers employeurs de ce type ont été examinés. Une anomalie a été constatée dans 287 dossiers (21,99 %). En outre, 1 014 travailleurs ont été contrôlés. Pour 116 d'entre eux, une infraction a été constatée (11,44 %);
- chômage temporaire structurel: les contrôleurs de l'ONEM ont effectué 968 de ces enquêtes. Une infraction a été constatée 372 fois (38,43 %). Lors de ces enquêtes, 653 travailleurs ont été contrôlés. Parmi eux, 91 étaient en infraction (13,94 %);
- chômage temporaire dans des secteurs spécifiques, sensibles à la fraude. Il s'agit ici notamment des secteurs suivants: construction, entreprises titres-services agréées, horeca, viande, nettoyage, entreprises de taxi et sociétés de déménagement. Sur un total de 6 262 contrôles, nous notons 1 457 infractions (23,27 %). Des 9 416 travailleurs contrôlés, 1 593 étaient en infraction pour ce type d'enquêtes (16,92 %);
- chômage temporaire pour employés: en 2014, les contrôleurs de l'ONEM ont aussi effectué 430 enquêtes dans le cadre du chômage temporaire pour employés. Lors de ces contrôles, 55 infractions ont été constatées (12,79 %). Dans ce cadre, 751 travailleurs ont été contrôlés au total. Pour 72 d'entre eux, une infraction a été constatée (9,59 %).

Comparaison des résultats 2013 – 2014

Tableau 3.4.V
Enquêtes chômage temporaire effectuées auprès d'employeurs

	Premières demandes	Chômage structurel	Secteurs sensibles à la fraude	CT employés	Total
2013	1 520	1 336	4 937	489	8 282
2014	1 305	968	6 262	430	8 965

Tableau 3.4.VI
Infractions chômage temporaire constatées pour des employeurs

	Premières demandes	Chômage structurel	Secteurs sensibles à la fraude	CT employés	Total
2013	227	526	989	43	1 785
2014	287	372	1 457	55	2 171

Tableau 3.4.VII
Enquêtes chômage temporaire effectuées auprès de travailleurs

	Premières demandes	Chômage structurel	Secteurs sensibles à la fraude	CT employés	Total
2013	1 050	1 403	5 593	895	8 941
2014	1 014	653	9 416	751	11 834

Tableau 3.4.VIII
Infractions chômage temporaire constatées pour des travailleurs

	Premières demandes	Chômage structurel	Secteurs sensibles à la fraude	CT employés	Total
2013	259	330	927	76	1 592
2014	116	91	1 593	72	1 872

Le nombre total de contrôles effectués auprès d'employeurs a augmenté considérablement par rapport à 2013 (8 965 en 2014, contre 8 282 en 2013). Le nombre global d'infractions constatées a également augmenté en 2014 (2 171 en 2014, contre 1 785 en 2013). Cette hausse est principalement due à une meilleure sélection des enquêtes dans les secteurs sensibles à la fraude, entre autres, par le datamining et le datamatching. Pour ce type d'enquêtes, nous constatons, en effet, une hausse sensible tant du nombre d'enquêtes (6 262 en 2014, contre 4 937 en 2013) que du nombre d'infractions constatées (989 en 2013, contre 1 457 en 2014). Le nombre de travailleurs contrôlés a également augmenté en 2014 par rapport à 2013.

En 2014, comme les années précédentes, l'ONEM a également organisé une action nationale de contrôle coordonnée dans le secteur de la construction en vue de prendre des décisions administratives homogènes dans l'ensemble du pays et d'exercer un effet dissuasif. Les entreprises de construction devant faire l'objet d'une enquête ont été principalement sélectionnées sur la base de leur réputation dans le milieu des négriers et du pourcentage de jours de chômage temporaire par rapport au nombre total de jours de travail déclarés. Cette sélection a été peaufinée par la consultation de différentes banques de données. Les enquêtes sur chantier ont été effectuées par les contrôleurs sociaux de presque tous les bureaux du chômage.

Ces enquêtes sur chantier ont donné les résultats suivants:

Tableau 3.4.IX
Résultats de l'action nationale construction 2014

Nombre de chantiers contrôlés	60
Nombre d'employeurs contrôlés	38
Nombre d'infractions auprès d'employeurs (selon contrôleurs)	77
Nombre de travailleurs contrôlés	392
Nombre de travailleurs contrôlés en infraction (selon contrôleurs)	47

3.4.7.2 Contrôle des entreprises titres-services

Depuis fin 2005, l'ONEM contrôle systématiquement les entreprises titres-services agréées. Selon le contrat d'administration 2013 - 2015, l'ONEM est tenu de contrôler au moins 400 entreprises titres-services chaque année.

Bien que, sur le plan juridique, cette compétence ait été transférée aux Régions depuis le 1er juillet 2014, l'ONEM a continué d'effectuer aussi ses activités de contrôle dans ce domaine après cette délégation de pouvoir, en attendant que les Régions reprennent la mission de contrôle.

L'ONEM procède à 2 types de contrôles: les contrôles administratifs et les contrôles sur le terrain.

Les contrôles administratifs comprennent:

- le contrôle des conditions d'agrément des entreprises (contrôle des statuts, contrôle de l'implication d'administrateurs dans des faillites ...);
- le contrôle des entreprises qui ont des dettes envers l'ONSS, le fisc, l'ONEM ...;
- le contrôle des déclarations des travailleurs à l'ONSS avant le remboursement à l'entreprise des premiers titres-services;
- le contrôle de la concordance entre le nombre de titres-services dont le remboursement est demandé et le nombre d'heures de travail déclarées à l'ONSS;
- le contrôle de l'occupation de travailleurs étrangers: vérification des permis de séjour et de travail nécessaires.

Les contrôles sur le terrain concernent tant les nouvelles entreprises que les entreprises actives depuis un certain temps déjà. Un contrôle peut porter tant sur un seul aspect de la réglementation (contrôles ad hoc) que sur un examen complet du respect de toutes les dispositions légales (contrôles approfondis).

Toute entreprise qui débute et qui introduit pour la première fois des titres-services en vue d'un remboursement, est d'office soumise à un contrôle administratif et reçoit également la visite d'un contrôleur social.

Lors de ces contrôles, on vérifie notamment si l'entreprise a déclaré l'occupation du personnel par le biais de la DIMONA. S'il s'agit d'une occupation de travailleurs étrangers, on vérifie si ceux-ci disposent des permis de travail et de séjour requis. On contrôle également si le nombre de titres introduits correspond au nombre d'heures d'occupation réellement prestées et déclarées.

Si des infractions sont constatées, il est alors interdit à la société émettrice de verser l'intervention fédérale et, en cas d'infractions graves, également la quote-part utilisateur à l'entreprise agréée concernée.

En 2014, 33 entreprises ont fait l'objet d'un contrôle administratif et sur le terrain dans le cadre d'une première introduction de titres-services. 15 entreprises ont été déclarées non conformes.

Outre les contrôles lors de la première introduction, l'ONEM effectue également des contrôles sur le terrain auprès d'entreprises titres-services pour lesquelles des présomptions d'infractions ont été constatées:

- par sondage;
- sur plainte de travailleurs, d'utilisateurs, d'entreprises concurrentes ...;
- sur indices de fraude ou d'abus: titres livrés à l'adresse de l'entreprise, nombre d'heures de travail anormalement élevé dans le chef d'un travailleur, entreprises qui ne répondent pas aux conditions réglementaires ...

L'année dernière, 440 entreprises ont été soumises à un contrôle approfondi et 122 d'entre elles étaient en parfaite conformité avec la réglementation. Une ou plusieurs infractions ont en revanche été constatées dans 318 entreprises.

Pour finir, 491 entreprises ont fait l'objet d'un contrôle ad hoc. Lors de ces contrôles, l'accent était principalement mis sur le contrôle de l'obligation d'engagement de 60 % (l'obligation d'engager des chômeurs ou des personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration). Une infraction a été constatée dans 173 entreprises, alors que 318 entreprises étaient en conformité avec la réglementation.

En 2014, 964 enquêtes ont été effectuées au total auprès d'entreprises titres-services. Sur l'ensemble des entreprises contrôlées, 506 ne travaillaient pas conformément à la réglementation.

Les titres-services payés indûment ont été récupérés dans 139 entreprises. Au total, des récupérations ont été notifiées pour un montant de 23 890 697,47 EUR (intervention fédérale + quote-part utilisateur).

Le montant des récupérations a augmenté par rapport à 2013 (21 941 440,84 EUR en 2013). Cela s'explique par le fait qu'en 2014, l'ONEM a continué à investir dans l'affinement de ses sélections d'entreprises à contrôler. De ce fait, les résultats des contrôles effectués en 2014 se sont avérés encore meilleurs que ceux de 2013.

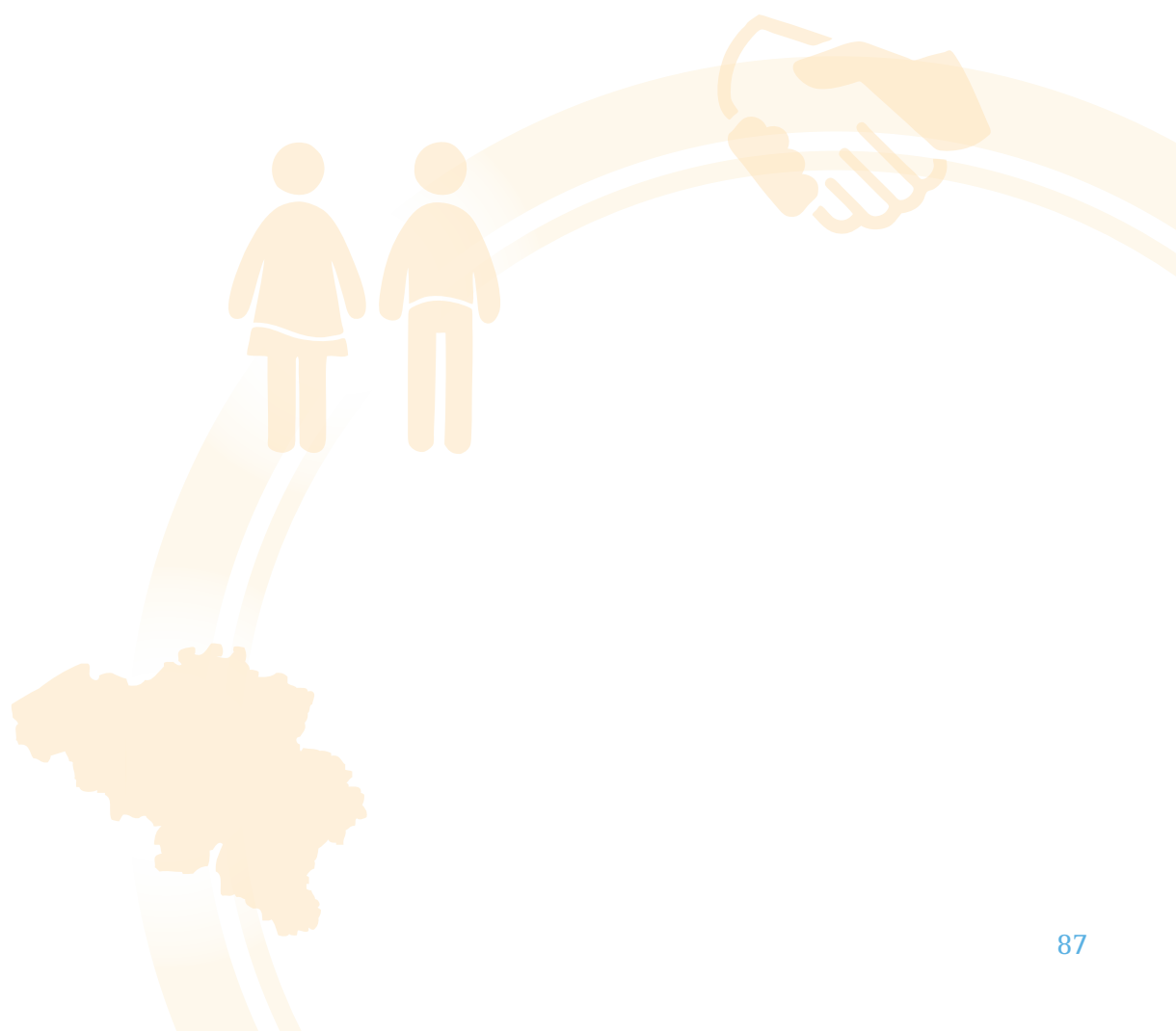
Comparaison des résultats 2013 – 2014

Tableau 3.4.X
Nombre d'enquêtes effectuées et d'infractions constatées auprès d'entreprises titres-services

	Enquête première introduction			Enquête approfondie			Enquête ad hoc			Total		
	Conforme	Non conforme	Total	Conforme	Non conforme	Total	Conforme	Non conforme	Total	Conforme	Non conforme	Total
2013	102	66	168	180	279	459	165	144	309	447	489	936
2014	18	15	33	122	318	440	318	173	491	458	506	964

Tableau 3.4.XI
Montants à récupérer constatés pour les titres services

Montants à récupérer constatés	
2013	21 941 440,84 EUR
2014	23 890 697,47 EUR
Retenue intégrale de l'intervention fédérale	
2013	6 029 342,32 EUR
2014	5 341 606,76 EUR



3.4.7.3

Contrôle de la situation familiale

L'ONEM continue de lutter contre la fraude au domicile. Dans ce cadre, le domicile réel et la situation familiale d'un chômeur sont examinés.

Les contrôles sont en grande partie traités par les collaborateurs administratifs. Le contrôleur social intervient uniquement si les aptitudes spécifiques d'un contrôleur sont requises ou s'il y a de sérieuses indications de fraude. Le nombre d'enquêtes effectuées a légèrement augmenté par rapport à 2013.

Le nombre de consultations du Registre national par les collaborateurs de l'ONEM a baissé. Les organismes de paiement contrôlaient déjà la nationalité, l'adresse et la composition de ménage, mais cette vérification concernait uniquement les chômeurs qui avaient introduit une première demande. Depuis le 1^{er} avril 2014, ils sont désormais aussi obligés de vérifier eux-mêmes, par le biais de la procédure Regis, si les données déclarées par l'assuré social correspondent aux données figurant dans le registre national, et ce chaque fois qu'il modifie son dossier. Depuis juillet 2014, les organismes de paiement contrôlent également les messages communiqués par le Registre national et qui portent sur la nationalité ou la modification de l'adresse du chômeur. En octobre 2014, les modifications de la composition de ménage se sont ajoutées à ces contrôles. Les organismes de paiement introduisent ensuite ces modifications auprès de l'ONEM en vue d'un paiement correct.

Par le biais d'une sélection encore plus ciblée des enquêtes a posteriori (après paiement), le nombre d'infractions constatées a augmenté par rapport à 2013 (10 566 dossiers non conformes en 2014, contre 8 379 en 2013). Le montant total à récupérer a également augmenté en 2014 (36 786 331,57 EUR en 2014, contre 33 010 972,35 EUR en 2013).

Comparaison des résultats 2013 – 2014

Tableau 3.4.XII

Contrôles de la situation familiale – Nombre d'enquêtes

	Conforme	Non conforme	Total	Montants à récupérer
2013	23 995	8 379	32 374	33 010 972,35 EUR
2014	21 970	10 566	32 536	36 786 331,57 EUR

3.4.7.4

Contrôle de grands événements

A l'instar des années précédentes, en 2014, l'ONEM a également effectué des contrôles ciblés lors de certaines manifestations sportives ou culturelles présentant un caractère commercial et économique important. Ces contrôles ont eu lieu dans les différentes phases de ce type de manifestations (la construction ou le démontage de podiums et de stands, la surveillance, la distribution de boissons, les stands de vente, les parkings ...).

Par ce plan opérationnel, l'ONEM entend décourager l'usage impropre d'allocations, lutter contre le travail au noir et augmenter le nombre de jours d'occupation régulière. C'est également un moyen de mieux contrôler les grands événements et de garantir une possibilité proportionnelle de contrôle dans toutes les régions du pays, dans lesquelles les mêmes entreprises et les mêmes sous-traitants sont parfois actifs. Cela s'inscrit dans le cadre du traitement égal des employeurs et des assurés sociaux.

Les contrôleurs se focalisent ici en grande partie sur leurs tâches d'information et de prévention, étant donné qu'ils informent les organisateurs, les concepteurs et les acteurs des événements au sujet de ce qui est permis et de ce qui ne l'est pas dans le cadre de l'exercice d'une activité bénévole compatible avec le bénéfice d'allocations de chômage. La tâche de prévention contribue également à une application uniforme de la réglementation en matière d'occupation de bénévoles.

En 2014, les bureaux du chômage ont pu collaborer. Le bureau du chômage dans le ressort duquel le grand événement s'est tenu, devait se charger de la coordination du contrôle. En 2014, chaque bureau du chômage a contrôlé au moins un et au maximum trois grands événements dans le cadre de ce plan opérationnel. Il s'agissait de grands événements tels que: des grandes manifestations sportives, des événements musicaux, des marchés de Noël ... Chaque bureau du chômage a également effectué au moins un contrôle non annoncé d'un grand événement qui a été contrôlé en 2013. L'objectif de ce nouveau contrôle consistait surtout à vérifier si les accords pris avec l'organisateur en 2013 étaient toujours respectés.

Sur un total de 66 contrôles, 4 619 travailleurs ont été contrôlés (3 491 en 2013). Parmi ces travailleurs, 465 (249 en 2013), soit 10,06 %, étaient en infraction avec la réglementation du chômage. Des 1 334 bénévoles contrôlés (2 157 en 2013), 26 étaient des chômeurs bénévoles en infraction (23 en 2013), soit 1,94 %. Pour 638 employeurs (857 en 2013) soumis au contrôle, 199 (157 en 2013), soit 31,19 % (18,32 % en 2013), infractions ont été constatées.

3.4.7.5

La fraude transfrontalière

Dans le cadre de la lutte contre la fraude, l'ONEM collabore également avec les organismes étrangers ayant des missions de contrôle similaires, afin d'augmenter l'efficacité et l'efficacité des actions de contrôle. En raison de l'introduction des principes de libre circulation des biens et des personnes et de la mondialisation dans son ensemble, le phénomène de la fraude ne s'arrête en effet plus aux frontières du pays. Les mécanismes de fraude ont de plus en plus un caractère transfrontalier et sont parfois également structurés de manière particulièrement complexe.

Le plan opérationnel Fraude transfrontalière se focalise sur trois aspects relatifs à l'approche de la fraude transfrontalière: contrôle par sondage sur la base de critères objectifs et sur indices de fraude en matière de demandes d'allocations contenant des prestations de travail ou des prestations assimilées effectuées à l'étranger, contrôle par sondage et sur indice de fraude concernant la résidence réelle en Belgique de chômeurs, ainsi que le développement et l'intensification des contacts et de l'échange d'informations avec les autorités belges et étrangères compétentes afin de prévenir, de détecter et de réprimer les situations de fraude transfrontalière.

En 2014, le Service central de Contrôle a, en collaboration avec les différents services de contrôle des BC, entrepris les actions concrètes suivantes:

- Contrôle de la résidence effective des non Belges par le biais de la procédure normale C66bis, d'une part (15 726 cas), et par le biais de sélections supplémentaires effectuées par les bureaux du chômage eux-mêmes, ainsi que d'une sélection du Service Central de Contrôle (2 198 cas).
- Contrôle de la résidence effective de chômeurs radiés d'office du registre national (exclusivement contrôle a priori par le biais du registre national) à la suite ou non d'un déménagement à l'étranger. En 2014, les bureaux du chômage ont effectué 335 contrôles supplémentaires au cours desquels une infraction a été effectivement constatée pour 141 chômeurs. Les chômeurs pour lesquels une

infraction en matière de résidence effective a été constatée ont été convoqués aux bureaux du chômage pour y être entendus. Pour chaque infraction commise, l'intéressé se voit notifier une récupération des allocations de chômage indûment perçues. En outre, une sanction administrative est, en principe, toujours appliquée (suspension temporaire ou définitive du droit aux allocations de chômage). En cas d'intention frauduleuse, un procès-verbal est rédigé, puis transmis à l'auditeur du travail en vue d'une poursuite pénale.

- Contrôle par sondage des demandes d'allocations sur la base d'une occupation à l'étranger suivie par une occupation de courte durée en Belgique.
- Contrôle par sondage de chômeurs soupçonnés de séjourner à l'étranger durant de longues périodes.
- Contrôles de personnes signalées par les services de police en raison d'un départ à l'étranger (en dehors de l'UE).
- En 2014, le Service central de contrôle a poursuivi la mise au point d'un échange de données systématique avec l'UWV (Pays-Bas) et Pôle Emploi (France). Dans ce cadre, différentes réunions ont été organisées et une analyse des besoins a été réalisée, laquelle sert de base à la poursuite de la mise en place d'un échange systématique de données.

En 2014, la présidence du groupe de travail Benelux "Fraude aux allocations" a été confiée à l'ONEM. Ce groupe de travail constitue l'un des trois groupes de travail mis sur pied dans le cadre du projet Benelux "Réglementation sociale et lutte contre la fraude". Ce projet a vu le jour suite à la volonté des partenaires Benelux de renforcer la lutte contre la fraude sociale en résolvant les points sensibles, en s'efforçant d'atteindre à court terme des résultats concrets et en levant les barrières formelles, et ce dans le cadre d'une approche principalement préventive.

En avril 2014, il a été décidé d'organiser une journée d'étude Benelux "Fraude aux allocations" en vue:

- de procéder à un échange de connaissances/ d'idées/ d'obstacles et de solutions éventuelles au niveau de l'échange de données, ainsi que du contrôle et de la sauvegarde dans la lutte contre la fraude aux allocations;
- de répertorier les données nécessaires pour les cas transfrontaliers;
- de dresser un inventaire des outils susceptibles de faciliter le travail des contrôleurs/inspecteurs lorsqu'il s'agit de cas transfrontaliers;
- de créer un réseau pour un échange de données efficace et une approche concrète de dossiers de fraude potentiels.

La journée d'étude a eu lieu le 7 octobre au Secrétariat général du Benelux et de très nombreux représentants des différentes institutions de sécurité sociale des trois Etats membres ont répondu présent. Les activités du groupe de travail "Fraude aux allocations" seront poursuivies en 2015.

L'ONEM a également pris part au groupe de travail belge, créé dans le cadre du projet "H5NCP" de la Commission administrative européenne pour la coordination des systèmes de sécurité sociale. Dans le cadre de ce projet, les institutions belges de sécurité sociale ont été représentées par le SPF Sécurité Sociale qui a été désigné en tant que SPOC. En août 2014, ce projet a donné lieu à la publication de "Guidelines for the use of Unemployment Benefits SED's (Structured Electronic Documents), flows and portable documents U1, U2 and U3". Ce document vise une meilleure coordination et un meilleur échange de données entre les institutions de sécurité sociale des Etats membres en mettant l'accent:

- sur l'échange d'informations, indispensable pour l'octroi des avantages de sécurité sociale;
- sur l'exportation des allocations de chômage;
- sur l'enregistrement simultané d'un travailleur transfrontalier tant dans le pays de résidence que dans le pays d'emploi;
- sur le remboursement d'avantages de sécurité sociale octroyés par le pays de résidence d'un travailleur frontalier.

3.4.7.6

Contrôle de l'octroi de dispenses sur la base d'études

En 2014, l'ONEM a aussi implémenté un nouveau plan opérationnel de contrôle: Contrôle des dispenses sur la base d'études. Les bureaux du chômage doivent, dans le cadre de ce plan opérationnel, veiller à ce que les personnes qui bénéficient d'une dispense art. 93 (AR du 25.11.1991), poursuivent les études dans le cadre réglementaire. Une personne qui bénéficie d'une telle dispense est, en effet, dispensée d'un certain nombre de conditions d'indemnisation (inscription en tant que demandeur d'emploi, disponibilité pour le marché de l'emploi, recherche active d'emploi, acceptation d'un emploi convenable et inscription auprès des services de l'emploi), pendant qu'il suit des études de plein exercice avec maintien de ses allocations de chômage. Dans le même temps, les bureaux du chômage doivent contrôler si les personnes dont la demande de dispense a été refusée ne suivent ou ne poursuivent pas malgré tout des études de plein exercice. Dans cette hypothèse, ces personnes sont, en effet, de facto indisponibles pour le marché de l'emploi, leurs efforts pour trouver du travail sont insuffisants, elles déclarent peut-être aux services de l'emploi qu'elles suivent à nouveau des études et qu'elles ne doivent donc pas se présenter, ou bien elles essaient d'être dispensées de leurs obligations liées à la recherche active d'un emploi.

Le contrôle est effectué en interrogeant le chômeur et éventuellement aussi l'établissement d'enseignement dans lequel le chômeur est supposé suivre des études. Il est vérifié si le chômeur suit effectivement des études et s'il n'a pas uniquement introduit une demande fictive afin d'être dispensé de certaines obligations.

Ensuite, le bureau du chômage décide si la dispense octroyée peut être maintenue ou si celle-ci doit être retirée (avec récupération ou non des allocations de chômage octroyées). Si le contrôle porte sur un chômeur pour lequel la dispense a été refusée, le contrôleur social interroge l'établissement d'enseignement dans lequel le chômeur avait l'intention de suivre des études.

En 2014, les bureaux du chômage ont contrôlé 645 chômeurs au total. Une infraction a été constatée pour 67 d'entre eux.

3.4.7.7

Contrôle du travail au noir

En 2014, les actions déjà existantes sur le plan du contrôle du travail au noir, ainsi qu'un certain nombre de nouvelles actions ont été intégrées dans un nouveau plan opérationnel travail au noir. Ce plan opérationnel vise à lutter de manière coordonnée et uniforme contre toutes les formes de travail au noir. Cela se fait par le biais d'une collaboration entre le Service central de Contrôle, d'une part, et les bureaux du chômage, d'autre part.

En 2014, les différentes actions existantes ont été poursuivies:

- Communications de l'ONSS. En 2014, le Service central de Contrôle a également traité les dossiers relatifs à une décision portant sur le non-assujettissement à la Sécurité sociale et les a transmis aux bureaux du chômage qui doivent prendre la décision finale dans ces dossiers en cas de non-admissibilité ou de litige.

En 2014, le SCC a reçu 443 décisions de non-assujettissement de l'ONSS. Le SCC a transmis aux bureaux du chômage 187 dossiers de travailleurs ayant un dossier chômage actif. Au total, les bureaux du chômage ont pris 89 décisions qui se sont traduites par un total de 1 606 semaines de sanction et par la récupération d'un montant de 543 614,70 EUR. Le SCC a encodé dans une application informatique les dossiers des personnes qui n'ont, à ce jour, pas de dossier chômage actif, de telle sorte que, dès l'introduction d'une demande de chômage, le Service Admissibilité reçoit automatiquement un signal basé sur la période d'occupation entre-temps supprimée. Cela permet d'éviter l'octroi à tort d'une allocation de chômage sur la base d'une occupation fictive. Pour ces dossiers, le Service central de contrôle travaille également en étroite collaboration avec le FFE et l'INAMI, qui se traduit par la transmission, à ces instances, des informations en matière de non-assujettissement, ainsi que les décisions finales prises en matière d'admissibilité.

- En 2014, les bureaux du chômage ont également participé à au moins deux actions par mois de la cellule d'arrondissement dont ils font partie.

De plus, chaque bureau du chômage effectue aussi des actions de contrôle spontanées en matière de lutte contre la fraude, lesquelles consistent à mener au moins deux jours de contrôle par mois sur les chantiers de construction et au moins un jour de contrôle par mois dans le secteur horeca. Chaque constatation relative à une non-déclaration Dimona été verbalisée et transmise à l'ONSS pour la perception d'une cotisation de solidarité.

En outre, des actions supplémentaires ont également été organisées dans le secteur horeca. Pour ces actions, le Service central de contrôle a sélectionné les employeurs à contrôler et le contrôle effectif a été effectué par les contrôleurs sociaux des bureaux du chômage. Les actions concernaient, d'une part, le contrôle des situations de travailleurs à temps partiel avec AGR où les prestations de travail étaient inférieures à 10 heures par semaine et, d'autre part, le contrôle des situations où l'employeur effectue une déclaration Dimona pour l'annuler le lendemain.



3.5

Les activités des services Litiges

Un assuré social qui bénéficie d'allocations de chômage doit respecter certaines obligations. Il doit s'inscrire comme demandeur d'emploi, chercher activement du travail, être disponible pour le marché de l'emploi et respecter les obligations en matière de contrôle.

Les services Litiges des bureaux du chômage examinent les dossiers dans lesquels il ressort que l'assuré social n'a pas respecté certaines de ces obligations ou s'est rendu coupable de certaines fautes (voir point 3.5.1).

Avant toute décision administrative, le service Litiges convoque l'assuré social pour l'entendre en ses moyens de défense (sauf dans les hypothèses où la réglementation du chômage y déroge). Pendant cette audition, le travailleur, qui a été informé des faits qui lui sont reprochés, a la possibilité de réfuter ces faits, d'exposer ses arguments et d'ajouter de nouvelles pièces au dossier. A cette occasion, il peut se faire représenter ou assister par un délégué syndical ou par un avocat.

Après l'audition le directeur décide, en tenant compte des dispositions réglementaires:

- soit de classer le dossier sans suite;
- soit de donner un avertissement;
- soit d'exclure le chômeur en partie ou totalement du droit aux allocations de chômage, pour une

durée déterminée ou indéterminée (exclusion qui peut être assortie d'un sursis total ou partiel) et, le cas échéant, de récupérer les allocations indûment perçues;

- soit de rassembler des informations complémentaires. Il peut à cette fin faire appel aux inspecteurs sociaux.

Le directeur notifie la décision à l'intéressé. Cette décision est motivée en droit et en fait et indique la procédure à suivre pour pouvoir introduire un recours judiciaire lorsque le chômeur conteste la décision.

De même, les décisions dans le cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi (voir point 3.6) sont notifiées par les services Litiges.

Les collaborateurs du service Litiges disposent d'une brochure spécifique qui reprend les principes du code déontologique fédéral, appliqués à leurs activités. Ce code déontologique vise à garantir à tous les assurés sociaux et à tous les employeurs, un traitement respectueux, correct et équitable.

3.5.1

Principaux motifs de litiges

Les décisions visées aux points A, B et C ci-après entraînent une limitation ou une exclusion du droit aux allocations. Il ne s'agit pas ici des décisions de non-admissibilité (p. ex. en raison d'un nombre insuffisant de jours de travail, ... voir point 3.1.2). Il ne s'agit pas non plus de décisions dans le cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi (voir point 3.6).

A. Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté

L'assuré social est responsable de son chômage lorsqu'il:

- est licencié à la suite d'une attitude fautive;
- abandonne ou refuse un emploi convenable sans motif légitime;
- refuse ou arrête une formation professionnelle;
- ne se présente pas, sans justification suffisante, chez un employeur ou au service de l'emploi compétent, alors qu'il y a été invité;
- refuse un parcours d'insertion;
- est à la base de l'échec d'un parcours d'insertion;
- ne s'inscrit pas, dans la mesure où il n'en est pas dispensé, dans une cellule pour l'emploi ou ne reste pas inscrit suffisamment longtemps dans la cellule pour l'emploi, ne collabore pas aux activités de la cellule pour l'emploi ou refuse une formation offerte par la cellule pour l'emploi.

Il s'agit aussi du travailleur qui est licencié, est âgé d'au moins 45 ans et qui:

- refuse ou ne collabore pas à l'outplacement;
- ne met pas en demeure l'employeur qui n'offre pas l'outplacement alors qu'il y est obligé.

B. Sanctions administratives

Déclaration inexacte de la situation familiale

Il s'agit de l'assuré social qui perçoit une allocation journalière trop élevée à la suite d'une déclaration inexacte de la situation familiale.

Cumul d'allocations avec un revenu

Il s'agit de l'assuré social qui cumule des allocations de chômage avec l'exercice d'une activité ou avec un autre revenu de remplacement, p. ex. sans avoir au préalable correctement complété sa carte de contrôle.

C. Suspension pour chômage de longue durée

Depuis l'entrée en vigueur de la procédure de suivi du comportement de recherche d'emploi, la procédure de suspension pour chômage de longue durée n'est plus applicable.

La procédure continue en principe à produire ses effets pour les chômeurs qui ont été avertis de leur chômage de longue durée avant le 1^{er} juillet 2006 et qui ont vu leurs allocations suspendues pour ce motif (sauf si la catégorie familiale applicable change ou que le revenu du ménage est inférieur au montant limite). Cette suspension est confirmée au moyen d'une décision négative lorsque ces chômeurs deviennent à nouveau cohabitants après une interruption temporaire de leur suspension et lorsque le revenu annuel net imposable de leur ménage est supérieur à 18 397,10 EUR, majoré de 833,12 EUR par personne à charge (montants indexés valables à partir du 1^{er} décembre 2012).

3.5.2 Chiffres relatifs aux litiges

3.5.2.1 Chiffres globaux

Pour établir les statistiques, "les décisions notifiées à l'assuré social" sont comptées et des règles de priorité sont utilisées. Dans la plupart des cas, différentes motivations (= plusieurs articles appliqués) n'entraînent qu'une seule "décision notifiée". Si une décision est motivée par des conditions d'indemnisation non remplies (par exemple, ne pas être inscrit comme demandeur d'emploi) et par des circonstances qui indiquent un chômage volontaire (par exemple, non-présentation auprès du service de l'emploi), la décision est comptée comme "chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté".

En 2014, les services Admissibilité et Litiges ont pris au total 199 817 décisions qui étaient négatives pour le chômeur.

25 627 décisions ont été prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi. En outre, 13 109 chômeurs ont été suspendus en application de l'article 70 parce qu'ils ne s'étaient pas présentés à l'entretien qui était prévu dans ce cadre. Ces décisions ne sont pas commentées plus avant dans le présent point mais le sont dans le volume 2.

La majeure partie des 161 081 autres décisions (83 133 décisions) concerne des refus du droit aux allocations à l'occasion d'une demande d'allocations. Ces 83 133 décisions ont déjà été expliquées au point 3.1.2.

Les 77 948 décisions restantes sont la conséquence de chômage par suite de circonstances dépendant de sa volonté, de fraude ou d'usage impropre ou, dans une très faible mesure, de chômage de longue durée. Ces 77 948 décisions sont expliquées ci-après:

- 77 910 décisions, à savoir avertissements, exclusions en raison d'une faute ou d'une infraction du chômeur, exclusions assorties d'un sursis total ou partiel (voir les rubriques "Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté" et "Sanctions administratives");
- 38 décisions de suspension du droit aux allocations pour cause de chômage de longue durée (voir la rubrique "Chômage de longue durée").

Les tableaux 3.5.I et 3.5.II reprennent les chiffres relatifs au nombre de décisions prises en 2013 et 2014 et le tableau 3.5.III indique les différences entre 2013 et 2014.

Les données chiffrées relatives au nombre de décisions prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi ne sont pas reprises ici mais dans le volume 2.

Tableau 3.5.I
Décisions 2013

	Nombre d'avertissements	Nombre de décisions à durée déterminée	Nombre de semaines d'exclusion effective	Nombre moyen de semaines d'exclusion	Nombre de semaines de sursis	Nombre moyen de semaines y compris, les semaines de sursis	Nombre de décisions à durée indéterminée	Nombre total de cas
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	7 390	38 723	401 108	9	26 046	9	5 174	51 287
Sanctions administratives	12 946	20 103	105 894	3	3 622	3	0	33 049
Chômage de longue durée							56	56
Total	20 336	58 826	507 002	7	29 668	7	5 230	84 392

Tableau 3.5.II
Décisions 2014

	Nombre d'avertissements	Nombre de décisions à durée déterminée	Nombre de semaines d'exclusion effective	Nombre moyen de semaines d'exclusion	Nombre de semaines de sursis	Nombre moyen de semaines, y compris les semaines de sursis	Nombre de décisions à durée indéterminée	Nombre total de cas
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	6 041	34 230	352 151	9	22 094	9	3 649	43 920
Sanctions administratives	12 435	21 549	122 075	4	5 663	4	6	33 990
Chômage de longue durée							38	38
Total	18 476	55 779	474 226	7	27 757	7	3 693	77 948

Tableau 3.5.III
Tableau comparatif - Différence 2014-2013

	Nombre d'avertissements	Nombre de décisions à durée déterminée	Nombre de semaines d'exclusion effective	Nombre moyen de semaines d'exclusion	Nombre de semaines de sursis	Nombre moyen de semaines, y compris les semaines de sursis	Nombre de décisions à durée indéterminée	Nombre total de cas
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	- 1 349	- 4 493	- 48 957	0	- 3 952	0	- 1 525	- 7 367
Sanctions administratives	- 511	1 446	16 181	0	2 041	0	6	941
Chômage de longue durée	0	0	0	0	0	0	- 18	- 18
Total	- 1 860	- 3 047	- 32 776	0	- 1 911	0	- 1 537	- 6 444

Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté

Il s'agit de décisions d'exclusion du droit aux allocations prises à l'égard du travailleur qui est devenu chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté.

Il s'agit notamment des situations suivantes: l'abandon d'un emploi convenable sans motifs légitimes, le licenciement pour un motif équitable eu égard à l'attitude fautive du travailleur ou le fait de ne pas se présenter, sans justification suffisante, auprès du service compétent de l'emploi et/ou de la formation professionnelle, lorsque ce service y avait invité le chômeur.

Dans le cadre du "Pacte de solidarité entre les générations", qui a pour objectif de promouvoir la remise au travail de travailleurs licenciés âgés de 45 ans ou plus, l'arrêté royal du 9 mars 2006 a ajouté des nouvelles situations de chômage volontaire, à savoir

refuser (ou ne pas collaborer à) l'outplacement, ne pas demander l'outplacement, ne pas s'inscrire dans une cellule pour l'emploi "obligatoire", refuser un emploi dans une cellule pour l'emploi et refuser une formation dans une cellule pour l'emploi "obligatoire". Un régime spécifique de récidive est prévu pour les chômeurs avec complément d'entreprise. Les chômeurs avec complément d'entreprise qui doivent être disponibles pour le marché de l'emploi peuvent être exclus pour une durée indéterminée en cas de récidive de refus d'emploi.

Le nombre total de décisions prises dans le cadre du groupe A (point 3.5.1) a diminué de 14 % en 2014, pour passer de 51 287 en 2013 à 43 920 en 2014.

Le tableau 3.5.IV détaille les décisions et reflète leur évolution.

Tableau 3.5.IV
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté

	2013	2014	Différence 2014 - 2013
Licenciement en raison d'une attitude fautive	4 719	4 452	- 267
Abandon d'un emploi convenable	11 984	11 769	- 215
Refus d'un emploi convenable	1 217	941	- 276
Licenciement, arrêt ou refus d'une formation professionnelle	1 201	946	- 255
Non-présentation chez un employeur	7 308	5 402	- 1 906
Non-présentation au service de l'emploi	20 799	17 526	- 3 273
Non-présentation à l'ONEM	2 380	1 276	- 1 104
Refus, arrêt ou échec d'un parcours d'insertion	1 582	1 510	- 72
Situations de chômage volontaire 'Pacte de solidarité entre les générations'	97	98	1
Nombre total de cas	51 287	43 920	- 7 367

Le tableau 3.5.V donne la répartition de ces décisions par Région pour 2014.

Tableau 3.5.V
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté - 2014

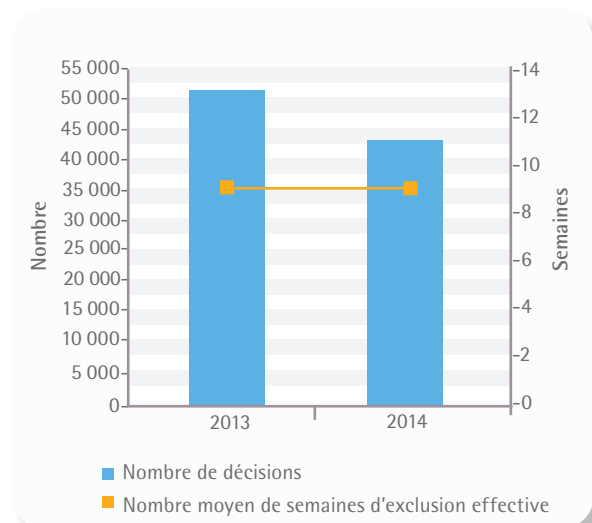
2014	Région flamande	Région wallonne	Région de Bruxelles-Capitale	Pays
Licenciement en raison d'une attitude fautive	2 954	1 131	367	4 452
Abandon d'un emploi convenable	7 099	3 123	1 547	11 769
Refus d'un emploi convenable	389	511	41	941
Licenciement, arrêt ou refus d'une formation professionnelle	556	302	88	946
Non-présentation chez un employeur	55	5 346	1	5 402
Non-présentation au service de l'emploi	9 143	5 620	2 763	17 526
Non-présentation à l'ONEM	422	655	199	1 276
Refus, arrêt ou échec d'un parcours d'insertion	1 461	39	10	1 510
Situations de chômage volontaire 'Pacte de solidarité entre les générations'	63	14	21	98
Nombre total de cas	22 142	16 741	5 037	43 920

Le nombre moyen de semaines d'exclusion (groupe A – point 3.5.1) reste identique en 2013 et 2014, soit 9 semaines.

Tableau 3.5.VI

	Nombre total de décisions		Nombre moyen de semaines d'exclusion effective	
	2013	2014	2013	2014
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	51 287	43 920	9	9

Graphique 3.5.I
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté



Sanctions administratives

Les sanctions administratives concernent des exclusions du droit aux allocations pour une période limitée ou non dans le temps, entre autres en raison d'une déclaration inexacte de la situation familiale ou en raison de travail au noir.

La majeure partie des dossiers est la conséquence de la détection par croisement des banques de données de cumuls non autorisés d'allocations de chômage avec des revenus d'un travail comme salarié ou comme indépendant ou avec d'autres allocations sociales et par croisement des données relatives au domicile et à la composition de ménage avec les données du Registre national.

En 2014, le nombre total de sanctions administratives (groupe B, point 3.5.1) est passé de 33 049 en 2013 à 33 990 en 2014, soit une augmentation de 3 %.

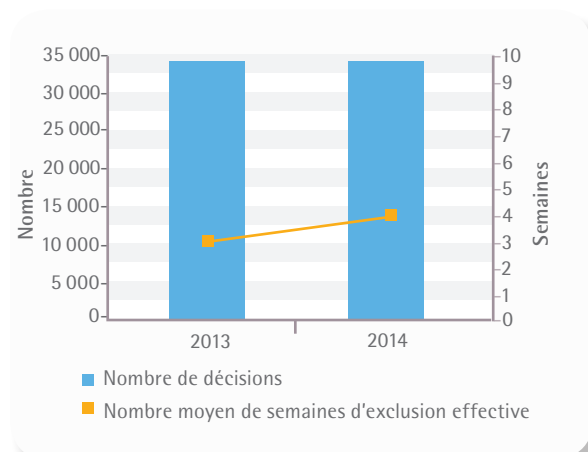
Vous trouverez plus de détails à ce sujet au chapitre 3.4 relatif aux activités des services de contrôle.

Le nombre moyen de semaines d'exclusion (groupe B – point 3.5.1) a augmenté de 3 semaines en 2013 à 4 semaines en 2014.

Tableau 3.5.VII

	Nombre total de décisions		Nombre moyen de semaines d'exclusion effective	
	2013	2014	2013	2014
Sanctions administratives	33 049	33 990	3	4

Graphique 3.5.II
Sanctions administratives



Chômage de longue durée

Tableau 3.5.VIII

Chômage de longue durée 2013-2014 et différence

	2013	2014	Différence 2014 - 2013
Nombre d'avertissements	0	0	0
Recours fondés directeur	0	0	0
Recours fondés CAN	0	0	0
Nombre total de suspensions chômage de longue durée	56	38	- 18

En 2014, le directeur a confirmé la suspension pour chômage de longue durée de 38 chômeurs, au moyen d'une nouvelle décision. Chacune d'elles est une décision dont l'avertissement a été envoyé avant le 1^{er} juillet 2006 (voir point 3.5.1 C).

3.5.2.2

Tableaux récapitulatifs

Tableau 3.5.IX

Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	%	2013	%	2014	Différence 2014 - 2013
Flandre	47,6	24 431	50,4	22 142	2 289
Wallonie	41,2	21 121	38,1	16 741	- 4 380
Bruxelles	11,2	5 735	11,5	5 037	- 698
Total	100	51 287	100	43 920	- 7 367

Tableau 3.5.X

Sanctions administratives	%	2013	%	2014	Différence 2014 - 2013
Flandre	46,0	15 192	43,2	14 672	- 520
Wallonie	37,9	12 510	40,9	13 894	1 384
Bruxelles	16,2	5 347	16,0	5 424	77
Total	100	33 049	100	33 990	941

Tableau 3.5.XI

Suspensions pour chômage de longue durée	%	2013	%	2014	Différence 2014 - 2013
Flandre	60,7	34	76,3	29	- 5
Wallonie	39,3	22	23,7	9	- 13
Bruxelles	0,0	0	0,0	0	0
Total	100	56	100	38	- 18

Tableau 3.5.XII

Total	%	2013	%	2014	Différence 2014 - 2013
Flandre	47,0	39 657	47,3	36 843	- 2 814
Wallonie	39,9	33 653	39,3	30 644	- 3 009
Bruxelles	13,1	11 082	13,4	10 461	- 621
Total	100	84 392	100	77 948	- 6 444



3.6

L'activation du comportement de recherche d'emploi du chômeur complet

3.6.1 Introduction

Depuis le 1^{er} juillet 2004, l'ONEM est chargé de l'activation du comportement de recherche d'emploi du chômeur complet.

L'activation du comportement de recherche d'emploi, c'est l'ensemble des actions menées par l'ONEM en vue d'évaluer les efforts que le chômeur complet de moins de 55 ans fait pour retrouver un emploi.

Cette évaluation s'effectue lors de différents entretiens individuels avec le chômeur (3 au maximum).

En août 2012, une procédure de suivi spécifique a été instaurée pour les allocataires d'insertion et les travailleurs à temps partiel avec maintien des droits qui bénéficient d'une allocation de garantie de revenus calculée sur la base d'une allocation d'insertion. Dans le cadre de cette procédure, la démarche active de recherche d'emploi est évaluée tous les 6 mois.

En août 2013, une procédure de suivi a été mise en œuvre pour les jeunes demandeurs d'emploi pendant le stage d'insertion professionnelle préalable à leur admission au bénéfice des allocations (d'insertion) sur la base de leurs études. Dans le cadre de cette procédure, la démarche active de recherche d'emploi est évaluée deux fois pendant le stage d'insertion professionnelle, lors d'entretiens individuels

avec le jeune demandeur d'emploi. Le jeune demandeur d'emploi est admis au bénéfice des allocations d'insertion à la fin du stage d'insertion professionnelle si sa démarche de recherche d'emploi a été évaluée positivement à deux reprises. Les premières évaluations dans le cadre de cette procédure ont eu lieu en février et en juin 2014.

En 2014, suite au nouvel accord de coopération relatif à l'accompagnement et au suivi actifs des chômeurs conclu le 6 novembre 2013 entre l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés, les trois procédures de suivi ont fait l'objet de modifications importantes (pour plus de détails sur ces modifications, voir supra pt. 2.2.2.1.6). Compte tenu des dispositions transitoires réglant l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions, les premiers entretiens d'évaluation menés selon les nouvelles règles auront lieu au plus tôt à partir du mois de mars 2015.

3.6.2 *La procédure de suivi classique*

3.6.2.1 *Avertissement*

La procédure de suivi débute par un avertissement écrit envoyé par l'ONEM au chômeur, en principe 8 mois avant le premier entretien d'évaluation. La lettre d'avertissement rappelle au chômeur son obligation de rechercher activement un emploi et de collaborer activement aux actions d'accompagnement proposées par le service de l'emploi. Cette lettre lui précise également le comportement de recherche d'emploi qui est attendu de lui.

3.6.2.2 *Premier entretien d'évaluation*

Le premier entretien d'évaluation a lieu après 15 mois ou 21 mois de chômage selon que le chômeur est âgé de moins de 25 ans ou est âgé de 25 ans ou plus.

Lors de cet entretien, les efforts que le chômeur a faits pour chercher du travail pendant les 12 derniers mois sont évalués en tenant compte de sa situation personnelle (âge, situation familiale, niveau de formation, possibilités de déplacement, ...) et de la situation du marché de l'emploi dans la sous-région où il habite.

Si les efforts sont suffisants, une nouvelle procédure (1^{er} entretien) est entamée 16 mois plus tard, après un nouvel avertissement.

Si les efforts sont insuffisants ou inadaptés, le chômeur est invité à signer un contrat dans lequel il s'engage à mener les actions concrètes qui sont attendues de lui pendant les mois qui suivent. Les actions proposées dans le contrat peuvent prendre des formes diverses comme prendre contact avec le service de l'emploi, consulter les offres d'emploi et y répondre, s'inscrire auprès d'agences d'intérim, envoyer des candidatures spontanées, ...

3.6.2.3 *Deuxième entretien d'évaluation*

Un deuxième entretien a lieu au plus tôt 4 mois après la signature du contrat, pour évaluer si le chômeur a respecté celui-ci.

Si tel est le cas, une nouvelle procédure (1^{er} entretien) est entamée 12 mois plus tard, après un nouvel avertissement.

Si le chômeur n'a pas respecté son contrat, il doit à nouveau s'engager par écrit (deuxième contrat) à mener les actions, en principe plus intensives, qui lui sont proposées pour les mois qui suivent. Une sanction temporaire lui est appliquée pendant 4 mois: soit une réduction du montant de l'allocation de chômage au niveau du revenu d'intégration (s'il s'agit d'un chômeur qui bénéficie d'allocations de chômage comme chef de ménage ou comme isolé), soit une suspension du paiement de ses allocations. Cette sanction ne fait pas obstacle à l'octroi des allocations de chômage temporaire si le chômeur a entre-temps repris le travail comme travailleur salarié et est mis en chômage temporaire dans cet emploi.

3.6.2.4 *Troisième entretien d'évaluation*

Le troisième et dernier entretien d'évaluation a lieu au plus tôt 4 mois après la signature du deuxième contrat.

Si le deuxième contrat a été respecté, une nouvelle procédure (1^{er} entretien) est entamée 12 mois plus tard, après un nouvel avertissement.

Si, au contraire, le chômeur n'a pas respecté son contrat, il est exclu définitivement du bénéfice des allocations. Toutefois, s'il s'agit d'un chômeur qui bénéficie d'allocations de chômage comme chef de ménage, comme isolé ou comme cohabitant dans un ménage à faibles revenus, cette exclusion est précédée d'une période de 6 mois pendant laquelle il perçoit encore une allocation réduite au niveau du revenu d'intégration.

L'exclusion définitive ne fait pas obstacle à l'octroi des allocations de chômage temporaire si le chômeur a entre-temps repris le travail comme travailleur salarié et est mis en chômage temporaire dans cet emploi.

3.6.2.5

Sanction en cas d'absence aux entretiens d'évaluation

La présence du chômeur aux entretiens d'évaluation est obligatoire. Il peut se faire accompagner d'une personne de son choix (lors d'un premier entretien) ou être assisté d'un avocat ou d'un délégué syndical (lors d'un deuxième ou d'un troisième entretien).

En cas d'absence du chômeur au premier ou au deuxième entretien d'évaluation, le paiement de ses allocations est suspendu. La suspension du paiement des allocations peut cependant être levée dès que le chômeur se présente au bureau du chômage. Elle peut être retirée avec effet rétroactif (une seule fois pendant la procédure de suivi) si le chômeur se présente au bureau du chômage dans les 30 jours ouvrables qui suivent son absence et accepte de signer un contrat. Depuis le 1^{er} juillet 2014, la signature d'un contrat n'est plus requise pour obtenir le retrait avec effet rétroactif de la suspension.

En cas d'absence au troisième entretien d'évaluation, le chômeur perd définitivement le droit aux allocations.

3.6.2.6

Recours

Si, à l'issue du troisième entretien d'évaluation, le chômeur conteste une décision de l'ONEM, il peut introduire un recours administratif auprès de la Commission administrative nationale. Ce recours peut être introduit à la fois contre la décision de suspension temporaire (prise à l'issue du deuxième entretien) et contre la décision d'exclusion définitive (prise à l'issue du troisième entretien) ou contre une de ces décisions seulement.

Le chômeur qui conteste une décision de l'ONEM ou une décision de la Commission administrative nationale peut également introduire un recours judiciaire auprès du Tribunal du travail.

3.6.3

La procédure de suivi des allocations d'insertion

3.6.3.1

Lettre d'information

La procédure de suivi débute par une lettre d'information envoyée par l'ONEM au jeune travailleur, après le début du stage d'insertion professionnelle. La lettre d'information lui rappelle son obligation de rechercher activement un emploi et de collaborer activement aux actions d'accompagnement proposées par le service de l'emploi. Cette lettre lui précise également le comportement de recherche d'emploi qui est attendu de lui.

3.6.3.2

Demande écrite d'informations

Une demande écrite d'informations est envoyée par l'ONEM au chômeur concernant les efforts qu'il a fournis depuis la réception de la lettre d'information.

Cette demande écrite d'informations est envoyée lorsque le chômeur a bénéficié depuis au moins 6 mois d'allocations d'insertion ou d'une allocation de garantie de revenus calculée sur la base d'une allocation d'insertion. Elle est envoyée au plus tôt 6 mois après l'envoi de la lettre d'information.

3.6.3.3

Première évaluation

La première évaluation a lieu après 6 mois de bénéfice des allocations d'insertion ou d'une allocation de garantie de revenus calculée sur la base d'une allocation d'insertion. Cette évaluation porte sur les efforts fournis par le chômeur pendant les 6 derniers mois. Pour permettre cette évaluation, le chômeur doit soit compléter et renvoyer au bureau du chômage, avec ses preuves de recherche d'emploi, le formulaire joint à la demande d'informations (s'il opte pour la procédure écrite), soit demander par écrit un entretien d'évaluation au bureau du chômage (s'il opte pour la procédure orale).

L'évaluation tient compte de la situation personnelle du chômeur (âge, situation familiale, niveau de formation, possibilités de déplacement, ...) et de la situation du marché de l'emploi dans la sous-région où il habite.

En cas d'évaluation positive, le droit aux allocations d'insertion est maintenu et une nouvelle évaluation a lieu au moins 6 mois plus tard selon la même procédure (demande écrite d'informations, procédure écrite ou entretien d'évaluation au bureau du chômage).

Si la première évaluation ne permet pas de conclure à des efforts suffisants, le chômeur est convoqué à un entretien en vue d'une évaluation définitive de ses efforts. A ce stade, si la première évaluation ne permet pas de conclure à des efforts suffisants, aucune sanction n'est appliquée dans l'immédiat.

3.6.3.4 *Evaluation définitive*

L'évaluation définitive a lieu en principe dans le mois qui suit la première évaluation non concluante.

L'évaluation définitive porte sur les efforts fournis depuis la réception de la lettre d'information jusqu'à la réception de la convocation à l'entretien d'évaluation définitive.

Si l'évaluation définitive est positive, le droit aux allocations d'insertion est maintenu et une nouvelle évaluation aura lieu au moins 6 mois plus tard (via une demande écrite d'informations suivie d'une procédure écrite ou d'un entretien d'évaluation au bureau du chômage).

Par contre, si l'évaluation définitive s'avère négative, le droit aux allocations d'insertion est suspendu pendant une période de 6 mois au moins.

A l'expiration de la période d'exclusion de 6 mois au moins, le chômeur peut demander une évaluation des efforts qu'il a fournis depuis l'évaluation négative. Pour cette évaluation, il a également le choix entre une procédure écrite et un entretien au bureau du chômage. En cas d'évaluation positive, son droit aux allocations d'insertion sera réouvert. En cas d'évaluation négative, l'exclusion du droit aux allocations d'insertion sera prolongée pendant une période de 6 mois au moins, jusqu'à une éventuelle évaluation positive de ses efforts.

3.6.3.5 *Sanctions*

La présence du chômeur aux entretiens d'évaluation est obligatoire. Il peut se faire accompagner d'une personne de son choix (lors de la première évaluation) ou être assisté d'un avocat ou d'un délégué syndical (lors de l'évaluation définitive).

En cas d'absence du chômeur à un entretien d'évaluation après une convocation par lettre recommandée, le paiement de ses allocations est suspendu. La suspension du paiement des allocations peut cependant être levée dès que le chômeur se présente au bureau du chômage. Depuis le 1^{er} juillet 2014, la suspension peut également être retirée (une seule fois) avec effet rétroactif, si le chômeur se présente au bureau du chômage dans les 30 jours ouvrables qui suivent son absence.

Le paiement des allocations est, en principe, également suspendu lorsque le chômeur ne donne pas suite, dans le mois, à la demande écrite d'informations en complétant et transmettant à l'ONEM le formulaire joint ou en sollicitant un entretien d'évaluation. Avant d'appliquer la suspension du paiement des allocations, un rappel est envoyé par lettre recommandée au chômeur (qui dispose d'un délai de cinq jours ouvrables pour y donner suite). Si le chômeur ne donne pas suite au rappel dans les délais, le paiement de ses allocations d'insertion est suspendu jusqu'à ce que les documents parviennent au bureau du chômage ou que l'intéressé se présente personnellement au bureau du chômage. Depuis le 1^{er} juillet 2014, la suspension du paiement peut également être retirée (une seule fois) avec effet rétroactif, si les documents requis parviennent au bureau du chômage dans les 30 jours ouvrables qui suivent l'expiration du délai d'introduction.

Enfin, le paiement des allocations d'insertion est suspendu pendant une période de 6 mois au moins lorsque le chômeur ne démontre pas des efforts suffisants lors de l'évaluation définitive ou lors d'une nouvelle évaluation après sanction (voir supra, pt. 3.6.3.4).

3.6.3.6 Recours

Le chômeur qui conteste une décision de l'ONEM peut introduire un recours judiciaire auprès du Tribunal du travail. Il n'y a pas de possibilité pour le chômeur d'introduire un recours devant la Commission administrative nationale.

3.6.4 *La procédure de suivi des jeunes demandeurs d'emploi pendant le stage d'insertion professionnelle*

3.6.4.1 *Lettre d'information*

La procédure de suivi débute par une lettre d'information que l'ONEM envoie au jeune demandeur d'emploi au début de son stage d'insertion professionnelle. Cette lettre est envoyée dès que l'ONEM est informé, par le service régional de l'emploi compétent, de la date à laquelle le jeune concerné s'est inscrit comme demandeur d'emploi. La lettre rappelle au jeune demandeur d'emploi son obligation de rechercher activement un emploi pendant le stage d'insertion professionnelle et de collaborer activement aux actions menées par le service régional de l'emploi en vue de son insertion sur le marché du travail. Elle précise également le comportement de recherche d'emploi qui est attendu de lui.

Le jeune demandeur d'emploi est informé qu'à deux reprises pendant le stage d'insertion professionnelle, il sera invité à prouver les efforts qu'il fait pour s'insérer sur le marché du travail, lors d'un entretien individuel d'évaluation avec un facilitateur du bureau du chômage.

3.6.4.2 *Première évaluation*

Une première évaluation des efforts de recherche active d'emploi a lieu au cours du 7^{ème} mois de stage d'insertion professionnelle. Elle porte sur les efforts fournis par le jeune pendant la période qui prend cours un mois (de date à date) après son inscription comme demandeur d'emploi.

L'évaluation tient compte de la situation personnelle du demandeur d'emploi (âge, situation familiale, niveau de formation, possibilités de déplacement, ...) et de la situation du marché de l'emploi dans la sous-région où il habite.

3.6.4.3

Deuxième évaluation

La deuxième évaluation des efforts de recherche active d'emploi a lieu au cours du 11^{ème} mois de stage d'insertion professionnelle. Cette évaluation porte sur les efforts fournis par le jeune depuis l'évaluation précédente.

Dans l'évaluation, il est également tenu compte de la situation personnelle du jeune demandeur d'emploi et de la situation du marché de l'emploi dans la sous-région où il habite.

3.6.4.4

Conséquences des évaluations

Le jeune demandeur d'emploi peut bénéficier des allocations d'insertion à l'issue du stage d'insertion professionnelle s'il a obtenu deux évaluations positives de son comportement de recherche d'emploi pendant le stage d'insertion professionnelle et s'il satisfait aux autres conditions d'admission prévues par la réglementation chômage.

En cas d'évaluation négative lors d'une évaluation pendant le stage d'insertion professionnelle, l'admission au bénéfice des allocations d'insertion est reportée jusqu'à ce que le jeune demandeur d'emploi ait obtenu deux évaluations positives (successives ou non). En cas d'évaluation négative, c'est le jeune lui-même qui doit prendre l'initiative de demander une nouvelle évaluation de ses efforts. Il peut faire cette demande au plus tôt six mois après l'évaluation négative.

Après l'admission au bénéfice des allocations d'insertion, la démarche active de recherche d'emploi est évaluée tous les six mois, selon la procédure décrite au point 3.6.3.

3.6.4.5

Sanctions en cas d'absence aux entretiens d'évaluation

La présence du jeune demandeur d'emploi aux entretiens d'évaluation est obligatoire. Il peut se faire accompagner d'une personne de son choix ou être assisté d'un avocat ou d'un délégué syndical.

En cas d'absence du chômeur à un entretien d'évaluation après une convocation par lettre recommandée, le jeune demandeur d'emploi est informé par écrit que cette absence est assimilée à une évaluation négative de son comportement de recherche d'emploi.

3.6.4.6.

Recours

Le jeune demandeur d'emploi qui conteste une décision de l'ONEM peut introduire un recours judiciaire auprès du Tribunal du travail. Il n'y a pas de possibilité d'introduire un recours devant la Commission administrative nationale.

3.6.5 Les recours

3.6.5.1 Les recours administratifs auprès de la Commission administrative nationale

La Commission administrative nationale est composée de représentants des organisations des employeurs et des travailleurs et de représentants du Ministre de l'Emploi. Un magistrat siège comme président de la commission. Lorsque le président est absent, le représentant du Ministre le remplace. La commission traite les recours que les chômeurs introduisent contre les décisions d'exclusion que l'ONEM prend au cours de la procédure classique de suivi du comportement de recherche d'emploi (article 59septies de l'AR du 25.11.1991).

Le chômeur ne peut introduire un recours auprès de la Commission administrative nationale qu'à l'issue du troisième entretien d'évaluation et, depuis le 1^{er} juillet 2014, à condition d'avoir été présent à

cet entretien. Il dispose pour ce faire d'un délai d'un mois à partir de la réception de la décision d'exclusion définitive de l'ONEM ou à dater du troisième entretien d'évaluation. Le délai d'un mois est prolongé de 3 semaines s'il prend cours entre le 1^{er} juillet et le 15 août.

En 2014, 84 recours ont été traités par la Commission administrative nationale. Le nombre de recours s'avère donc très faible par rapport au nombre de recours possibles (8 257 pour l'année 2014). L'activité de la Commission administrative nationale reste donc limitée.

Le tableau 3.6.I donne un aperçu des résultats des recours examinés en 2014.

Tableau 3.6.5.I

Résultats des recours traités	Nombre
Irrecevables - Le recours ne remplit pas les conditions de forme, est hors délai ou n'est pas fondé sur un motif valable. - Le chômeur était absent au troisième entretien d'évaluation.	26
Sans objet - Le directeur a annulé la (les) décision(s) contestée(s). - Le recours n'est pas dirigé contre une décision dans le cadre de la procédure classique de suivi du comportement de recherche d'emploi.	12
Complètement fondé Le recours était dirigé contre la suspension temporaire et l'exclusion définitive. A la suite de la décision de la Commission, le directeur du bureau du chômage retirera la suspension temporaire et l'exclusion définitive. La procédure est reprise au plus tôt 12 mois après la décision de la Commission.	2
Partiellement fondé Le recours n'était dirigé que contre l'exclusion définitive. A la suite de la décision de la Commission, le directeur du bureau du chômage retirera l'exclusion définitive. La décision de suspension temporaire est maintenue. La procédure est reprise au plus tôt 6 mois après la décision de la Commission.	9
D'office et définitivement fondé Le médecin affecté au bureau du chômage a constaté que le chômeur justifie d'une inaptitude permanente au travail de 33 % au moins. La procédure n'est plus reprise. Ce motif de recours ne peut plus être invoqué depuis le 1 ^{er} juillet 2014.	1
Fondé Le médecin affecté au bureau du chômage a constaté que le chômeur justifie, pour une durée de deux ans au moins, d'une inaptitude temporaire au travail de 33 % au moins. La procédure est reprise au plus tôt à la fin de la période d'inaptitude reconnue. Ce motif de recours ne peut plus être invoqué depuis le 1 ^{er} juillet 2014.	1
Non fondé Les décisions d'exclusion définitive et/ou de suspension temporaire sont maintenues.	33
Total	84

Abstraction faite des 38 recours qui ont été déclarés irrecevables ou sans objet et des 2 recours basés sur des motifs médicaux, la Commission a traité en 2014 44 recours au fond. 33 recours sur 44 ont été déclarés non fondés (75 % des recours traités).

3.6.5.2

Les recours judiciaires

Le pourcentage de recours s'élève à 1,4 % par rapport au nombre d'évaluations négatives dans le cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi. Le pourcentage de jugements et d'arrêts favorables à l'ONEM s'élève à 77 % pour l'année 2014 (voir tableau 3.6.II).

3.6.5.3

Les plaintes auprès du Médiateur fédéral

Pour l'année 2014, six plaintes ont été introduites auprès du Médiateur fédéral (voir tableau 3.6.II).

3.6.5.4

Tableau récapitulatif

Tableau 3.6.II

Procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi – Aperçu des recours de 2009 à 2014 (situation par année)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Entretiens menés	117 234	109 814	96 885	98 229	107 141	80 529
Evaluations négatives	55 148	47 887	42 755	44 852	50 572	36 426
Recours judiciaires						
Recours introduits au tribunal du travail	1 252	1 191	1 019	886	578	528
% de recours par rapport au nombre d'évaluations négatives	2,3	2,5	2,4	2,0	1,1	1,4
Jugements et arrêts sur le fond	1 069	1 192	1 040	1 005	970	807
% favorable à l'ONEM	78	75	75	73	77	77
Recours à la Commission administrative nationale						
Recours possibles ¹	9 589	8 799	8 259	8 013	8 278	8 257
Recours reçus	131	120	103	84	70	88
% de recours par rapport au nombre de recours possibles	1,4	1,4	1,2	1,0	0,8	1,1
Recours traités sur le fond	89	73	72	59	50	44
Recours favorables pour l'ONEM	68	51	54	40	38	33
% favorable à l'ONEM	76	70	75	68	76	75
Plaintes au Médiateur fédéral	8	2	10	5	2	6

¹ Nombre de décisions prises à l'issue du troisième entretien d'évaluation et, depuis le 1^{er} juillet 2014, à condition que le chômeur ait été présent à cet entretien.



3.7

Les activités des services Récupérations

3.7.1 *Les allocations et indemnités récupérées*

Les bureaux du chômage:

- récupèrent diverses allocations et indemnités perçues indûment suite à une infraction à la réglementation;
- récupèrent les allocations de chômage accordées provisoirement par l'ONEM à des travailleurs privés momentanément d'un autre revenu auquel ils avaient droit (indemnités d'assurance maladie-invalidité, pension, indemnité de rupture du contrat de travail - voir le point 3.1.3);
- réclament des indemnités compensatoires forfaitaires aux employeurs qui n'ont pas satisfait à leur obligation de remplacer valablement un bénéficiaire d'allocations de chômage avec complément d'entreprise (ex-prépensionné);
- récupèrent l'intervention fédérale et le montant du prix d'acquisition du titre auprès de l'entreprise agréée dans le cadre des titres-services, lorsque cette entreprise ne respecte pas ses obligations en la matière. L'ONEM a également le pouvoir de récupérer l'intervention fédérale auprès de l'utilisateur de titres-services qui a participé délibérément à une infraction commise par l'entreprise agréée.

3.7.2 *Principes de la récupération*

L'ONEM vise, bien entendu, à récupérer au maximum, au profit de la collectivité. Mais il tient aussi compte de la situation, parfois très grave, des débiteurs et collabore loyalement à la réalisation des objectifs du règlement collectif de dettes (articles 1675/2 et suivants du Code judiciaire).

3.7.3 *Procédure de récupération*

3.7.3.1 *Constat de la créance*

Le bureau du chômage communique au débiteur sa décision motivée de récupérer et lui demande de rembourser sa dette.

Il est très important pour la récupération de communiquer le plus rapidement possible au débiteur le montant à rembourser (calculé sur la base des données du service Vérification) et la demande de remboursement.

Dès lors, les bureaux du chômage:

- veillent à limiter le plus possible la durée des procédures qui aboutissent à la décision de récupération (enquêtes et litiges);

- s'efforcent au maximum d'envoyer la demande de remboursement conjointement avec la décision de récupérer. Le débiteur peut donc mesurer immédiatement l'enjeu financier de cette décision. On évite ainsi des recours purement conservatoires devant le Tribunal du travail.

En 2014, l'envoi conjoint a eu lieu, en moyenne, dans 88,3 % des dossiers (en 2013 88,1 %, en 2012 88 % et en 2011 88 %). Ce score élevé témoigne de l'effet positif, d'une part de l'automatisation du calcul du montant à récupérer, et d'autre part de la création automatique des documents relatifs à la récupération. Le nombre de décisions de récupération du service Litiges en classement d'attente, qui s'élève à 1 088 fin 2014 (contre 1 477 fin 2013, 1 294 fin 2012 et 1 591 fin 2011), demeure réduit malgré le flux considérable de dossiers en provenance des services Litiges. En 2014, les bureaux ont encore pris 61 187 décisions de récupération (contre 59 773 en 2013, 56 996 en 2012 et 60 942 en 2011).

Le débiteur peut introduire un recours devant le Tribunal du travail contre la décision de récupérer (et la demande de rembourser).

3.7.3.2 *Suivi de la récupération*

Si le débiteur ne paie pas immédiatement ou ne rembourse pas l'intégralité de sa dette, diverses possibilités s'ouvrent quant à la suite de la procédure. Ainsi:

- le débiteur peut demander des facilités de paiement au moyen d'un formulaire qui est joint à la mise en demeure de payer. Le bureau du chômage accepte d'office les facilités de paiement si elles sont conformes au plan de paiement proposé d'initiative par l'Office dans le formulaire. Sinon, il examine, sur la base de la situation financière du débiteur et en tenant compte des intérêts de l'Office, si des facilités de paiement peuvent être consenties. Dans l'affirmative, il fixe, de préférence avec le débiteur, le montant des remboursements périodiques à effectuer;
- un médiateur de dettes peut également demander des facilités de paiement dans un plan amiable de règlement collectif de dettes;
- si le débiteur n'a pris aucune initiative, le bureau

lui adressera, en cas de non-paiement, un premier, puis un second rappel. S'il ne réagit pas ou ne paie pas, le bureau examinera si des retenues sur allocations en application de l'article 1410 § 4 du Code judiciaire sont possibles (retenues sur allocations de chômage, allocations d'interruption de carrière, indemnités d'assurance maladie-invalidité et pensions principalement). En janvier et en novembre 2014, des actions globales ont été menées afin de détecter, via un croisement du fichier des débiteurs et des dossiers d'allocations de chômage, les débiteurs qui percevaient des allocations de chômage sur lesquelles aucune retenue n'était effectuée en application de l'article 1410 § 4 du Code judiciaire. La nouvelle application informatique destinée aux services Récupérations (OPTIREC) effectuera ces détectations globales de manière systématique.

En 2014, plusieurs actions globales ont été menées afin de vérifier que les dossiers de récupération étaient correctement suivis.

Dans la matière des titres-services, une opération de vérification particulière a été effectuée au dernier trimestre de l'année 2014 pour s'assurer que le mécanisme de retenue était mis en œuvre chaque fois que les conditions étaient réunies pour ce faire (voir le point 3.10.1.2.3).

L'analyse fonctionnelle et la programmation de l'application informatique OPTIREC se sont poursuivies en 2014. Cette application, actuellement en phase test, facilitera le suivi de la récupération. Elle devrait être implémentée dans les bureaux du chômage dans le courant de l'année 2015.

3.7.3.3 *Transmission à l'Administration du recouvrement non fiscal*

Si le bureau du chômage ne parvient pas à récupérer, c'est l'Administration du recouvrement non fiscal du Service Public Fédéral Finances qui prend le relais. En effet, la loi donne à cette administration plus de compétences qu'à l'ONEM si le débiteur ne veut pas rembourser.

L'Administration du recouvrement non fiscal n'intervient qu'en Belgique. Si le débiteur réside dans un pays étranger, l'ONEM poursuit ses efforts dans ce pays via une instance spécialisée.

La transmission des dossiers, leur inscription dans les bureaux de Recouvrement non fiscal et la phase initiale du recouvrement par ceux-ci ont été automatisées (voir aussi le point 3.7.5).

3.7.3.4

Renonciation à la récupération

Dans certains cas, le Comité de gestion de l'ONEM peut, selon le cas, soit d'office, soit à la demande du débiteur, renoncer totalement ou partiellement à récupérer les sommes restant à rembourser. Le motif des demandes d'exonération est le plus souvent les ressources du débiteur.

Le tableau 3.7.I donne, pour les quatre dernières années, le nombre de dossiers de récupération soumis au Comité de gestion, le montant qu'ils représentaient et le montant pour lequel des décisions de renonciation totale ou partielle ont été prises (règlements collectifs de dettes non compris – voir infra).

Tableau 3.7.I

	Nombre de dossiers soumis au Comité de gestion	Montant des créances (en millions EUR)	Montants exonérés (en millions EUR)
2011	951	4,572	2,098
2012	922	4,739	2,337
2013	889	5,936	3,132
2014	877	5,246	2,896

Pour l'appréciation des chiffres des quatre années reprises et leur comparaison, il faut tenir compte de l'annulation en 2014 de 232 anciennes créances improductives auprès de l'Administration du recouvrement non fiscal pour un montant de 0,822 million EUR (contre 254 pour un montant de 1,239 million EUR en 2013, 319 pour un montant de 0,860 million EUR en 2012, 409 pour un montant de 1,191 million EUR en 2011).

Parmi les autres dossiers (demandes d'exonération émanant des débiteurs, débiteurs décédés sans héritiers connus ayant accepté la succession, débiteurs disparus, ...), 412 dossiers étaient, en 2014, des demandes d'exonération faites par des débiteurs (contre 417 dossiers en 2013, 395 dossiers en 2012 et 358 dossiers en 2011). Ces 412 demandes d'exonération représentent à peine 0,67 % du nombre total de décisions de récupération prises en 2014 (contre 0,70 % en 2013, 0,69 % en 2012 et 0,59 % en 2011). Pour ce type de demandes d'exonération

faites par des débiteurs eux-mêmes, le Comité de gestion a, en 2014, accordé une exonération pour 26,88 % des montants à rembourser (contre 25,90 % en 2013, 20,77 % en 2012, 13,27 % en 2011). Le taux plus élevé en 2014 n'est pas dû à un assouplissement des critères d'appréciation de ces demandes mais, comme en 2012 et 2013, à des éléments factuels inhérents aux dossiers concernés, qui ne constituaient pas un obstacle à l'octroi d'une exonération (partielle ou éventuellement totale).

Dans 97,82 % des dossiers de demandes d'exonération faites par des débiteurs (contre 99,76 % en 2013, 99,24 % en 2012, 95,81 % en 2011), l'ONEM a communiqué la décision du Comité de gestion au demandeur dans un délai maximum de quatre mois (et dans la plupart des cas dans un délai nettement plus court) à compter de la réception du dossier complet de ce demandeur. Le contrat d'administration conclu avec l'Etat prévoit un pourcentage de 95 %. La procédure comprend: le contrôle approfondi, au niveau de l'administration centrale, du dossier du demandeur et du dossier administratif transmis par le bureau du chômage, l'examen pour avis par une Commission de techniciens siégeant une fois par mois puis l'examen, pour décision, par le Comité de gestion lors de sa plus proche séance subséquente.

Lorsque le juge compétent a admis un débiteur au règlement collectif de dettes, le médiateur de dettes peut proposer dans un plan de règlement amiable une renonciation partielle ou totale aux sommes restant à rembourser.

Le nombre de demandes d'exonération (partielle ou éventuellement totale) formulées dans un plan de règlement amiable augmente régulièrement. En 2014, l'ONEM s'est prononcé sur 1 044 plans, contre 878 en 2013, 704 en 2012, 620 en 2011.

Comme dit au point 3.7.2, l'ONEM apporte sa collaboration loyale à la réalisation des objectifs de la législation sur le règlement collectif de dettes: "rétablir la situation financière du débiteur, en lui permettant notamment, dans la mesure du possible, de payer ses dettes mais en lui garantissant en même temps, ainsi qu'à sa famille, de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine". L'ONEM a accepté 1 018 des 1 044 plans de règlement collectif, contenant une proposition de renonciation, sur lesquels il s'est prononcé en 2014.

Les sommes restant à rembourser auxquelles l'ONEM a accepté de renoncer sur proposition d'un médiateur de dettes, ne sont pas reprises dans le montant total des renoncations de 2,896 millions EUR du tableau 3.7.I ci-avant. En effet, en vertu de la loi, la renonciation est sous condition. Il faut que, d'abord, le débiteur exécute le plan de règlement collectif, qui s'étale sur plusieurs années.

3.7.4 Situation des récupérations par les bureaux du chômage

Le tableau 3.7.II donne l'évolution au cours des quatre dernières années (montants en EUR).

Tableau 3.7.II

	Constats ¹	Récupéré	Transmis à l'Administration du recouvrement non fiscal ²	Restant à récupérer ³
2011	93 346 587,25	65 069 432,06	17 641 338,72	196 821 942,00
2012	109 466 717,26	66 516 903,86	20 979 190,24	217 161 565,21
2013	129 362 818,73	66 478 432,27	24 602 312,10	251 836 205,23
2014	139 735 910,35	69 081 630,15	32 559 120,74	290 800 122,74

¹ Nouvelles créances + augmentations de créances déjà constatées.

² Ou pour recouvrement à l'étranger (voir aussi le point 3.7.3.3).

³ Pour le montant des créances restant à récupérer par l'Administration du recouvrement non fiscal ou à l'étranger, voir aussi le point 3.7.5.

Le montant des nouvelles créances qui passent en recouvrement a fortement augmenté en 2013 et 2014. Cette augmentation est due principalement au meilleur ciblage et à l'augmentation des contrôles des entreprises titres-services. Elle s'explique également par le renforcement du contrôle des situations domiciliaires et familiales, par le biais d'un croisement plus systématique du fichier des débiteurs et du registre national des personnes physiques et de contrôles mieux ciblés.

Les allocations de chômage provisoires octroyées à des travailleurs licenciés sans que l'employeur ait respecté le délai de préavis normal et qui ont été récupérées via le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de Fermeture d'Entreprises (voir le point 3.1.3) ne sont pas comprises dans les données du tableau 3.7.II ci-dessus. Le montant de ces allocations s'élève à 18,827 millions EUR en 2014 (contre 17,875 millions EUR en 2013, 13,013 millions EUR en 2012 et 11,999 millions EUR en 2011).

Le recouvrement est toutefois malaisé. En effet, les nouvelles créances sont très majoritairement des créances sur allocataires (les autres créances concernent des récupérations sur les mutuelles, l'Office national des Pensions, d'ex-employeurs (allocations provisoires), des employeurs et des entreprises agréées titres-services). Le tableau ci-après donne l'évolution du montant des nouvelles créances sur allocataires et du pourcentage qu'elles représentent dans le total des nouvelles créances.

Tableau 3.7.III

	Montant des créances sur allocataires (A)	Nouvelles créances ^{1 2} (B)	Pourcentage de (A) par rapport à (B)
2011	63 784 448,57	92 594 223,34	68,9 %
2012	75 629 794,53	107 919 139,67	70,1 %
2013	81 558 646,19	126 875 502,78	64,3 %
2014	87 955 917,44	136 848 213,29	64,3 %

¹ Nouvelles créances sans les augmentations de créances déjà constatées.

² Les autres créances que les créances sur allocataires concernent des récupérations sur les mutuelles, l'Office national des Pensions, d'ex-employeurs (allocations provisoires), des employeurs et des entreprises agréées titres-services.

Or, compte tenu de la situation financière de ces débiteurs, l'ONEM doit inévitablement accepter des plans de remboursement échelonnés qui s'étendent souvent sur de très longues périodes. Le montant absolu de créance est très variable mais peut être très considérable: il peut aller de 25 EUR jusqu'à la récupération de 3 années d'allocations, voire 5 années en cas de fraude (périodes maximales de récupération en vertu de l'article 7 § 13 de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs). Cette catégorie de débiteurs conteste également plus souvent le motif de la récupération, ce qui a comme conséquence que, fin 2014, 13,44 % du solde de créances à recouvrer était encore bloqué au niveau des tribunaux et cours du travail et donc momentanément non susceptible de recouvrement. Il faut en outre tenir compte du fait que certains débiteurs sont récalcitrants.

Le tableau 3.7.IV donne un aperçu des montants en EUR récupérés en 2011, 2012, 2013 et 2014, ventilés selon l'origine du paiement.

Tableau 3.7.IV

Remboursements	2011	2012	2013	2014
Par les débiteurs eux-mêmes (paiements volontaires)	32 808 122,96	34 427 972,18	34 550 416,89	34 448 660,23
Par voie de retenues sur allocations ou indemnités (art. 1410, § 4, CJ)	10 060 185,76	10 586 245,84	10 707 468,55	11 157 395,76
Via les mutuelles ¹	15 464 895,64	14 567 435,96	14 911 317,45	16 259 389,60
Via l'Office national des Pensions ²	4 736 947,29	5 449 674,77	3 747 820,40	3 733 289,75
Par d'ex-employeurs ³	801 044,87	772 574,96	804 117,21	1 489 792,37
Par des employeurs ⁴	653 131,37	266 338,62	860 739,20	413 502,14
Par des entreprises agréées titres-services ⁵	545 104,17	446 661,53	896 552,57	1 579 600,30
Total (= total de la colonne "Récupéré" du tableau 3.7.II)	65 069 432,06	66 516 903,86	66 478 432,27	69 081 630,15

¹ Lorsqu'il est considéré par sa mutualité comme apte au travail et qu'il conteste cette décision devant le tribunal compétent, un travailleur en chômage est indemnisé à titre provisoire par l'assurance chômage. Si le Tribunal (ou la Cour) du travail lui donne raison, il sera indemnisé par l'assurance maladie avec effet rétroactif. Au lieu de recouvrer auprès de l'intéressé(e) les allocations perçues à titre provisoire, l'ONEM en obtient le remboursement via un prélèvement sur les indemnités de maladie à payer.

² Allocations qui doivent être récupérées, lorsqu'une pension non cumulable est octroyée avec effet rétroactif. Le recouvrement ne se fait pas auprès de l'intéressé(e) mais en collaboration avec l'Office national des Pensions via un prélèvement sur les arriérés de pension.

³ Allocations octroyées à titre provisoire aux travailleurs qui n'ont pas reçu, lors de leur licenciement, l'indemnité de préavis à laquelle ils avaient droit.

⁴ Indemnités compensatoires forfaitaires que doivent payer les employeurs en cas de non-remplacement de bénéficiaires d'allocations de chômage avec complément d'entreprise (ex-prépensionnés) ou de personnes qui interrompent leur carrière.

⁵ Intervention fédérale titres-services et, depuis le 16 novembre 2011, montant du prix d'acquisition du titre.

Ce tableau fait apparaître clairement que les recettes proviennent essentiellement des débiteurs eux-mêmes.

3.7.5 Situation des récupérations par l'Administration du recouvrement non fiscal et des récupérations sur débiteurs récalcitrants à l'étranger

Les tableaux 3.7.V et 3.7.VI donnent l'évolution au cours des quatre dernières années (montants en EUR).

Tableau 3.7.V
Administration du recouvrement non fiscal

	Créances transmises par l'ONEM	Récupéré	Reste à récupérer
2011	16 879 237,30	3 487 486,41	87 734 611,81
2012	20 032 467,12	3 590 219,11	95 609 590,32
2013	23 458 017,53	4 313 983,00	105 407 613,60
2014	30 652 240,64	3 907 085,81	118 080 708,63

Le montant des recettes est influencé positivement, depuis 2011, par deux réalisations dans le cadre du plan d'action du Collège pour la Lutte contre la fraude et du projet stratégique de l'ONEM OPTIREC:

- l'automatisation de la transmission des dossiers, de leur inscription dans les bureaux de Recouvrement non fiscal et de la phase initiale du recouvrement par ceux-ci;
- l'intégration des créances de l'ONEM dans la balance fiscale gérée par l'administration fiscale au niveau de chaque contribuable. De cette manière, au lieu de rembourser à un débiteur de l'ONEM une somme que l'Etat lui devrait au titre d'impôt, cette somme est utilisée par compensation en recouvrement de la dette de ce contribuable à l'égard de l'ONEM.

Tableau 3.7.VI
Etranger

	Créances transmises par l'ONEM	Récupéré	Reste à récupérer
2011	762 101,42	53 075,42	3 345 248,93
2012	946 723,12	50 709,50	3 781 763,49
2013	1 144 294,57	52 345,02	4 394 680,70
2014	1 906 880,10	92 455,02	5 839 707,68

3.7.6

Considérations générales

Tant le volume des nouvelles créances que des recettes illustrent de façon évidente l'importante contribution de l'ONEM aux intérêts de la sécurité sociale.

Face au défi de la récupération, il est plus que jamais nécessaire de poursuivre les actions tendant à prévenir les indus, notamment via l'utilisation optimale des différentes banques de données disponibles. L'optimisation du recouvrement et le remplacement de l'outil informatique en cours de finalisation en 2015, qui sont les deux axes du projet stratégique OPTIREC, demeurent également des priorités pour l'avenir.





3.8

Le contentieux judiciaire

3.8.1

Recours contre les décisions de l'ONEM

Un assuré social qui conteste une décision de l'ONEM peut introduire un recours devant le Tribunal du travail. Le recours doit être introduit dans les trois mois qui suivent la notification de la décision.

En 2014, les bureaux du chômage ont pris 255 103 décisions susceptibles de recours. Sont également incluses dans les décisions, toutes les décisions négatives prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi. Depuis août 2014, les décisions négatives prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi des bénéficiaires d'allocations d'insertion et des jeunes en stage d'insertion professionnelle y sont également incluses.

En 2014, 4 784 recours ont été introduits devant le Tribunal du travail.

Le tableau 3.8.I indique la proportion entre le nombre de décisions et le nombre de recours introduits devant les tribunaux du travail pour les quatre dernières années.

Tableau 3.8.I

	Décisions	Recours
2011	189 466	4 576 (2,4%)
2012	192 349	4 497 (2,3%)
2013	214 494	4 491 (2,1%)
2014	255 103	4 784 (1,9%)

Le nombre de recours introduits par les assurés sociaux en 2014 a augmenté par rapport au nombre de recours introduits par les assurés sociaux en 2013. Le nombre de décisions a augmenté en 2014. En raison de l'augmentation du nombre de décisions susceptibles de donner lieu à un recours (de 214 494 en 2013 à 255 103 en 2014), il y a eu proportionnellement moins de recours introduits par les assurés sociaux devant le Tribunal du travail (1,9 % en 2014 contre 2,1 % en 2013).

Tout comme les années précédentes, la proportion entre le nombre de décisions et le nombre de recours reste faible (1,9 % en 2014). Un nombre relativement réduit de chômeurs conteste donc devant le Tribunal du travail la décision reçue du directeur du bureau du chômage.

Le tableau 3.8.II donne un aperçu des recours introduits par les chômeurs devant le Tribunal du travail, ventilés selon la nature des contestations les plus fréquentes.

Tableau 3.8.II

	2010	2011	2012	2013	2014
Non-admission (art. 30 à 43) (travail/études insuffisants)	251 (4,5 %)	244 (5 %)	234 (5 %)	217 (5 %)	207 (4 %)
Non-admission (art. 133 à 138) (dossier incomplet/tardif)	91 (1,5 %)	78 (1,5 %)	95 (2 %)	81 (1,5 %)	86 (2 %)
Non indemnisable (art. 51 à 53) (en raison de chômage dépendant de sa volonté)	1 237 (23 %)	1 043 (23 %)	1 004 (22 %)	1 035 (23 %)	896 (19 %)
Non indemnisable (art. 44-45-48-71-110) (présence de travail et/ou de rémunération, déclaration erronée de la situation familiale)	1 850 (34,5 %)	1 379 (30 %)	1 201 (27 %)	1 222 (27 %)	1 595 (33 %)
Chômage de longue durée (art. 80-88)	5 (0,5 %)	8 (0,5 %)	3 (0,5 %)	5 (0,5 %)	5 (0,5 %)
Activation du comportement de recherche d'emploi (art. 59bis à 59decies)	1 191 (22 %)	1 019 (22 %)	886 (19,5 %)	578 (13 %)	531 (11 %)
Autres	739 (14 %)	805 (18 %)	1 074 (24 %)	1 353 (30 %)	1 464 (30,5 %)
Total	5 364 (100 %)	4 576 (100 %)	4 497 (100 %)	4 491 (100 %)	4 784 (100 %)

Dans toutes les catégories, le nombre de recours reste à peu près identique à celui de 2013. Dans la catégorie activation du comportement de recherche d'emploi, on constate une nouvelle diminution du nombre de recours (de 22 % en 2010 à 11 % en 2014). Une diminution du nombre de recours (de 23 % en 2010 à 19 % en 2014) est également constatée dans la catégorie non indemnisable en raison de chômage dépendant de sa volonté.

Les 80 recours qui concernent des décisions relatives au droit aux allocations d'interruption sont repris dans la rubrique "Autres". Cette même rubrique contient également les recours contre le refus d'une dispense de certaines obligations (inscription comme demandeur d'emploi et disponibilité, ...).

3.8.2 Décisions judiciaires

3.8.2.1 Jugements

Tableau 3.8.III

Jugements définitifs statuant au fond, avec:	4 113
• entière confirmation de la décision administrative	2 474
• confirmation partielle de la décision administrative	773
• annulation de la décision administrative	866
Jugements interlocutoires	798
Autres jugements (recours irrecevable, sans objet, radiation ou désistement)	705
Nombre total de jugements	5 616

Par rapport à 2013, le nombre total de jugements diminue (5 616 en 2014 contre 6 054 en 2013).

La majeure partie (77 %) des 798 jugements interlocutoires (il s'agit des jugements dans lesquels le tribunal n'a pas encore prononcé un jugement statuant au fond mais ordonne par exemple une enquête complémentaire) concernait la désignation d'un expert médical pour déterminer le degré exact de l'inaptitude au travail invoquée par le chômeur.

Le nombre de jugements interlocutoires a diminué de 931 en 2013 à 798 en 2014. Depuis le 1^{er} novembre 2012, le chômeur n'est plus dispensé de participer à la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi lorsqu'il démontre une inaptitude temporaire ou permanente au travail d'au moins 33 %. Par conséquent, en 2014, le nombre d'expertises médicales ordonnées dans le cadre de cette procédure a diminué pour atteindre 104. Cette forte diminution a néanmoins été en grande partie compensée par l'instauration à partir du 1^{er} novembre 2012 de la possibilité de fixer le montant d'allocations de manière permanente lorsque le chômeur démontre une inaptitude permanente au travail d'au moins 33 %.

A côté des 866 cas qui ont entraîné une annulation de la décision administrative, 3 247 cas confirmaient la décision administrative soit intégralement, soit partiellement. Cela correspond à 79 % des 4 113 jugements définitifs (jugements statuant au fond).

Tableau 3.8.IV

	Nombre de jugements (jugements définitifs statuant au fond)	Nombre de jugements annulant la décision administrative	Pourcentage de jugements définitifs favorables à l'ONEM
2010	4 045	941	77 %
2011	4 115	804	80 %
2012	4 335	860	80 %
2013	4 335	1 009	77 %
2014	4 113	866	79 %

En 2014, 754 jugements (914 en 2013) ont été prononcés concernant des décisions prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi. 587 de ces décisions ont été entièrement ou partiellement confirmées, soit 78 %.

Après une diminution en 2013 (jusqu'à 77 %), le pourcentage de jugements définitifs favorables à l'ONEM a à nouveau augmenté en 2014 (pour atteindre 79 %).

115 jugements ont été prononcés en ce qui concerne le droit aux allocations d'interruption. La décision administrative a été entièrement ou partiellement confirmée dans 73 d'entre eux, soit 63 %.

En ce qui concerne les titres-services, les tribunaux du travail sont compétents depuis juillet 2011 pour les recours contre les décisions d'interdiction de paiement et de récupération alors que le Conseil d'État est compétent pour les recours contre les décisions de retrait de l'agrément des entreprises.

Dans ce cadre, il y a eu en 2014:

- 3 décisions en référé du Président du Tribunal du travail (qui toutes suspendaient entièrement ou partiellement la décision de l'ONEM dans l'attente du traitement du fond de l'affaire);
- 14 jugements dont 12 ont confirmé entièrement ou partiellement la décision de l'ONEM.

3.8.2.2 Arrêts

Des chômeurs ou l'Office ont interjeté appel de 456 jugements devant les cours du travail. L'ONEM a interjeté 120 appels, soit contre 7 % des jugements définitifs qui étaient partiellement ou intégralement défavorables à l'ONEM. Les chômeurs ont interjeté 336 appels, soit contre 10 % des jugements définitifs qui leur étaient partiellement ou intégralement défavorables.

Dans 99 % des cas où la décision administrative a été entièrement ou partiellement annulée (= jugements défavorables à l'ONEM), le service Contentieux a pris la décision relative au fait d'interjeter ou non appel dans un délai de 21 jours après la notification du jugement. Cela a permis aux bureaux du chômage d'adapter rapidement le dossier de l'assuré social lorsque sa situation a été modifiée par le Tribunal dans un sens qui lui est favorable.

Tableau 3.8.V

	Nombre d'appels ONEM	Nombre d'appels chômeurs
2010	157 (9 %)	349 (11 %)
2011	116 (7 %)	348 (11 %)
2012	150 (9 %)	416 (12 %)
2013	126 (7 %)	380 (11 %)
2014	120 (7 %)	336 (10 %)

Tableau 3.8.VI

Arrêts définitifs statuant au fond avec :	473
• entière confirmation de la décision administrative	272
• confirmation partielle de la décision administrative	120
• annulation de la décision administrative	81
Arrêts interlocutoires	68
Autres arrêts (recours irrecevable, sans objet, radiation ou désistement)	46
Nombre total d'arrêts	587

Les arrêts définitifs statuant au fond ont confirmé le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement, dans 392 cas, c.-à-d. dans 83 % des arrêts définitifs.

Tableau 3.8.VII

	Nombre d'arrêts (arrêts définitifs statuant au fond)	Nombre d'arrêts annulant la décision administrative	Pourcentage d'arrêts définitifs favorables à l'ONEM	Pourcentage d'arrêts définitifs favorables à l'ONEM (appel ONEM)	Pourcentage d'arrêts définitifs favorables à l'ONEM (appel chômeur)
2010	530	123	77 %	69 %	81 %
2011	550	105	81 %	71 %	86 %
2012	469	78	83 %	69 %	89 %
2013	496	86	83 %	76 %	86 %
2014	473	81	83 %	73 %	87 %

124 arrêts définitifs statuant au fond ont été prononcés à la suite d'un appel interjeté par l'ONEM. Parmi ceux-ci, 90 arrêts définitifs, soit 73 % ont confirmé le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement.

349 arrêts définitifs statuant au fond ont été prononcés à la suite d'un appel interjeté par un chômeur. Parmi ceux-ci, 302 arrêts définitifs, soit 87 % ont confirmé le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement.

14 arrêts définitifs relatifs au droit aux allocations d'interruption de carrière ont été prononcés. La décision administrative a été entièrement ou partiellement confirmée dans 7 d'entre eux.

En ce qui concerne les titres-services, il y avait 9 arrêts qui confirmaient tous, soit intégralement, soit partiellement, la décision de l'ONEM.

Enfin, l'ONEM a introduit 9 pourvois en cassation contre des arrêts portant sur des litiges en matière de chômage. Les chômeurs ont introduit 2 pourvois.

En 2014, la Cour de Cassation a prononcé 1 arrêt dans des litiges chômage. Celui-ci était favorable à l'ONEM.

3.8.3

Bilan du contentieux judiciaire

Tableau 3.8.VIII

Année	Décisions de l'ONEM	Pourcentage de décisions contestées	Nombre de jugements annulant la décision de l'ONEM	Pourcentage de jugements favorables à l'ONEM	Nombre d'arrêts annulant la décision de l'ONEM	Pourcentage d'arrêts favorables à l'ONEM
2011	189 466	2,4 %	804	80 %	105	81 %
2012	192 349	2,3 %	860	80 %	78	83 %
2013	214 494	2,1 %	1 009	77 %	86	83 %
2014	255 103	1,9 %	866	79 %	81	83 %

Il ressort des chiffres du point 3.8.2 et du tableau (récapitulatif) ci-dessus qu'en 2014:

- le pourcentage de décisions contestées reste minime et continue de baisser;
- le nombre de décisions annulées est extrêmement réduit;
- le pourcentage de jugements et d'arrêts favorables à l'ONEM reste important.



3.9

Les activités du service crédit-temps et interruption de carrière

3.9.1 *Introduction*

Les services interruption de carrière et crédit-temps des bureaux du chômage de l'ONEM sont responsables du traitement complet des dossiers en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps. Ce traitement comprend l'information des travailleurs et des employeurs, la délivrance des formulaires de demande, le traitement des demandes ainsi que le paiement des allocations.

3.9.2 *Dossiers traités*

En 2014, 342 904 dossiers traités ont donné lieu à un octroi, une révision ou une prolongation du droit aux allocations. Ce chiffre représente une augmentation de 5,3 % (17 247) par rapport à 2013 où 325 657 demandes avaient reçu une réponse positive.

Au total, 5 070 demandes ont, par contre, reçu une réponse négative. Ce chiffre représente 1,15 % de la totalité du nombre des dossiers traités. En 2013, ce nombre était de 3 358.

Le nombre de demandes avec une réponse positive (342 904) dépasse le nombre moyen de travailleurs bénéficiant d'une allocation en 2014 (276 301) parce qu'il s'agit de demandes qui, pour un même travailleur, peuvent donner lieu, dans le courant de l'année, à un octroi et/ou à une prolongation et/ou à une révision du droit à une allocation.

3.9.3 *Délai de paiement*

L'ONEM a respecté et dépassé son engagement prévu dans le contrat d'administration.

En effet, en 2014, 99,23 % des interrompants (engagement contrat d'administration = 95 %) ont reçu leur premier paiement dans les délais fixés, à savoir, soit lors du premier mois qui suit le mois au cours duquel l'interruption prend cours, soit au plus tard 40 jours après la réception de la demande.

3.9.4 *Exactitude des décisions*

Une application correcte de la réglementation interruption de carrière est garantie par un suivi organisé selon les principes du Statistical Process Control.

Ce système permet de disposer de données fiables sur le traitement des dossiers et de détecter des lacunes auxquelles l'on peut remédier par des instructions et des sessions de formation.

Ainsi, au cours de l'année 2014, 16 377 dossiers sélectionnés de manière aléatoire ont été réexaminés. 98,7 % de ces dossiers avaient été traités correctement.

En 2014, parmi les dossiers qui n'ont pas été traités avec exactitude, 65 % avaient un impact budgétaire.

Cet impact budgétaire était en faveur de l'interrompant dans 62,94 % des cas.

3.9.5 *Complexité et diversité de la réglementation en matière d'interruption de carrière*

La réglementation est particulièrement complexe compte tenu de la multitude de régimes qui prévoient des règles propres à chaque secteur d'activité. Certains secteurs sont soumis à des dispositions qui renvoient d'un texte réglementaire à un autre.

Par conséquent, tant le traitement des dossiers que l'information des clients (les interrompants et leurs employeurs ont posé énormément de questions) sont devenus encore plus complexes.

Plusieurs réformes annoncées pour 2015 ont entraîné une forte augmentation des demandes en fin d'année, ce qui a considérablement augmenté le volume de travail et le nombre de demandes d'informations.



3.10

Les mesures d'insertion

3.10.1 *Les mesures d'activation*

3.10.1.1 *Les agences locales pour l'emploi (ALE)*

3.10.1.1.1 *Les activités traditionnelles de l'ALE*

Les agents ALE sont compétents pour insérer certaines catégories de chômeurs sur le marché de l'emploi en leur procurant un contrat de travail ALE spécifique pour effectuer certaines activités non rencontrées par le circuit de travail régulier. Ils s'occupent également des contacts avec les utilisateurs.

Par ailleurs, ils contribuent à la remise au travail des chômeurs en les informant de manière intensive sur les possibilités qu'offrent les titres-services et en assurant la promotion des mesures pour l'emploi.

3.10.1.1.2. *Les activités titres-services*

Le nombre d'ALE agréées en titres-services et actives, qui était de 222 en 2013, a diminué en 2014 et s'élève à 218 pour un total de 2 169 entreprises agréées titres-services (pour un total de 2 448 entreprises agréées en 2013).

Dans ces ALE, les agents sont amenés à effectuer d'autres tâches telles que mener des entretiens d'embauche, gérer des équipes, organiser des plannings d'occupation, ...

3.10.1.2 *Les titres-services*

3.10.1.2.1

La Commission consultative d'agrément titres-services

Le nombre de dossiers présentés à la commission consultative d'agrément s'élève, pour 2014, à:

- 40 premières demandes d'agrément;
- 9 demandes d'extensions d'activité;
- 374 dossiers d'infraction.

Les dossiers d'infraction soumis pour avis à la Commission sont la suite des contrôles réalisés par l'ONEM, l'ONSS et les Services Publics Fédéraux Emploi, Travail et Concertation Sociale et Sécurité Sociale.

Les conséquences de la constatation de ces infractions sont:

- le retrait de l'agrément, qu'il soit immédiat, avec sursis ou d'office;
- la récupération de l'intervention fédérale et de la quote-part payée par l'utilisateur;
- la retenue de 5 EUR effectuée sur le montant de l'intervention fédérale;
- la retenue totale en cas d'infractions graves;
- les amendes pénales ou administratives.

En ce qui concerne les retraits d'agrément, on recense en 2014:

- 231 retraits d'office par le Président de la Commission:
 - 69 pour cause de faillite;
 - 70 pour dettes vis-à-vis de l'ONSS;
 - 10 pour dettes vis-à-vis des impôts;
 - 8 pour dettes vis-à-vis de l'ONEM;
 - 74 en raison d'inactivité pendant une période de 12 mois;

- 9 décisions de retrait prises par le Ministre;
- 58 retraits volontaires.

298 entreprises ont donc perdu leur agrément en 2014, pour 339 en 2013.

Au 31 décembre 2014, le nombre total d'entreprises agréées s'élevait à 2 169 (déduction faite des retraits), soit une diminution de 11,4 % par rapport à 2013 (2 448 entreprises agréées en 2013).

3.10.1.2.2

Les sessions d'information

Toute entreprise qui demande un agrément doit préalablement participer à une session d'information et en fournir l'attestation de participation.

L'ONEM est chargé de l'organisation de ces sessions d'information. Une séance est organisée tous les deux mois et par groupe linguistique. L'inscription à une séance se fait en ligne via un formulaire disponible sur le site internet de l'ONEM.

Le programme de ces sessions comprend:

- une présentation de la réglementation titres-services dans son ensemble;
- une présentation du Fonds de formation titres-services fédéral et sectoriel;
- une présentation de la société émettrice avec diverses informations utiles aux entreprises agréées.

En 2014, 74 entreprises ont participé à une séance d'information.

3.10.1.2.3

Le suivi des dettes ONSS, ONEM et impôts

Une des conditions d'agrément que l'entreprise doit respecter au moment de sa demande d'agrément et pendant toute la durée de celui-ci impose que l'entreprise ne soit pas redevable d'arriérés de cotisations à percevoir par l'ONSS, ni d'arriérés de paiement de montants réclamés par l'ONEM, ni d'arriérés d'impôts.

L'ONEM dispose des informations relatives aux arriérés de cotisations à percevoir par l'ONSS et celles relatives aux arriérés d'impôts par les entreprises agréées, au moyen de flux avec ces différentes institutions.

Sur base de ces données, le secrétariat de la commission invite l'entreprise agréée à apporter la preuve qu'elle dispose d'un plan d'apurement dûment respecté ou qu'elle a apuré l'ensemble de la dette/des dettes.

A défaut de preuves apportées dans le délai requis ou en cas de preuves insuffisantes, l'ONEM prend une décision de retenue (5 EUR ou totale) à l'encontre de cette entreprise agréée. Cette décision est levée uniquement quand l'entreprise agréée est régularisée.

A défaut de régularisation, l'entreprise agréée perd d'office son agrément sur cette base.

Cette procédure a mené à 70 retraits d'office pour dettes ONSS, à 10 pour dettes impôts et à 8 pour dettes ONEM.

590 décisions de retenues ont été prises en 2014 (372 en raison de la présence d'arriérés de cotisations à l'égard de l'ONSS, 34 en raison de dettes ONEM, 122 en raison de dettes vis-à-vis des impôts et 62 en raison de l'existence d'autres infractions à la réglementation titres-services).

Ces décisions ont permis le remboursement à l'ONSS de 3 613 050,04 EUR, de 648 926,84 EUR à l'ONEM, de 321 328,81 EUR aux impôts, de 2 844 814,78 EUR aux entreprises agréées et de 941 265,20 EUR aux curateurs, ce qui constitue un montant total de 8 369 385,67 EUR pour l'année 2014 (7 834 886,33 EUR en 2013).

3.10.1.2.4

Les e-mails d'information

L'ONEM envoie trimestriellement un e-mail d'information à l'ensemble des entreprises agréées afin de les informer de modifications réglementaires ou pour leur fournir des informations détaillées sur certains sujets relatifs à la matière des titres-services.

3.10.1.3

Le plan Activa

L'objectif du plan Activa est de faciliter l'embauche de demandeurs d'emploi de longue durée. Cela se fait d'une part par l'octroi d'une diminution des cotisations ONSS patronales et, d'autre part, par le paiement d'une allocation de chômage activée, appelée allocation de travail. L'employeur peut déduire cette allocation de travail de la rémunération nette à payer, de sorte que cette allocation fait office de subside salarial. L'allocation de travail que l'ONEM paie au travailleur s'élève normalement à maximum 500 euros par mois et est octroyée pendant un certain nombre de mois calendrier. Les employeurs visés font partie du secteur privé. Certains organismes publics, tels que l'enseignement ou les administrations locales, peuvent également bénéficier des avantages de la mesure.

La carte de travail est une attestation dont il ressort que le travailleur satisfait aux conditions de la mesure et ouvre par conséquent le droit aux avantages de ce plan pour l'employeur qui l'engagerait (diminution des cotisations ONSS et/ou allocation de travail). L'attestation est valable six mois et peut être prolongée. L'ONEM et l'ONSS octroient les avantages lorsqu'un employeur, qui fait partie du groupe cible de la mesure, engage le travailleur durant la période de validité de la carte de travail.

A partir du 1^{er} juillet 2014, le Plan Activa est encore renforcé pour les jeunes peu qualifiés. Concrètement, il s'agit de personnes qui n'ont pas encore atteint l'âge de 30 ans, qui prouvent 6 mois d'inscription comme demandeur d'emploi inoccupé et qui ne sont pas en possession d'un diplôme ou d'un certificat de l'enseignement secondaire supérieur. A partir de cette date, ils peuvent ouvrir le droit à une allocation de travail pendant 36 mois maximum. Pour leurs employeurs, ils ouvrent en outre le droit à une réduction des cotisations ONSS de 1 500 EUR pendant 12 trimestres maximum.

Dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat, le Plan Activa a été transféré aux Régions à partir du 1^{er} juillet 2014. Concrètement, ce sont ces Régions qui sont compétentes pour la réglementation. Elles délivreront également des attestations. L'ONEM et l'ONSS restent, toutefois, "opérateurs". En d'autres termes, ils sont chargés de l'octroi effectif (paiement) des avantages. Etant donné que les Régions

ne sont pas encore prêtes sur le plan opérationnel pour reprendre les compétences, l'ONEM et l'ONSS se chargent, pour le moment, de l'exécution totale de la mesure. Cela signifie, par exemple, que l'ONEM continue provisoirement de délivrer des attestations.

Le nombre d'attestations (cartes de travail) dans le cadre du plan Activa ordinaire (hors Win-Win) a évolué comme suit:

Tableau 3.10.I
Nombre d'attestations délivrées dans le cadre d'Activa - comparaison 2010-2014

Année	Nombre d'attestations par an
2010	165 117
2011	118 622
2012	173 580
2013	162 327
2014	149 096

Le nombre de paiements a évolué comme suit:

Tableau 3.10.II
Nombre de paiements effectués dans le cadre d'Activa - comparaison 2010-2014

Année	Nombre moyen de paiements par mois
2010	27 783
2011	24 964
2012	28 146
2013	31 336
2014	35 030

3.10.1.4

Programmes de transition professionnelle

Les programmes de transition professionnelle ont également pour objectif de lutter contre le chômage de longue durée en octroyant des diminutions des cotisations ONSS patronales et des subsides salariaux sous la forme d'allocations de chômage activées.

Le champ d'application de cette mesure est cependant beaucoup plus limité que celui du plan Activa. Seules les administrations publiques et les ASBL ou les associations non commerciales peuvent engager certains chômeurs de longue durée. En outre, ces chômeurs peuvent être uniquement occupés dans le cadre de programmes approuvés par le ministre compétent. Ces programmes doivent rencontrer certains besoins sociaux auxquels le circuit de travail ordinaire ne répond pas ou pas suffisamment.

Si le groupe cible, les conditions et le montant des avantages octroyés sont différents de ceux du plan Activa, les techniques utilisées sont essentiellement les mêmes: l'ONEM délivre une attestation dont il ressort que le travailleur satisfait aux conditions et octroie une allocation de chômage activée au travailleur lors de son engagement. Dans ce cadre, l'allocation s'appelle l'allocation d'intégration.

Dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat, les programmes de transition professionnelle sont également transférés aux Régions à partir du 1^{er} juillet 2014. Ce qui s'applique au plan Activa, est également valable ici.

Ces dernières années, il n'y a plus eu aucun changement dans le régime de ces programmes. Vu les conditions strictes qui entrent en ligne de compte, le nombre de travailleurs occupés dans ce cadre est plutôt limité. Leur nombre demeure stable d'année en année comme l'indique le tableau suivant représentant les chiffres relatifs au nombre moyen de paiements par mois:

Tableau 3.10.III
Nombre de paiements effectués dans le cadre des programmes de transition - comparaison 2010-2014

Année	Nombre moyen de paiements par mois
2010	5 213
2011	4 900
2012	4 846
2013	4 859
2014	4 658

Le nombre d'attestations que l'ONEM a délivrées dans le cadre de cette mesure a évolué comme suit:

Tableau 3.10.IV
Nombre d'attestations délivrées dans le cadre des programmes de transition - comparaison 2010-2014

Année	Nombre d'attestations par an
2010	31 403
2011	29 850
2012	30 603
2013	31 461
2014	29 500

3.10.1.5 Economie d'insertion sociale

Le régime de l'économie d'insertion sociale (SINE) s'adresse, quant à lui, aux chômeurs de longue durée peu qualifiés qui, le plus souvent dans le cadre d'un projet approuvé, sont occupés chez un employeur qui fait partie du groupe cible de SINE. Il s'agit alors p. ex. d'ateliers protégés, d'ALE, de CPAS qui organisent des initiatives SINE ...

Dans ce cadre également, l'ONEM délivre des attestations dont il ressort qu'un travailleur satisfait aux conditions en la matière et paie une allocation de chômage activée dans le cadre d'une occupation SINE. Celle-ci s'appelle l'allocation de réinsertion.

Dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat, le régime de l'économie d'insertion sociale est transféré aux Régions à partir du 1^{er} juillet 2014. Ce qui s'applique au plan Activa, est donc également valable ici.

De manière générale, le nombre de personnes qui bénéficient de cette allocation augmente légèrement. Ici également, les conditions pour bénéficier de l'allocation sont plutôt strictes et la réglementation n'a plus été adaptée ces dernières années, ce qui explique que le chiffre soit stable.

Le tableau suivant reprend l'évolution du nombre de paiements:

Tableau 3.10.V
Nombre de paiements effectués dans le cadre de l'économie sociale d'insertion - comparaison 2010-2014

Année	Nombre moyen de paiements par mois
2010	11 626
2011	11 400
2012	10 953
2013	10 876
2014	10 564

Le nombre d'attestations que l'ONEM a délivrées dans le cadre de cette mesure a évolué comme suit:

Tableau 3.10.VI
Nombre d'attestations délivrées dans le cadre de l'économie sociale d'insertion - comparaison 2010-2014

Année	Nombre d'attestations par an
2010	15 371
2011	13 658
2012	14 792
2013	13 376
2014	13 369

3.10.2 Autres mesures d'insertion

3.10.2.1 La convention de premier emploi

A certaines conditions, les jeunes de moins de 26 ans qui commencent à travailler dans le cadre d'une convention de premier emploi peuvent ouvrir le droit à certains avantages pour leur employeur. Il s'agit principalement de diminutions des cotisations ONSS patronales.

Pour ce faire, le jeune doit prouver qu'il est peu ou moyennement qualifié, éventuellement en combinaison avec son origine ou un handicap. L'ONEM délivre une attestation appelée carte de travail Start sur laquelle figure cette information.

Les avantages octroyés dans le cadre des conventions de premier emploi sont, dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat, transférés aux Régions à partir du 1^{er} juillet 2014. Ce qui s'applique au plan Activa, est également valable ici.

Le nombre d'attestations que l'ONEM a délivrées dans le cadre de cette mesure a évolué comme suit:

Tableau 3.10.VII
Nombre d'attestations délivrées dans le cadre d'une convention de premier emploi - comparaison 2010-2014

Année	Nombre d'attestations par an
2010	51 828
2011	46 482
2012	40 886
2013	57 526
2014	62 117

3.10.2.2 Restructuration d'une entreprise

Les travailleurs qui sont licenciés dans le cadre de la restructuration de leur entreprise et qui s'inscrivent dans la cellule pour l'emploi que leur employeur doit créer à certaines conditions, ont droit à l'outplacement. Ils reçoivent également de leur employeur une indemnité de reclassement qui correspond à la rémunération normale et aux avantages qui découlent du contrat de travail et qui couvre la période d'inscription dans la cellule pour l'emploi.

De même, ils reçoivent aussi automatiquement de l'ONEM une carte de réduction restructurations. Sur la base de cette carte, ils peuvent ouvrir le droit aux diminutions de cotisations ONSS (pour l'employeur et le travailleur) lorsqu'ils sont engagés par un nouvel employeur. Enfin, à certaines conditions, l'employeur en restructuration peut obtenir un remboursement partiel (jusqu'à 2 000 EUR par travailleur) des frais d'outplacement occasionnés ainsi qu'un remboursement partiel des indemnités de reclassement qu'il a payées à ses ouvriers.

Dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat, certains avantages liés à la carte de réduction sont également transférés aux Régions à partir du 1^{er} juillet 2014. Cela ne concerne toutefois pas tous les avantages. Le fait est qu'il existe, en effet, spécifiquement pour ce régime, aussi des réductions ONSS pour les travailleurs. Cet avantage pour le travailleur reste fédéral. Les réductions ONSS pour les employeurs ainsi que le remboursement des frais d'outplacement sont, eux, bel et bien transférés aux Régions.

Tableau 3.10.VIII
Montants de frais d'outplacement remboursés -
comparaison 2010-2014

Année	Montant par an
2010	589 308,62
2011	3 016 732,93
2012	927 180,41
2013	1 268 972,33
2014	700 000,00*

Tableau 3.10.IX
Montants d'indemnités de reclassement remboursées -
comparaison 2010-2014

Année	Montant par an
2010	30 009 081,17
2011	38 824 696,71
2012	15 711 836,26
2013	27 852 741,50
2014	27 500 000,00*

* Chiffres provisoires.

En raison d'un élargissement de la réglementation en 2009, un plus grand nombre de travailleurs permettent aux employeurs d'entrer en ligne de compte pour un remboursement des frais d'outplacement et des indemnités de reclassement. Nous en constatons toutefois les effets de manière différée. En effet, des licenciements dans le cadre d'une restructuration peuvent être étalés dans le temps et l'employeur dispose également de délais relativement longs pour demander un remboursement.

3.10.3

Les attestations délivrées en vue d'une embauche

Dans le cadre des mesures en faveur de l'emploi, une condition fréquemment posée est qu'un travailleur prouve une certaine durée de chômage, combinée à d'autres conditions. La preuve de cette durée doit alors être apportée au moyen d'une attestation établie par l'ONEM.

Il est très important pour l'Office que les demandes de telles attestations, nécessaires pour pouvoir entamer une nouvelle occupation, soient traitées rapidement. Il est même prévu dans son contrat d'administration que les services de l'ONEM doivent délivrer 95 % de ces attestations dans un délai de 24 heures et 97 % dans un délai d'une semaine.

Tableau 3.10.X

Nombre d'attestations délivrées en vue d'une embauche ventilé en fonction du délai de délivrance - comparaison 2010-2014

Année	Total	Dans les 24h	Dans la semaine	Au-delà d'une semaine
2010	840 175	97,8 %	1,5 %	0,7 %
2011	593 950	97,7 %	1,6 %	0,7 %
2012	484 487	97,7 %	1,5 %	0,8 %
2013	545 303	97,7 %	1,6 %	0,7 %
2014	568 868	98,6 %	0,9 %	0,5 %



3.11

Traitement des procédures de saisie

3.11.1 Introduction

Le service Saisies centralisé gère l'ensemble des retenues forcées sur les allocations de chômage, sur les allocations d'interruption de carrière/crédit-temps et les allocations d'activation. Il permet ainsi à l'ONEM de remplir ses obligations légales de tiers-saisi en tant que débiteur de revenus envers ses allocataires.

Pendant l'année 2014, le service Saisies centralisé a reçu 160 237 documents pour traitement. Cela équivaut à 568 documents de moins qu'en 2013, soit 0,35 % de différence. Comme pour ceux qui suivront, ce chiffre-ci témoigne de la stabilité de 2014 par rapport à 2013. 2013 avait vu une hausse importante du nombre de documents et de la plupart des types de procédure. 2014, n'indique aucun retour aux chiffres des années précédentes.

En 2014, le nombre de créances actives, en dehors des créances internes (récupérations), a augmenté de 10,1 %, s'élevant ainsi à 722 540. Ces créances étaient à la charge de 337 144 débiteurs. Cela représente une hausse de 8,4 % par rapport à 2013. Ces débiteurs n'ont pas tous perçu une allocation à charge de l'ONEM.

3.11.2 La procédure de suivi classique

Le nombre de dossiers d'allocataires qui sont admis en règlement collectif de dettes augmente chaque année. D'après les chiffres de la Banque nationale de Belgique, il y a pour 2014:

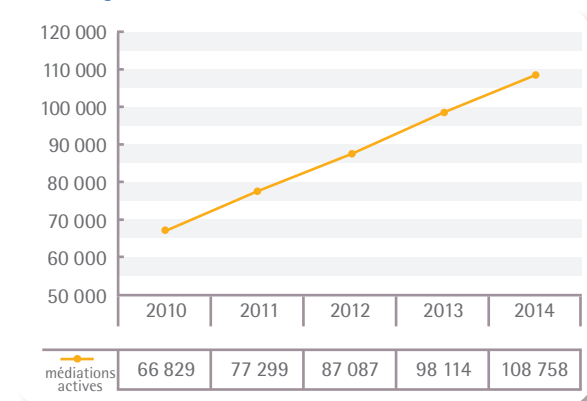
- 110 858 procédures de règlement collectif de dettes actives. C'est 4 217 dossiers de plus qu'en 2013.
- 16 031 nouvelles demandes de personnes qui ont fait appel à la procédure de règlement collectif de dettes ont été déclarées recevables par les tribunaux. Cela représente une diminution de 0,9 % par rapport à 2013.

En 2014, le service Saisies centralisé a traité 31 534 documents relatifs à un règlement collectif de dettes. Ce chiffre reste très élevé par rapport aux années précédentes. C'est cependant une légère diminution par rapport à 2013. Cette année-là, le service avait reçu 32 461 pièces concernant ce type de procédure.

Ci-dessous, deux graphiques indiquent l'évolution des documents traités et des procédures de médiation de dettes actives au service Saisies centralisé sur les cinq dernières années.

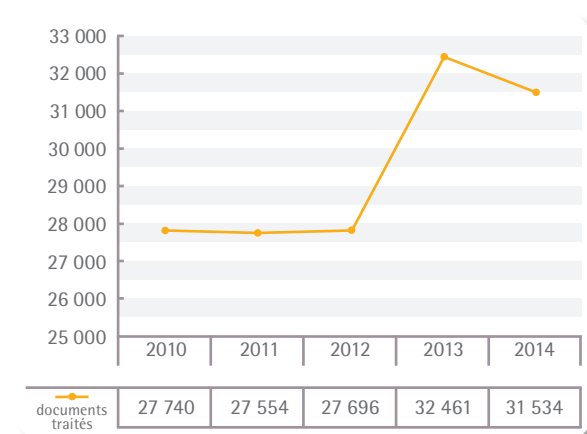
Graphique 3.11.I

Règlements collectifs de dettes: nombre de procédures actives signifiées à l'ONEM



Graphique 3.11.II

Nombre de documents relatifs à une médiation de dettes traités par le service Saisies centralisé de l'ONEM



3.11.3

Documents traités par le service Saisies centralisé et par les bureaux du chômage

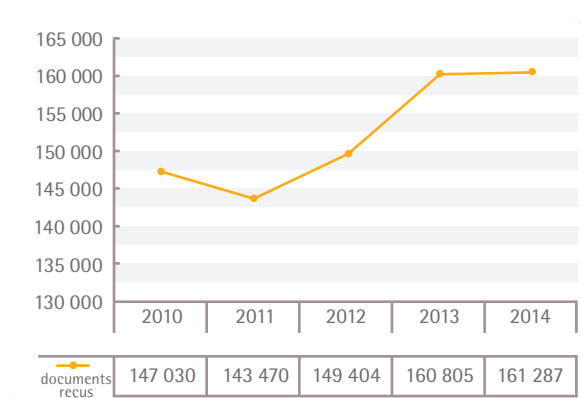
En 2014, le service Saisies centralisé a traité 161 287 documents; les bureaux du chômage, eux, en ont traité 49 411. Pour les bureaux du chômage, c'est 4 087 documents de moins que l'année passée. Ensemble, le service centralisé et les bureaux du chômage ont en moyenne traité 17 558 documents par mois.

64 130 procédures ont été signifiées ou notifiées au service Saisies centralisé et ont entraîné l'envoi de nouvelles instructions aux organismes de paiement. En 2013, on en a compté 63 938.

Ci-dessous, le graphique retrace l'évolution du nombre des courriers reçus au service Saisies centralisé. On remarque que, comme pour les règlements collectifs de dettes dans le chapitre précédent, 2014 et 2013 ont vu une augmentation sensible par rapport aux années précédentes.

Graphique 3.11.III

Nombre de documents reçus pour traitement par le service Saisies centralisé



3.11.4

Evolution du nombre de procédures au sein du service Saisies centralisé

Tout comme en 2013, les cessions de rémunération représentent toujours, avec 29 977 documents, une part importante des courriers entrants en 2014. Ce nombre est stable par rapport à 2013. L'augmentation est de 285 pièces, soit moins d'1 %.

En 2014, les récupérations externes d'allocations sociales indues sont également stables par rapport à 2013. Elles connaissent une hausse de 2,56 % avec 7 967 pièces entrées.

Les saisies signifiées par le SPF Finances (contributions directes ou TVA) et par des administrations communales ou provinciales étaient en hausse de 5,21 % à 12 288 pièces reçues en 2014. Il est à noter qu'une saisie simplifiée signifiée au service Saisies centralisé par le SPF Finances peut engendrer plusieurs créances distinctes au niveau de l'encodage.

L'ensemble des procédures ouvertes se répartissent comme suit:

Tableau 3.11.1

Procédures actives	2013	2014	Différence (n ^{bre}) 2013-2014	Différence (%) 2013-2014
Pensions alimentaires (arriérés et mensualités)	28 560	30 254	1 694	5,93
Délégations de sommes	12 962	13 142	180	1,39
Saisies signifiées par un Service de récupération des créances alimentaires (SECAL)	3 672	4 398	726	19,77
Récupérations d'allocations sociales indûment perçues (hors ONEM)	84 212	94 919	10 707	12,71
Saisies ordinaires	6 997	7 214	217	3,10
Saisies du SPF Finances	155 837	169 460	13 623	8,74
Saisies d'une administration communale ou provinciale	7 038	7 789	751	10,67
Cessions de rémunération	258 755	286 493	27 738	10,72
Médiations de dettes	98 114	108 758	10 644	10,85
Autres	106	113	7	6,60
Totaux et moyennes	656 253	722 540	+ 66 287	+ 10,10 %

3.11.5 *Scanning*

Sur les 203 760 dossiers de saisie repris aux bureaux du chômage lors de la centralisation, 130 488 ont été scannés. En 2014, le service a immédiatement numérisé 30 103 nouveaux dossiers.



3.12

Service électronique

L'offre de services électroniques de l'ONEM augmente d'année en année. Cette manière de travailler présente dès lors de grands avantages, tant pour les clients que pour les collaborateurs de l'ONEM. Le service électronique est moins coûteux, plus rapide et plus convivial, car le client ne doit plus se déplacer. En 2014, l'ONEM a été récompensé en recevant un eGov Award pour la version électronique de la carte de contrôle (C3), une importante reconnaissance pour les efforts effectués par l'ONEM qui souhaite fournir un service moderne à ses clients.

3.12.1 Carte de contrôle électronique

Depuis le 15 septembre 2014, l'ONEM met à la disposition une variante électronique de la carte de contrôle bleue (C3) par le biais du site portail de la Sécurité sociale. Cette application représente une importante simplification administrative étant donné qu'un certain nombre de données sont directement et automatiquement complétées dans l'application, comme les jours de travail qui ont été introduits par un employeur auprès de l'ONSS (Dimona). Par le biais de l'application, chaque chômeur complet peut transmettre par la voie électronique à son organisme de paiement les jours de chômage et les jours auxquels il n'était pas disponible pour le marché du travail.

Le lancement de la C3 électronique a été un succès. En 2014, 22 000 utilisateurs se sont déjà enregistrés dans l'application. Lors des paiements du mois de novembre 2014, 14 048 C3 électroniques ont été payées.

Grâce à la C3 électronique, l'ONEM a décroché la première place en décembre sur l'eGov Award dans la catégorie "Convivialité". En décernant l'eGov Award, Agoria, la fédération de l'industrie technologique, récompense les services publics qui ont réalisé des projets eGov prometteurs l'année précédente. Outre l'eGov Award, l'ONEM a également été nommé grâce à la C3 électronique pour le Datanews Awards.

3.12.2 *L'eBox citoyen*

L'eBox est un espace en ligne sécurisé, lancé en 2012, permettant à l'Administration d'échanger des documents officiels avec le citoyen. Pour le moment, l'ONEM utilise l'eBox pour délivrer des cartes de travail, pour la demande électronique ainsi que la communication de décisions positives en matière de crédit-temps et d'interruption de carrière. Ces innovations font de l'ONEM un des pionniers de l'utilisation de l'eBox. L'utilisation de l'eBox ne fera d'ailleurs qu'augmenter à l'avenir étant donné qu'il a été annoncé qu'en 2015, le fisc utilisera également l'eBox pour envoyer des lettres fiscales.

Fin 2014, 103 150 citoyens avaient activé leur eBox. En 2014, 16 537 cartes de travail et de premier emploi ont été délivrées de cette manière et 12 212 demandes de crédit-temps et de congés spécifiques ont été traitées par le biais de l'eBox. De tous les documents publics qui sont mis à la disposition par le biais de l'eBox, les cartes de travail de l'ONEM sont les plus lues, notamment 87 % des cartes Activa postées et 81 % des cartes Start.

3.12.3 *La demande électronique crédit-temps et interruption de carrière*

Depuis septembre 2013, les travailleurs du secteur privé souhaitant prendre un crédit-temps ou une forme spéciale d'interruption de carrière (congé parental, congé pour soins palliatifs ou congé pour assistance médicale), peuvent introduire intégralement en ligne leur demande auprès de l'ONEM. Depuis la fin de l'année 2014, une interruption de carrière et des formes spéciales peuvent être demandées par des travailleurs du secteur public.

Cette application se trouve sur le site portail de la Sécurité sociale (www.socialsecurity.be). Sur ce site web, les employeurs peuvent compléter en ligne leur partie de la demande, l'enregistrer et la mettre à disposition du travailleur concerné. Ce dernier peut ensuite, par le biais de l'application, compléter le reste de la demande et la transmettre à l'ONEM. Le travailleur peut également retrouver la demande complétée par son employeur dans son eBox et choisir de compléter la partie employeur sur papier et la transmettre à l'ONEM.

En 2014, l'ONEM a reçu 12 212 demandes électroniques (complètes ou partielles) par le biais de ce canal.

3.12.4 *Déclaration électronique de chômage temporaire*

Depuis octobre 2011, les employeurs sont obligés de transmettre les communications de chômage temporaire à l'ONEM par voie électronique. Une déclaration papier reste toujours possible dans des cas exceptionnels. Les employeurs ont deux possibilités: soit par le biais du site portail de la Sécurité sociale, soit par le biais d'un message structuré (canal batch, destiné aux secrétariats sociaux et aux prestataires de services).

En 2014, l'ONEM a reçu 1 238 391 communications électroniques de chômage temporaire (1 204 081 en 2013). L'ONEM a en outre traité 28 849 communications papier de chômage temporaire (52 034 en 2013). Le pourcentage de déclarations électroniques était de 97,72 % (95,86 % en 2013).

Pour certaines formes de chômage temporaire (intempéries et manque de travail résultant de causes économiques, sauf pour le secteur de la construction), l'employeur doit tenir un livre de validation papier ou électronique par le biais du site portail ou de fichiers structurés. Le livre de validation est une procédure de contrôle qui oblige les employeurs à introduire le numéro du formulaire de contrôle C3.2A avant le premier jour de chômage dans un livre de validation papier authentifié ou dans ce livre de validation électronique. Dans le courant de 2014, 1 240 839 formulaires de contrôle C 3.2A ont été inscrits dans le livre de validation électronique (contre 1 100 833 en 2013).

3.12.5 *Demandes et délivrances de cartes de travail en ligne*

Certaines catégories de demandeurs d'emploi, rencontrant des difficultés sur le marché de l'emploi peuvent, s'ils sont dans les conditions, obtenir une carte de travail: il s'agit d'un formulaire qui permet à l'employeur qui les engage, de bénéficier de certains avantages financiers, comme une diminution temporaire des cotisations sociales.

Depuis 2012, les demandeurs d'emploi peuvent demander une carte de travail en ligne par le biais du site portail de la Sécurité sociale. Celle-ci est ensuite délivrée dans l'eBox de l'intéressé. En outre, la procédure papier continue d'exister.

En 2014, 8 761 cartes de travail ont été délivrées par le biais de l'application Web, à cela s'ajoutent 2 323 cartes premier emploi et Activa Start.

3.12.6 *Utilisation de sms*

Depuis avril 2014, les jeunes qui doivent se présenter à un entretien d'activation à l'ONEM, reçoivent un sms la veille pour leur rappeler leur rendez-vous. Cette pratique a déjà un effet positif sur le taux de présence des entretiens. Il est apparu d'une enquête menée sur une période de 3 mois (août, septembre, octobre) auprès de 28 566 personnes qui ont reçu un sms et 5 447 personnes qui n'ont pas reçu de sms que le taux de présence a augmenté de 5,41 % pour les entretiens avec des personnes qui avaient reçu un sms. L'utilisation de sms a également fait en sorte que le nombre d'évaluations négatives pour absence à l'entretien est 12,01 % plus bas que lorsqu'aucun sms n'a été envoyé.

A titre d'information, du 23 avril 2014 au 30 décembre 2014, 55 409 sms ont été envoyés avec fruit.

3.12.7 *Déclaration de risques sociaux*

Lorsqu'un risque social se produit (par exemple, chômage temporaire ou travail à temps partiel permettant au travailleur de demander une allocation de garantie de revenus), le secteur chômage a besoin de données émanant de l'employeur afin de pouvoir octroyer une allocation à l'assuré social. L'employeur (ou son mandataire) peut communiquer ces données par voie électronique par le biais de la Déclaration du Risque Social (en abrégé DRS).

La DRS est actuellement utilisée sur base volontaire. L'employeur peut encore et toujours utiliser les formulaires en papier correspondants. L'employeur qui opte pour la DRS a le choix entre l'application Internet qui est disponible gratuitement sur le site portail de la Sécurité sociale et le canal batch.

Un avis du Conseil national du travail (avis n°1901 du 25 mars 2014) prévoit toutefois une généralisation de la DRS électronique en trois phases:

- à partir du 1^{er} janvier 2016, les DRS mensuelles (qui permettent le paiement de l'allocation) seront, uniquement pour le secteur chômage, obligatoires;
- à partir du 1^{er} janvier 2017, les DRS Admissibilité (qui permettent de constater un droit pour le secteur chômage) seront, uniquement pour le secteur chômage, également obligatoires;
- dans une 3^{ème} phase, pour laquelle aucun planning n'a été établi, les autres secteurs concernés (allocations et accidents de travail) devront passer aux DRS électroniques.

L'année 2014 a également été caractérisée par la publication d'un arrêté royal le 17 septembre modifiant l'arrêté royal du 25.11.1991 portant réglementation du chômage. Cet arrêté prévoit diverses mesures qui, également à partir du 1er janvier 2016 et en parallèle à la généralisation des DRS, entraîneront une simplification des DRS pour le secteur chômage. Cette simplification est le résultat de plusieurs années de travail du secteur chômage et des employeurs.

Tableau 3.12.1
Déclarations électroniques de risques sociaux

Répartition par scénario DRS	2010	2011	2012	2013	2014
Scénario 1 – déclaration fin contrat de travail ou chômage avec complément d'entreprise/ preuve de travail	18 168	21 636	24 646	26 937	28 390
Scénario 2 – déclaration de fixation du droit au chômage temporaire ou suspension employés	43 989	46 282	121 811	259 267	267 107
Scénario 3 – déclaration début travail à temps partiel	76 160	111 819	140 965	186 787	246 137
Scénario 5 – déclaration mensuelle d'heures de chômage temporaire ou d'heures de suspension employés	179 331	242 560	642 666	1 249 656	1 300 319
Scénario 6 – déclaration mensuelle de travail à temps partiel pour le calcul de l'allocation de garantie de revenus	453 661	780 353	1 128 847	1 541 488	1 857 253
Scénario 7 – déclaration mensuelle de travail en tant que travailleur occupé en atelier protégé	481	428	419	394	592
Scénario 8 – déclaration mensuelle de travail dans le cadre d'un programme d'activation	89 525	350 711	453 516	420 456	520 133
Scénario 9 – déclaration pour la constatation du droit aux vacances jeunes ou seniors	1 721	4 384	6 145	5 717	7 328
Scénario 10 – déclaration mensuelle d'heures de vacances jeunes ou seniors	4 249	10 955	15 592	15 126	18 122
Total	867 285	1 569 128	2 534 607	3 705 828	4 245 381

L'année 2014 a été caractérisée par une nouvelle augmentation du nombre total de DRS, passant à 539 553 DRS supplémentaires, soit 14,6 % de plus que l'année précédente.

Ce sont les scénarios sur le travail à temps partiel (scénarios 3 et 6) qui ont le plus augmenté, avec respectivement 31,78 % et 20,48 % de DRS en plus.

La principale évolution se situe toutefois cette année dans le secteur chômage même. Depuis mars 2013, le cap des 50 % de dossiers électroniques introduits a en effet été dépassé. Cette tendance à la hausse a été confirmée en 2014 et en mai 2014 (dernières données disponibles). On a pu constater que plus de 63 % des allocations payées mensuellement par les organismes de paiement aux personnes liées à un employeur (c'est-à-dire qui ne sont pas chômeurs complets) a été effectué au moyen d'un formulaire électronique.

Nous constatons enfin que, pour les scénarios permettant de constater un droit, et en particulier les scénarios 2 (concernant le chômage temporaire) et 3 (concernant le travail à temps partiel), le nombre de dossiers électroniques introduits a également évolué de manière favorable en 2014. Pour le 1^{er} trimestre de l'année 2014, plus de 57 % des demandes de chômage temporaire et plus de 30 % des demandes d'allocation de garantie de revenus ont, en effet, été effectuées par la voie électronique pour ce qui concerne la partie employeur.

3.12.8 *Consultations de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale*

Les différentes institutions de la Sécurité sociale échangent continuellement des données entre elles. Ces échanges s'effectuent par le biais du réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale. L'ONEM échange également des informations avec les organismes de paiement au moyen de ce réseau. Ces échanges de données s'effectuent aussi bien sous la forme de messages batch, envoyés via la boîte électronique, que sous la forme de consultations en ligne des banques de données.

Après un an de forte augmentation du nombre de consultations de la Banque carrefour de la Sécurité sociale par des collaborateurs de l'ONEM (+ 29 % en 2012/2013), en 2014, une légère chute a été enregistrée (- 6,39 %) par rapport à 2013. Cette chute s'explique en grande partie par la baisse du nombre de consultations du Registre national (- 59,94 %) par les collaborateurs de l'ONEM. Depuis le 1^{er} avril 2014, les organismes de paiement sont en effet obligés de vérifier eux-mêmes si les données que l'assuré social déclare lorsqu'il introduit son dossier, correspondent à celles dans le Registre national ou dans les banques de données de la Banque Carrefour.

La baisse des consultations du Registre national est en grande partie compensée par l'augmentation du nombre de consultations dans le répertoire des employeurs auprès de l'ONSS/ONSSAPL (+ 30,64 %) et des consultations du fichier du personnel (+ 34,31 %).

Tableau 3.12.II
Nombre de consultations de la BCSS par des
collaborateurs de l'ONEM

Banque de données	Nombre de consultations
Registre national	2 320 408
Registre bis	70 405
Répertoire employeurs à l'ONSS/ONSSAPL	5 837 873
Banque de données en matière de Rémunérations et temps de travail à l'ONSS (LATG)	1 093
Banque de données en matière de Rémunérations et temps de travail à l'ONSS (DMFA)	8 881 590
Fichier du personnel	2 650 755
Données congé vacances annuelles des ouvriers à l'ONVA	10
Données carrière professionnelle comme indépendant	2 262 528
Données périodes de maladie indemnisées	2 773 031
Cadastre des pensions	1 531 139
Répertoires autres institutions de la Sécurité sociale à la Banque Carrefour	3 513
Répertoire secteur chômage à la Banque Carrefour	966 939
Total 2014	27 299 284
Total 2013	29 161 979 - 6,39 %

La Banque Carrefour permet également d'échanger des attestations. Tant le nombre d'attestations entrantes que le nombre d'attestations sortantes de ou pour l'ONEM par le biais de la Banque Carrefour a augmenté en 2014. Lors de cette même année, l'ONEM a de nouveau reçu plus d'attestations électroniques provenant d'autres institutions (+ 4,25 %).

Des flux de données partent également du secteur Chômage (ONEM et OP) vers d'autres institutions de Sécurité sociale. Le nombre de messages sortants a légèrement augmenté par rapport à l'année dernière (+ 2,13 %).

En 2014, à la demande de l'Office des étrangers, l'ONEM a développé un nouveau flux de données pour pouvoir vérifier si les conditions relatives au droit de séjour ont été remplies. Les données transférées concernent les citoyens de l'UE, de la Suisse, de l'Islande ou de la Norvège, qui ont été inscrits dans le registre des étrangers et qui ont été au chômage pendant 6 mois consécutifs et qui ont travaillé moins de 12 mois avant cette période.



4

*Les services
de soutien*



4.1

Personnel, organisation et communication

La direction générale Personnel, Organisation et Communication comprend cinq directions: HRM, le CNF (le Centre national de formation de l'ONEM), la Gestion de la connaissance, la Communication interne et externe et la direction Organisation, Développement et Support.

Ces directions se chargent de la gestion du personnel, du soutien en matière de communication, de la formation, du transfert de connaissances et de la stratégie. En 2014, ces directions ont connu des évolutions importantes: la préparation de la réorganisation progressive des services et la mise en œuvre des aspects HR de la sixième Réforme institutionnelle constituent des défis à relever, et non des moindres!

4.1.1 Ressources humaines

L'année 2014 a été chargée en matière de politique du personnel. Tout d'abord, HRM a consacré une énergie importante à la mise en place de la réorganisation progressive des services de l'ONEM prévue en 2015. Cette réorganisation permettra de s'adapter aux importants changements institutionnels, budgétaires et démographiques. Elle permettra également à l'ONEM de faire face à aux économies imposées à toutes les administrations publiques en gagnant en efficience et en visant une meilleure répartition du travail.

Un effort important a été consacré à la concrétisation des cycles d'évaluation ainsi qu'à l'évolution de la nouvelle carrière. De plus, une grande attention a été accordée au bien-être des collaborateurs de l'ONEM. Dans un contexte économique où nous sommes contraints de faire davantage avec un budget réduit et moins de personnel, nous restons à la recherche d'applications créatives et modernes en matière de politique du personnel qui soient également attractives pour le collaborateur lui-même. Depuis 2013, tous les collaborateurs ont la possibilité de télétravailler dans un bureau satellite. Depuis 2014, les collaborateurs qui effectuent des tâches télétravaillables peuvent désormais le faire depuis leur domicile.

4.1.1.1

L'absentéisme

Depuis un certain nombre d'années déjà, les chiffres en matière d'absentéisme sont peu élevés. Les chiffres qui ressortent de la dernière étude de Medex (portant sur l'année 2013) démontrent que l'absentéisme au sein de l'ONEM est, non seulement, inférieur à la moyenne de l'ensemble de la Fonction publique fédérale. En 2013, on enregistrait à l'ONEM un taux d'absentéisme de 5,69 %. Pour l'ensemble de la Fonction publique fédérale, ce pourcentage s'élevait à 6,88 %. Selon SD Worx, le secteur privé présente un taux d'absentéisme de 4,81 % et selon Securex, ce taux grimpe à 6,26 %.

4.1.1.2

L'effectif en quelques chiffres

Les restrictions budgétaires que l'Office ainsi que d'autres institutions publiques se voient imposer ces dernières années nous obligent à mener une politique très stricte en matière de recrutement. Lorsqu'un collaborateur est pensionné, il n'est plus automatiquement remplacé. Depuis 2010, seul un départ sur deux, et ensuite un sur trois, est compensé par un recrutement. On observe donc une tendance générale à la baisse en termes de personnel. C'est ainsi que, pour 2014 par rapport à 2013, on constate une diminution de l'effectif en personnel de 79,34 unités budgétaires (- 1,9 %).

L'ONEM a réussi à réduire ses dépenses en personnel sans remettre en cause ni la qualité des résultats obtenus par l'Office ni les efforts pour l'amélioration du bien-être des collaborateurs.

En outre, les nouvelles procédures d'activation, pour les personnes en stage d'insertion professionnelle ou pour les personnes bénéficiant d'une allocation d'insertion professionnelle, ont entraîné une forte augmentation du nombre d'entretiens pour nos facilitateurs. Il était dès lors nécessaire d'engager 52 facilitateurs et un coordinateur pour cette mission. Il en va de même pour le recrutement de 15 experts de niveau B qui ont été affectés aux services Admissibilité, services où l'impact de la dégressivité accrue des allocations de chômage était important. Dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale, qui était et restait une priorité politique importante en 2014, on a également pu procéder au recrutement de 12 inspecteurs sociaux et de 18 contrôleurs sociaux.

Tableau 4.1.I

Mois	Effectifs (unités budgétaires)				Année	Allocataires	
	Statutaires	Contractuels	Total	Index		Nombre	Index
Décembre 2010	2 567,39	1 767,19	4 334,58	100,00	2010	1 330 533	100
Décembre 2011	2 599,48	1 566,37	4 165,85	96,11	2011	1 310 347	98,48
décembre 2012	2 561,03	1 573,29	4 134,32	95,38	2012	1 299 817	97,69
Décembre 2013	2 491,80	1 599,50	4 091,30	94,39	2013	1 288 342	96,83
Décembre 2014	2 481,07	1 530,89	4 011,96	92,56	2014	1 242 249	96,71

La majorité des collaborateurs de l'ONEM sont des collaborateurs de niveau C (53,34 %). Environ 62 % des collaborateurs sont nommés à titre définitif. Il y a davantage de femmes que d'hommes qui travaillent à l'ONEM: en effet, près de 70 % de l'effectif du personnel est féminin.

Tableau 4.1.II

Niveau	Statutaires		Contractuels		Total		Total
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	
Niveau A	176,86	161,44	26,21	34,38	203,07	195,82	398,89
Niveau B	257,86	337,27	85,54	355,68	343,4	692,95	1036,35
Niveau C	419,97	1 041,87	124,50	553,80	544,47	1 595,67	2 140,14
Niveau D	35,89	49,91	91,46	259,32	127,35	309,22	436,58
Total	890,58	1 590,49	327,71	1 203,18	1 218,29	2 793,67	4 011,96

4.1.1.3

Nouvelle législation relative aux carrières des fonctionnaires et au cycle d'évaluation

En 2013, les évaluations et la carrière pécuniaire des fonctionnaires ont été revues en profondeur (arrêté royal du 24 septembre 2013 relatif à l'évaluation dans la Fonction publique fédérale, arrêté royal du 25 octobre 2013 relatif à la carrière pécuniaire des membres du personnel de la Fonction publique fédérale et arrêté royal du 21 janvier 2013 modifiant certaines dispositions relatives aux formations certifiées, ...). Les cycles d'évaluation sont obligatoires depuis le cycle 2014, lequel a débuté en novembre 2013 par l'entretien d'objectifs de groupe des directeurs.

Cela signifie donc que les cycles d'évaluation sont non seulement obligatoires, mais également qu'ils joueront un rôle déterminant en combinaison avec l'ancienneté dans l'évolution de la carrière au sein de la Fonction publique fédérale.

Le nombre d'entretiens effectués pour l'année 2014 se répartit comme suit:

4 679 entretiens de fonction;

4 680 entretiens de planning;

1 493 entretiens de fonctionnement;

Les entretiens d'évaluation étaient en cours fin 2014.

La direction HRM a entrepris des démarches afin d'actualiser les descriptions de fonction ou, si nécessaire, d'en rédiger de nouvelles. Chacun - évaluateurs et autres collaborateurs - a reçu des informations détaillées concernant les nouvelles dispositions. Cela s'est déroulé avec la collaboration du Centre national de formation et de la direction Communication.

Afin de communiquer correctement la nouvelle méthode d'évaluation et de la mettre sur les rails, une équipe d'accompagnateurs ("METS - Methodology Team Support") a été mise sur pied. Ces spécialistes

ont été minutieusement formés, informés et ont reçu pour mission d'aider les directeurs ainsi que les différents chefs concernant les cycles d'évaluation. Ils présentent les outils disponibles et encadrent les chefs quant à l'utilisation de ces techniques et de ces outils, et ce, grâce à des contacts personnels ou via l'organisation de réunions, de sessions d'information, etc.

Pour le suivi du cycle d'évaluation, l'ONEM a désormais recours à Crescendo, un outil de gestion mis au point par le SPF Personnel et Organisation.

Cet outil permet aux chefs et aux collaborateurs de suivre et de préparer les entretiens plus facilement et sans support papier. Les chefs disposent d'un aperçu des descriptions de fonction, des profils de compétences ainsi que des objectifs de leurs collaborateurs. Tous les collaborateurs peuvent consulter en ligne leurs données relatives au cycle d'évaluation. Crescendo peut également être utilisé pour la préparation des entretiens tant par le chef que par le collaborateur.

4.1.1.4 La régionalisation

L'année 2014 a été marquée par la 6^{ème} Réforme de l'Etat qui implique le transfert de certaines compétences fédérales vers les régions. Certaines tâches exécutées par l'ONEM en font partie.

Soulignons que 2 missions de l'ONEM sont transférées d'office: l'activation du comportement de recherche d'emploi et les agences locales pour l'emploi (ALE), ce qui équivaut à 877 équivalents temps plein (ETP). Ensuite, il y a les missions pour lesquelles les collaborateurs peuvent être transférés sur base volontaire: Support administratif de l'activation du comportement de recherche d'emploi, Litiges, Dispenses, Attestations, Contrôle des entreprises titres-services, Agrément des entreprises titres-services, Coordination ALE, Reclassement professionnel, Bonus de stage et de démarrage, Interruption de carrière.

Le tableau suivant indique, par matière, les transferts vers les différentes Régions.

Tableau 4.1.III

	Belgique	Bruxelles	Flandre	Wallonie
Contrôle de la disponibilité active et passive	43,5	4,3	20,4	18,8
Activation du comportement de recherche (facilitateurs)	217,8	34,4	59,8	123,6
Activation du comportement de recherche (soutien admin.)	29,9	2,1	9,4	18,4
Dispenses	10,0	1,3	4,9	3,9
Activation de l'allocation de chômage	12,4	1,1	6,2	5,0
Titres-Services (enquête/contrôle)	10,4	2,2	4,2	3,9
Titres-Services (agrément)	8,3	3,2	2,5	2,6
ALE (coordination)	8,3	0,6	4,2	3,5
ALE (communes)	512,0	35,3	256,3	220,4
Outplacement	1,2	0,2	0,8	0,2
Bonus de stage et de démarrage	8,9	0,5	3,2	5,2
Interruption de carrière	14,4	1,2	10,0	3,2
ONEM total	877,0	86,4	381,9	408,8

L'ONEM a défini, avec les organismes régionaux, une série de protocoles concernant les règles de collaboration et de transfert pour chacune des matières. Ces protocoles doivent garantir la continuité du service à tout moment de la période de transfert.

Dès le 1^{er} janvier 2015, l'ONEM doit fonctionner avec 20,4 % des crédits du budget des missions en moins et avec 17,3 % des crédits du budget de gestion en moins. En plus du départ de 831 ETP, il faut aussi tenir compte d'autres évolutions au cours des prochaines années:

- des économies supplémentaires importantes sont encore imposées aux institutions publiques;
- un grand nombre de nos collègues partiront à la pension;
- les possibilités de télétravail vont se développer.

Ces évolutions auront inéluctablement des conséquences sur l'organisation de l'ONEM. L'objectif est de s'adapter à la réforme de l'Etat et de faire face aux économies imposées en évitant les licenciements et en assurant les meilleures conditions de travail possibles pour le personnel.

Concrètement, les régions ont organisé des séances d'information pour les agents administratifs de l'ONEM. Actiris, le Forem et le VDAB ont organisé des sessions d'infos pour les agents transférés d'office et pour les volontaires.

4.1.1.5 *Le télétravail*

Le télétravail a été étendu en 2014 à l'ensemble des BC et des Directions de l'ONEM.

Le nombre de collaborateurs de l'ONEM qui travaillent régulièrement chez eux ou depuis un bureau près de chez eux a fortement augmenté en 2014. Depuis l'an dernier, la "vague télétravail" se répand dans les BC et Directions de l'ONEM. Fin 2014, chaque agent effectuant des tâches qui se prêtent au télétravail a eu la possibilité de travailler de son domicile.

Fin décembre 2014, 40 % des collaborateurs (soit 1 366 personnes) qui entraient dans les conditions ont choisi de télétravailler. Une grande majorité d'entre eux ont opté pour le télétravail à domicile (38 %), le reste a préféré se rendre dans un autre bureau du chômage ("bureau satellite").

4.1.1.6 *Un stage (de transition) à l'ONEM*

L'ONEM accueille déjà des stagiaires depuis un certain temps. Dans le cadre de sa responsabilité sociale, l'ONEM a lancé un projet en vue d'intensifier l'accueil d'élèves, d'étudiants et de demandeurs d'emploi en formation professionnelle. Pour l'année académique 2013-2014, l'ONEM a accueilli 463 stagiaires dans ses différents services.

En 2013, l'ONEM a été l'un des premiers employeurs à proposer des stages de transition pour des jeunes en stage d'insertion professionnelle. A partir du septième mois de stage d'insertion (dont la durée totale est de 12 mois), les jeunes détenteurs d'un diplôme de niveau C ou D ont la possibilité de s'inscrire pour ces stages et d'acquérir ainsi une première expérience professionnelle. Il s'agit de stages d'une durée de 3 à 6 mois. Les stagiaires reçoivent une indemnité mensuelle. Au cours de l'année scolaire 2013-2014, 177 stages de transition ont été organisés à l'ONEM. Un effort important qui s'inscrit dans la vision d'un organisme qui veut soutenir les transitions sur le marché de l'emploi.

4.1.1.7 *Le bien-être, Investors in People et le Service social*

Depuis 2012, l'ONEM poursuit un trajet de certification pour obtenir le label "Investors in People". Concrètement, une dizaine d'actions liées au bien-être ont été entreprises pour faire de l'ONEM un "investor in people": l'accompagnement de la carrière, le télétravail, les formations en management, les interventions (échanges entre des personnes qui exercent le même métier), le Lean Management, le Plan global de développement, une procédure de consultation du personnel simplifiée, des normes de communication dont doivent tenir compte les responsables des bureaux, une communication claire de la vision, de la mission et de la stratégie et un feed-back 360°. L'ONEM souhaite pouvoir présenter de bons résultats en ce qui concerne l'apprentissage et le développement, le people management, le leadership et la gestion, l'implication et la responsabilisation du personnel ainsi que l'amélioration continue. En 2015, ce trajet touchera à sa fin avec un assessment final qui visera à déterminer si l'ONEM peut être reconnu comme un employeur de qualité.

Un nouvel Award a été attribué ce 10 décembre à l'ONEM: l'Ethias Prevention Awards pour son "approche globale des agressions" dans la catégorie "Occupational Safety" qui regroupe les initiatives en matière de protection des personnes sur le lieu de travail. L'Award a été décerné à l'ONEM pour ce projet lié à la prévention et à la gestion de l'agressivité à laquelle peuvent être exposés ses collaborateurs. "Ce qui est important dans ce projet, c'est son approche intégrée. L'agression est analysée de façon globale, tant d'un point de vue préventif que correctif et curatif. Il s'agit de l'éviter et, si elle se produit, de la limiter et de la gérer. Les collègues en contact avec le public doivent pouvoir anticiper et réagir correctement face aux comportements intimidants ou agressifs". Malgré l'évolution du contexte socio-politico-économique, le nombre d'agressions reste globalement stable et ce, grâce aux différentes mesures mises en place. La prévention et la lutte contre l'agression sont, et demeurent, une priorité pour l'ONEM. La réussite de ce projet tient surtout à son approche pluridisciplinaire associant dans un travail d'équipe, les acteurs du terrain dans les BC et les services de support de l'AC. Un petit film a été tourné par Ethias au BC Bruxelles afin d'illustrer cette bonne pratique.

L'ONEM investit également dans le bien-être de ses collaborateurs par l'intermédiaire du Service social. Ce dernier a pour but de promouvoir le bien-être individuel et collectif de tous les agents.

En outre, le Service social promeut et organise des activités collectives:

- intervention dans les frais de repas ordinaires et spéciaux pour les membres du personnel et les agents pensionnés;
- intervention dans l'assurance collective soins de santé (354 641 EUR répartis auprès de 2 496 polices);
- intervention dans les frais des examens médicaux préventifs pour les plus de 50 ans (242 demandes d'intervention en 2014, soit 9,58 % des collaborateurs de 50 ans et plus);
- campagne automnale de vaccination contre la grippe (1 092 vaccins commandés en 2014);
- subsides aux amicales;
- prime de Saint-Nicolas pour les enfants âgés de 0 à 12 ans (41 580 EUR versés en 2014 pour les agents ONEM et 11 270 EUR pour les agents ALE);
- garderie pour les enfants pendant les vacances scolaires;
- mise à disposition de livres gratuitement via la bibliothèque d'agrément;
- intervention dans les frais des camps de vacances pour les enfants de 3 à 18 ans des membres du personnel;
- organisation de vacances d'été pour les agents pensionnés;
- secours de fin d'année pour les agents pensionnés ayant un faible revenu.
- organisation d'une journée dédiée aux parents et à leurs enfants à Pairi Daiza (308 agents, 254 partenaires et 550 enfants y ont participé)

4.1.2

Les activités du Centre national de formation

Le Centre national de formation (CNF) de l'ONEM se charge de la formation des collaborateurs ainsi que du développement de leurs compétences. L'offre s'est diversifiée de plus en plus au fil des années, et ce tant au niveau du contenu qu'en ce qui concerne les formes d'apprentissage. Le CNF consacre de l'attention au développement des compétences tant techniques que génériques.

En vue d'enseigner ces compétences, le Centre de formation a recours à toutes sortes de formes d'apprentissage. La formation ordinaire en classe est maintenue mais est complétée et combinée à d'autres formes d'apprentissage, comme l'e-learning, le coaching sur le lieu de travail ou le concept de "serious games" qui commence à se répandre dans le monde du travail.

Pour ce faire, il peut compter sur un réseau de 259 instructeurs. 82 % de l'offre de formations est assurée par des formateurs de l'ONEM.

4.1.2.1

Aperçu des activités de formation

Tableau 4.1.IV

	Nombre de jours ouvrables en formation ¹			Nombre de personnes ²		
	2014	2013	Différence	2014	2013	Différence
Accueil	555,0	458,0	+ 21,17 %	192	159	+ 20,75 %
Chômage	2 828,5	2 277,0	+ 24,22 %	3 210	2 210	+ 45,24 %
Informatique	368,5	403,0	- 8,57 %	361	356	+ 1,40 %
Management	1 846,5	1 004,0	+ 83,91 %	1 855	829	+ 123,76 %
Communication et comportement	571,0	738,0	- 22,63 %	371	627	- 40,83 %
Mesures pour l'emploi	1 127,0	1 174,0	- 4,01 %	1 162	1 294	- 10,21 %
Sécurité et hygiène	186,0	175,0	+ 6,28 %	208	183	+ 13,66 %
Séminaires et formations externes	545,5	637,5	- 14,51 %	340	302	+12,58 %
Autre	2 368,0	1 288,0	+ 83,85 %	3 493	1 279	+173,10 %
Total	10 395,5	8 154,5	+ 27,48 %	11 192	7 239	+ 54,60 %

¹ Ce nombre indique l'investissement réel de l'Office en matière de formation, soit le nombre de jours ouvrables de formation des agents.

² Une même personne peut suivre plusieurs formations.

Nous constatons une augmentation de 27,48 % du nombre total de jours de formation. Cette augmentation s'explique par l'effort exceptionnel qui a été mené en 2014 afin de fournir les informations utiles aux collaborateurs dans le cadre du transfert des compétences. En effet, des séances d'information ont été organisées par l'ONEM pour les Régions, et les Régions ont organisé des sessions d'information pour les collaborateurs de l'ONEM.

Signalons que cette augmentation est due aussi aux efforts consentis par le CNF dans l'organisation des formations en management, notamment dans le cadre des cycles d'évaluation et du télétravail.

Chaque mois, par le biais d'une application en ligne, les bureaux et les directions de l'ONEM donnent un feed-back au CNF sur les activités de formation qui ont eu lieu au niveau local. Il peut s'agir de workshops, d'une formation sur le terrain, de réunions d'information, du recyclage ou de la formation de nouveaux collègues. En 2014, le CNF a enregistré au total 36 616 heures d'activités locales de formation au sein des bureaux et des directions de l'ONEM.

Début 2014, la procédure de promotion au niveau A a été complètement modifiée.

Le Selor vise à évaluer les compétences et non plus la connaissance pure.

Une nouvelle procédure qui remplace les anciens systèmes de certifications a été élaborée. Les collaborateurs doivent maintenant, après avoir réussi l'examen générique, suivre quatre cours d'au moins quatre crédits ECTS d'un programme Master dans une université ou une haute école et passer les tests.

11 collaborateurs néerlandophones et 13 franco-phones ont assisté à ces cours en 2014 et pour cela ils ont utilisé un certain nombre d'heures d'apprentissage en dehors de l'ONEM.

4.1.2.2.

Plateforme LeD space

L'année 2014 a été pleinement consacrée au développement et à l'implémentation d'une nouvelle plateforme d'apprentissage: LeD space.

Par la mise en place de cette plateforme, l'objectif principal du CNF était de permettre aux collaborateurs de l'ONEM ainsi qu'à leurs chefs d'avoir un meilleur aperçu de l'offre de formation et surtout de disposer d'un meilleur suivi de leur processus d'apprentissage. Aussi, il était important que l'outil choisi permette un accès rapide et centralisé à l'ensemble des informations concernant l'apprentissage et le développement professionnel au sein de l'ONEM. Enfin, l'informatisation de certaines procédures papier, telles que la demande d'inscription ou la convocation à une formation, était également l'un des objectifs du LeD space.

La première partie de l'année (de janvier à septembre) a été dédiée à une phase de réflexion et de développement. Une étroite collaboration avec d'autres directions, comme ICT, HRM ou la Communication, a permis au CNF d'alimenter ses réflexions et de mettre en place un outil répondant à ses objectifs.

Dès le 24 septembre, l'accès à LeD space a été ouvert pour l'ensemble des collaborateurs de l'ONEM. Chacun a désormais la possibilité de rechercher une formation dans l'offre du CNF ou de l'IFA, d'accéder à son historique de formation depuis 1996, de suivre une formation à distance, d'accéder aux documents d'une formation classique ou encore de répondre à des questionnaires en ligne. L'un des plus grands changements engendrés par LeD space concerne les demandes d'inscription. L'apprenant choisit sa formation dans le catalogue et réalise maintenant une demande d'inscription en ligne. Cette demande est ensuite envoyée automatiquement à l'ensemble de sa ligne hiérarchique pour approbation.

Le chef a donc une vue directe sur les demandes réalisées par ses collaborateurs. Il a également la possibilité de consulter leur historique de formation, de connaître les dates auxquelles ils suivent des formations, de suivre leur progression dans une formation e-learning ou encore de prendre connaissance de leur résultat à un test de positionnement par exemple.

En 2015, des nouveautés viendront agrémenter le catalogue afin de le rendre plus attrayant et plus lisible pour les utilisateurs. Le CNF prévoit également de nouvelles actions pour accompagner les collaborateurs de l'ONEM dans l'utilisation du LeD space. Enfin, la construction d'un lien entre offre de formations, compétences et profil de fonction y sera amorcée.

4.1.2.3

Techniques d'apprentissage innovantes

Le CNF est constamment à la recherche de nouvelles formes d'apprentissage afin d'optimiser la formation au sein de l'ONEM.

- **Webinaire**

En 2014, le CNF a organisé de manière régulière des webinaires, contraction des mots web et séminaire. L'avantage principal, surtout pour une organisation décentralisée comme l'ONEM, est la diminution des déplacements des collaborateurs pour les réunions, les échanges d'informations ou les formations.

En 2014, quatre thématiques ont été traitées à l'aide de cette technologie. A la mi-janvier, la première session d'info en webinaire concernait la nouvelle procédure DISPO J et a rassemblé pas loin de 500 collaborateurs issus des différents bureaux du chômage. Plusieurs webinaires ont aussi été organisés au sujet de l'utilisation de Crescendo en mai et novembre. 593 participants ont bénéficié de ces séances animées par des collaborateurs d'HRM.

Le CNF a eu recours à cet outil pour accompagner les chefs et les directeurs (371) dans l'usage de la plateforme LeD space. Le partage d'écrans a permis de réaliser une démonstration des différentes fonctionnalités. Enfin, l'utilisation de cette technologie est aussi utilisée comme soutien dans l'implémentation du télétravail. Plus de 400 personnes ont, à ce jour, suivi cette séance d'information.

La plupart des participants semblent satisfaits de ce nouveau moyen de communication.

- **Serious games**

La formation combine souvent des modules d'apprentissage (classiques et/ou e-learning), des workshops et des jours de stages. C'est le Blended learning.

L'année 2014 a vu l'introduction du "gamification" et des "jeux sérieux" dans certains trajets de formations. Le CNF s'en sert notamment pour former les nouveaux collaborateurs à mieux intégrer des nouvelles notions ou pour introduire des changements importants.

En septembre, ces nouvelles formes d'apprentissage ont fait leur apparition dans la formation accueil. Les présentations classiques ont été complétées par des quiz, des jeux de rôles ainsi que des jeux éducatifs appelés les "serious games". Il s'agit de jeux qui visent à enseigner aux participants de nouvelles connaissances ou attitudes. Trois jeux sont proposés durant la formation accueil: Sellavie est le jeu "ressources humaines". Il met en scène les différentes situations qu'un collaborateur peut rencontrer tout au long de sa carrière. Le jeu ECOllègue vise à sensibiliser les nouveaux collègues à EMAS et à l'environnement. A la fin de la formation, les participants jouent à Mission EVA sur la stratégie et la déontologie de l'ONEM.

- **Formation Management**

Cycle d'évaluation

Le CNF a poursuivi en 2014, en collaboration avec HRM, les actions de formation et de soutien dans le cadre du cycle d'évaluation. Un cycle de 3 jours a notamment été organisé en collaboration avec l'IFA pour donner des outils aux évaluateurs dans le cadre des différents types d'entretiens à réaliser.

Les évaluateurs n'ayant pas eu l'occasion par le passé de suivre un trajet complet de développement des compétences en matière d'évaluation ont donc pu suivre une journée sur le suivi de la planification et une journée sur l'entretien de fonctionnement.

Fin 2014, tous les évaluateurs ont eu l'occasion de développer leurs compétences pour se préparer aux entretiens d'évaluation. Les accompagnateurs METS ont été également invités à suivre ces 3 journées de formation.

Le CNF a également développé des formations en libre service sur la plateforme LeD space. Elles fournissent des outils aux évaluateurs pour les 4 types d'entretiens.

Motiver des décisions dans le domaine RH

Le CNF, a en collaboration avec HRM, développé une formation permettant d'identifier les obligations d'un évaluateur et de motiver correctement des constats dans les procédures suivantes: rapports de périodes d'adaptation, rapports de stage, mesures d'ordre, licenciement d'un contractuel, procédure disciplinaire, mentions du cycle d'évaluation.

Lean

Le CNF, en collaboration avec DOO, a développé une formation dans le cadre de l'optimisation des processus via le Lean management. Cette formation d'une durée de 2 jours est principalement destinée aux accompagnateurs chargés d'accompagner l'introduction des principes du Lean Management au sein des bureaux du chômage et des directions concernées par le projet. Les cadres des bureaux du chômage et des directions concernés par le Lean en 2014 ont également bénéficié d'une journée de sensibilisation au Lean.

Télétravail

Le télétravail a été étendu en 2014 à l'ensemble des BC et des Directions de l'ONEM.

Le CNF, en collaboration avec le Service Bien-être, a prévu un trajet comprenant une série d'actions pour les membres du cadre et les collaborateurs afin d'accompagner au mieux cette nouvelle manière de travailler.

Les membres du cadre ont bénéficié de trois types d'actions: une sensibilisation via le théâtre d'entreprise pour distiller la nouvelle culture qu'engendre le télétravail, une session d'information sur les règles d'application au sein de l'ONEM et enfin un discover animé par des collègues d'autres services déjà familiarisés avec le télétravail pour un échange de bonnes pratiques.

Les collaborateurs ont eux bénéficié d'une session d'information sur les règles d'application au sein de l'ONEM.

Une animation multimédia a également été développée en complément au théâtre d'entreprise pour que les collaborateurs puissent également être au courant des éléments clés de la culture que l'ONEM souhaite voir se développer lors de l'implémentation du télétravail. Cette animation multimédia présente une alternance de saynètes, de fiches présentant le point de vue officiel de l'ONEM et de questions ouvrant au débat en équipe sur différentes facettes du télétravail. Elle peut être facilement utilisée dans un workshop d'équipe où les chefs et les collaborateurs réfléchissent au contenu qu'ils veulent donner au télétravail ainsi qu'à son impact sur le service. L'esprit d'équipe et la collégialité, l'instauration d'un climat de confiance, les tâches qui sont télétravaillables ou non, des accords clairs sur les objectifs à fixer sont des thèmes abordés.

Ces outils ont été construits à partir des valeurs que l'ONEM trouve centrales et qu'il souhaite maintenir et/ou développer: orientation client, équité, esprit d'équipe, transparence, dynamisme, responsabilité. Une toolbox regroupant l'ensemble des documents et outils disponibles sur le télétravail est également à disposition sur LeD space.

• **Formation pour les Régions sur l'ONEM**

Dans les années à venir, l'impact de la sixième réforme de l'Etat sera clairement perceptible à l'ONEM. Afin d'organiser le transfert des compétences aux Régions, un protocole entre les différentes parties impliquées a été établi. Une part importante de ce transfert concerne la formation du personnel. Dans ce cadre, le CNF a organisé un programme complet de formation pour le personnel des institutions régionales: 101 sessions de formation ont été organisées pour un total de 1007 inscriptions. Le CNF a démarré, dans un premier temps, par des formations "initiation" et ensuite des formations réglementaires plus approfondies. L'ensemble des institutions régionales ont assisté à ces sessions de formation selon les futures compétences de chacune. En octobre 2014, les premiers stages pratiques sur la matière Dispo ont démarré. En complément de ces formations théoriques, le CNF a organisé des stages pratiques sur des matières spécifiques telles que Dispo, Litiges et Admissibilité.

- **Agir de manière efficace avec des personnes vivant dans la pauvreté**

L'article 54 du contrat d'administration de l'ONEM prévoit que l'Office participe au Plan fédéral de réduction de la pauvreté, notamment par la création d'une formation pour les facilitateurs sur le phénomène de la pauvreté et ses influences dans la recherche d'emploi de l'assuré social. Deux jours de formation axés sur la manière de mener un entretien avec une personne vivant dans la pauvreté en tenant compte des obstacles et des barrières et ainsi aboutir à une recherche d'emploi dynamique et adaptée. Il est du devoir de l'Office d'être vigilant: par conséquent, la formation "Agir de manière efficace avec des personnes vivant dans la pauvreté" a été organisée en novembre et décembre 2014 par le CNF. Au total 87 personnes y ont participé.

- **Formation EMAS**

En 2014, les formations dans le cadre d'EMAS ont repris. Plus spécifiquement, une formation concernant l'utilisation de produits dangereux pour les auditeurs EMAS et les ECO-correspondants ainsi que toutes autres personnes manipulant des produits dangereux. Une session par groupe linguistique a été organisée pour un total de 17 participants.

- **Formation EXIT**

Le CNF, en collaboration avec le SIPP, a organisé en octobre et novembre 2014, une formation "EXIT" sur les procédures d'évacuation et voies d'évacuation possibles dans le bâtiment. Cette formation est destinée aux responsables d'évacuation de l'Administration centrale. 4 sessions par rôle linguistique ont été organisées. La formation d'une demi-journée sous forme de jeu dans lequel les participants, sur base de leurs connaissances actuelles, se construisent de nouvelles connaissances. Un total de 72 personnes y a participé.

4.1.3 *La direction Gestion de la connaissance*

La direction Gestion de la connaissance veille à ce que les collaborateurs aient accès à toutes les informations dont ils ont besoin pour pouvoir effectuer leur travail. La tâche des collaborateurs du service consiste à rendre ces informations facilement accessibles et à veiller à ce qu'elles soient claires et fiables.

La direction Gestion de la connaissance organise également le partage des connaissances à l'ONEM. Les collaborateurs doivent disposer des connaissances nécessaires au moment opportun. On ne peut se permettre de perdre les connaissances et l'expérience des personnes qui quittent l'ONEM. De plus, l'ONEM développe une approche structurée en matière de gestion des connaissances nécessaires à la réalisation de ses objectifs.

Depuis un certain nombre d'années, RioDoc est la bibliothèque interne de l'ONEM où les collaborateurs peuvent trouver toutes les informations dont ils ont besoin pour effectuer correctement leurs tâches. Elle contient des instructions, des feuilles info, des formulaires, etc. soit plus de 5 900 documents actifs et plus de 6 700 documents archivés. En 2014, une grande attention a été accordée à l'amélioration de la qualité et de la convivialité de RioDoc. Pour ce faire, des outils d'édition plus pratiques ont été ajoutés à RioDoc. De nouvelles fonctionnalités ont également été mises en place pour les utilisateurs afin de faciliter la recherche d'informations au sein de RioDoc.

L'équipe Gestion de la connaissance a également poursuivi ses actions de sensibilisation auprès des collègues des BC et directions afin qu'ils trouvent les informations disponibles dans l'intranet de l'ONEM de manière plus rapide et plus autonome. En 2014, 522 collaborateurs ont participé à l'une de ces 6 actions de sensibilisation (au total depuis 2012, 1 169 collaborateurs ont participé à l'une des 14 actions).

La gestion d'ONEMTech, le site web de l'ONEM destiné aux partenaires et aux utilisateurs professionnels, fait également partie des tâches de la direction Gestion de la connaissance. Ce site a attiré plus de 1 300 nouveaux utilisateurs en 2014. On comptabilise également plus de 115 000 connexions au site ONEMTech durant l'année 2014.

Le syllabus Admissibilité est un outil important de partage des connaissances. Il offre aux intéressés toutes les informations pratiques relatives à l'Admissibilité: il contient aussi bien des dispositions réglementaires que des procédures qu'ils doivent appliquer dans leur travail quotidien. Le syllabus a été adapté en 2014 en fonction de la nouvelle réglementation.

Sur le même modèle, d'autres initiatives ont été prises pour développer des outils similaires, notamment dans le domaine de la Vérification.

Des e-communities sont à la disposition des collaborateurs de l'ONEM afin d'échanger des idées et des connaissances. Ces forums de discussion portent sur des thèmes spécifiques et sont destinés à certains groupes de collaborateurs. Actuellement l'ONEM dispose de 11 e-communities. 1 250 messages ont été échangés depuis la création de ces 11 e-communities. La dernière e-community a pour particularité d'être ouverte à l'ensemble des collaborateurs et concerne la réorganisation future de l'ONEM.

L'ONEM dispose actuellement de 14 "kits de survie communs" qui soutiennent le transfert des connaissances entre collaborateurs expérimentés et moins expérimentés ou nouvelles recrues. Ils permettent de garantir la continuité du service lorsqu'un collaborateur est absent. En 2014, les kits de survie existants ont été actualisés et leur convivialité a été améliorée. La direction a continué à sensibiliser les collaborateurs expérimentés à l'ajout d'informations, de documents ou de contacts locaux. Plus de 1 700 informations de ce type ont été ajoutées

localement à ces kits de survie.

8 kits de survie sont également disponibles pour documenter les "fonctions critiques" (fonctions qui sont effectuées par peu de personnes à l'ONEM). La direction Gestion de la connaissance a poursuivi la "Campagne pension": lors du départ à la pension d'une personne dans un futur proche, son chef reçoit un e-mail de l'équipe Gestion de la connaissance lui rappelant qu'aucune connaissance ne peut être perdue. La direction Gestion de la connaissance propose également de le soutenir dans le transfert des connaissances.

A la demande de l'Administrateur général, un fichier électronique a été réalisé, en collaboration avec les différents intervenants des directions de l'ONEM, qui reprend toutes les modifications réglementaires qui depuis 2012 ont demandé des investissements à l'ONEM ainsi que toutes les productions liées à ces différentes réformes.

4.1.4

Les activités de la direction Communication

La direction Communication de l'ONEM se charge de la communication interne et externe de l'ONEM sous tous ses aspects: le site web, les magazines internes, l'intranet, les contacts avec la presse, les stands aux bourses de l'emploi ainsi que les brochures d'information.

4.1.4.1

Le site web de l'ONEM

Le site web est l'endroit où sont rassemblées toutes les informations réglementaires utiles concernant les activités de l'ONEM. En 2014, la cellule Internet s'est lancée dans la conception d'un nouveau site. Avec un nouveau look, une nouvelle navigation et plus de convivialité, le site se veut, telle que l'est notre mission, orienté client. L'objectif est qu'il réponde davantage et de manière plus intuitive aux questions des internautes. Il se décline désormais par profils. Trois grandes entrées permettent d'y accéder: citoyen, employeur et documentation. Le lancement de la nouvelle version du site internet de l'ONEM a eu lieu en janvier 2015.

En 2014, on a enregistré en moyenne 7 187 visites quotidiennes du site web de l'ONEM.

4.1.4.2

Campagnes de communication et contacts presse

En 2014, deux actions importantes ont été communiquées au public extérieur grâce à une campagne de communication. En ce qui concerne la demande électronique de crédit-temps, la direction Communication, en collaboration avec les bureaux du chômage, a contacté par mail près de 280 000 employeurs. Pour la promotion de la carte de pointage électronique eC3, un communiqué de presse a été envoyé à la presse classique ainsi qu'à la presse spécialisée. Ainsi, fin décembre, l'application électronique comptait déjà plus de 16 000 utilisateurs.

Une fois par mois, l'ONEM communique les chiffres du chômage aux médias dans un communiqué de presse. A la fin de chaque trimestre, un communiqué de presse plus détaillé intitulé les "Indicateurs trimestriels du marché du travail" est également envoyé à la presse. Ces communications sont destinées à quelque 250 journalistes et spécialistes du marché du travail.

A ces communiqués réguliers s'ajoutent ceux imposés par l'actualité. Au total, 21 communiqués de presse ont été envoyés en 2014. D'autre part, la direction Communication traite également les demandes émanant des journalistes. L'année passée, la direction a enregistré 347 appels émanant de journalistes. Au cours de cette même année, l'ONEM a été cité 1 845 fois dans la presse.

4.1.4.3

Communication "Multichannel"

En 2014, l'installation d'écrans d'accueil dans les salles d'attente des bureaux a continué sur sa lancée, après Mons, les bureaux de Liège, Hasselt, Anvers et Charleroi ont installé des écrans dans leurs espaces d'accueil. Ces moniteurs présentent les services électroniques de l'ONEM et des informations générales sur les missions de l'ONEM et de ses partenaires.

4.1.4.4

L'enquête de satisfaction Consulto+

Afin de répondre aux exigences de son contrat d'administration, l'ONEM mène chaque année une vaste enquête de satisfaction auprès de ses clients. Les années impaires concernent l'accueil des visiteurs dans les bureaux du chômage (Consulto). Les années paires, comme 2014, l'ONEM évalue la qualité de son accueil téléphonique et sonde les publics suivants :

- les personnes ayant eu un contact téléphonique avec un service de l'ONEM (bureaux du chômage, administration centrale et Fonds de fermeture d'entreprises);
- les employeurs et les secrétariats sociaux qui ont notifié du chômage temporaire;
- les bénéficiaires d'une interruption de carrière ou d'un crédit-temps.

Cette enquête téléphonique, baptisée Consulto+, s'est déroulée sur une période de sept semaines, de septembre à mi-octobre.

- **L'accueil téléphonique dans un service de l'ONEM**

En 2014, 1 800 personnes ont été interrogées. 70 % des personnes sondées sur l'accueil téléphonique dans un service de l'ONEM (administration centrale, bureaux du chômage) se déclarent satisfaites, voire très satisfaites. En 2014, tous nos bureaux disposaient du système Voice Over IP et la plupart d'entre eux utilisent l'IVR (Interactive Voice Recorder), un répondeur vocal qui propose un choix de menus. Les résultats de l'enquête révèlent que nos clients se montrent critiques à l'égard du message téléphonique lorsqu'ils contactent un des 30 bureaux du chômage.

En revanche, nos clients préfèrent un contact personnalisé avec les collaborateurs de l'Office. L'enquête révèle en effet que plus de 83 % des répondants se disent (très) satisfaits de l'amabilité et la serviabilité de nos collaborateurs, une progression par rapport au score de 2012.

En ce qui concerne l'accueil téléphonique au Fonds de fermeture d'entreprises, les résultats enregistrés dans les enquêtes précédentes restent bons. Le taux de satisfaction générale atteint les 86 %. Le Fonds est facilement accessible pour 63,8 % des personnes interrogées. 93 % des répondants apprécient l'amabilité et la serviabilité du personnel et 83,5 % affirment avoir reçu une réponse claire à leurs questions.

- **Les employeurs qui communiquent le chômage temporaire**

En 2014, l'ONEM a réalisé 200 enquêtes auprès de 150 entreprises et de 50 secrétariats sociaux. Le taux de satisfaction générale des employeurs et des secrétariats sociaux à l'égard de la procédure de notification de chômage temporaire par internet franchit la barre des 90 %.

En 2014, le taux de satisfaction générale des employeurs et des secrétariats sociaux concernant les contacts téléphoniques est encore très élevé avec une moyenne de 83,7 % (85,3 % en 2012).

- **Les bénéficiaires d'une interruption de carrière ou crédit-temps**

Vu la croissance importante enregistrée ces dernières années du nombre de bénéficiaires de ces dispositifs, l'échantillon des personnes interrogées a doublé pour atteindre 400 répondants. Parmi ceux-ci se trouvaient des personnes en interruption de carrière, des personnes ayant opté pour un crédit-temps et celles ayant choisi un congé parental.

En 2014, la satisfaction générale reste très élevée: 95,1 % (contre 94,9 % en 2012). La satisfaction des clients interrogés touche plusieurs critères: la qualité des procédures, les contacts avec le personnel de l'Office, les délais de traitement et de paiement.

Parmi les personnes qui ont introduit leur demande d'interruption de carrière via l'application électronique, toutes ont déclaré être satisfaites de cette nouvelle procédure.

4.1.4.5

Réseaux sociaux

Depuis juillet 2014, l'ONEM a fait son entrée sur les réseaux sociaux avec pour objectif d'attirer l'attention sur un certain nombre de nouveautés propres à l'ONEM et de renforcer son image d'administration moderne. La présence de l'ONEM sur Twitter et Facebook permet d'atteindre un public différent. Facebook a une large portée (près de 60 % des Belges ont un profil sur ce site), tandis que Twitter attire un public spécialisé de journalistes et de professionnels. Via ces deux canaux, les actualités publiées sur notre site internet telles que les communiqués de presse, les chiffres du chômage, les emplois vacants, ... sont davantage mises en lumière.

En décembre 2014, l'ONEM a lancé son canal YouTube. Le premier film posté: un film d'entreprise sur l'ONEM. Ont suivi des films pédagogiques concernant les demandes d'interruption de carrière et crédit temps en ligne ainsi que l'utilisation de l'eBox.

4.1.4.6

Communication interne

La direction Communication aide les autres directions de l'ONEM dans la transmission d'informations aux collaborateurs de l'ONEM. La communication interne est principalement assurée par le biais de trois canaux: Kiosque, Dixit Magazine et Dixit Cadres. Kiosque est une page reprenant des articles d'actualité de l'ONEM sur l'intranet et, en l'occurrence, la première page que les collaborateurs voient s'afficher lorsqu'ils démarrent leur ordinateur. En 2014, l'équipe de rédaction a publié 460 articles d'actualité sur la page de l'intranet. Chaque trimestre, Dixit Magazine est tiré à près de 5 000 exemplaires. Suite à l'enquête menée auprès des lecteurs en 2013, il ressort qu'un certain nombre de collaborateurs souhaitait une version électronique du magazine, ce fut chose faite en 2014. La version papier et la version électronique continuent à coexister. Quant au Dixit Cadres, le magazine d'entreprise destiné aux cadres, il est déjà entièrement digitalisé depuis 2012. Chaque mois (sauf en août), il est envoyé par voie électronique à 750 cadres de l'ONEM.

L'utilisation de films d'entreprise entre peu à peu dans les habitudes de l'ONEM. Ces films sont une manière excellente et efficiente d'informer le personnel. En 2014, 13 films ont été réalisés en interne.

La direction Communication apporte également sa collaboration aux projets internes importants et en assure la communication aux collaborateurs par l'intermédiaire de différents canaux: en 2014, les efforts dans le cadre du projet ECO se sont poursuivis notamment au travers de l'expo ECO, afin de responsabiliser les collaborateurs par rapport au comportement écologique sur le lieu de travail et en dehors. En 2014, l'expo ECO a été reçue durant minimum un mois dans 12 bureaux du chômage. Différentes actions ont également été menées suite à des occasions spéciales telles que la Semaine du développement durable, de la mobilité, de la réduction des déchets, ...

- **La réorganisation**

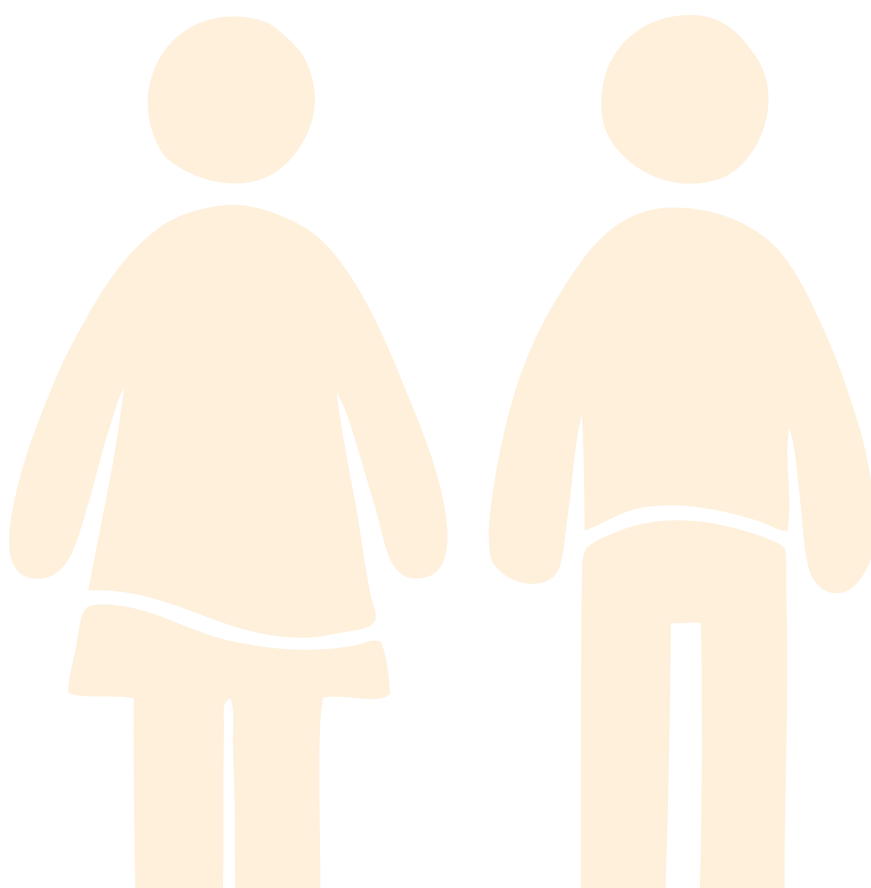
Le 10 juillet 2014, le Comité de gestion a approuvé la proposition de réorganisation de l'ONEM. Les raisons de cette réorganisation sont connues: l'ONEM veut apporter une réponse aux réformes et aux économies imposées, et ce, dans les meilleures conditions pour les collaborateurs. Pour préparer et accompagner un projet aussi vaste et important que la restructuration d'un organisme comme l'ONEM, la direction Communication a travaillé sur un plan d'actions et une campagne d'information de grande échelle. Des inforums, des sessions d'information, des webinaires ont été organisés pour permettre aux collaborateurs de poser les questions sur le déroulement pratique de la réorganisation. La direction Communication a ainsi pu mettre en place une e-community regroupant les questions les plus fréquemment posées. Ce système de questions/réponses permet un accès rapide et donc plus aisé à l'information.

- **Journée d'études 2014**

Comme chaque année, le service communication a collaboré à l'organisation et à la promotion des journées d'études 2014 au sein de l'Administration centrale. Deux journées placées sous le signe de la découverte des services de support de l'Office. Au total, près de 700 collaborateurs de l'ONEM issus de tous les bureaux du chômage y ont participé. Les participants et les orateurs ont été très satisfaits de la nouvelle formule.

Tableau 4.1.V
Chiffres-clés de la direction Communication

Site internet: nombre moyen de visiteurs par jour	7 187
Nombre de communiqués de presse	21
Nombre d'articles sur l'ONEM	1 845
Nombre de jours où l'ONEM est apparu dans la presse	309
Nombre d'appels téléphoniques de journalistes	347
Nombre d'articles d'actualité sur l'intranet	460
Nombre de pages A4 en offset	43 558 416
Nombre de photocopies en reprographie	4 949 231
Nombre de participations à des bourses à l'emploi	40



4.1.5 Le service Développement de l'organisation

A l'ONEM, le service Développement de l'organisation (DOO) est responsable de l'accompagnement du processus de changement progressif et structuré. Le service Développement de l'organisation soutient le management dans la préparation, l'établissement et le suivi du planning stratégique. Ce service offre également un support méthodologique lors de l'introduction de nouvelles techniques de management et de nouveaux instruments de gestion.

EFQM: une gestion de qualité

L'ONEM utilise le modèle EFQM comme cadre global pour la gestion de la qualité et comme un outil pour définir la stratégie. Des autoévaluations ont régulièrement lieu tant au niveau national qu'au niveau des bureaux du chômage et des directions. A l'aide d'un questionnaire, les directeurs et les cadres évaluent le niveau de maturité en ce qui concerne les méthodes et les approches qu'ils utilisent. Ils évaluent également les résultats qu'ils obtiennent pour les clients, les collaborateurs, la société, ainsi que le core business. DOO a mis au point un outil simple à la mesure de l'ONEM pour les autoévaluations locales.

En outre, le modèle EFQM offre la possibilité de faire réaliser un audit de l'organisation par des assesseurs de niveau international. En 2014, une telle évaluation a été effectuée pour la seconde fois auprès de l'ONEM et auprès du Fonds de Fermetures d'Entreprises. DOO a préparé l'évaluation, a établi un dossier de candidat et a accompagné les assesseurs. Par le biais d'un workshop avec la direction et des interviews, ainsi que de "focus groupes" avec des cadres et des collaborateurs, ils ont examiné durant une semaine dans quelle mesure la gestion de l'ONEM était une gestion de qualité et dans quelle mesure la stratégie était ancrée. L'ONEM et le FFE ont obtenu un label 5 étoiles "Recognised for Excellence", le niveau le plus élevé dans le modèle EFQM. Les assesseurs ont, ensuite, formulé un certain nombre de recommandations qui ont donné lieu à des actions d'amélioration et qui ont été intégrées dans la stratégie 2015-2017.

Lean Management

DOO est responsable de la coordination générale, du suivi et du support méthodologique du Lean Management au sein de l'ONEM, qui a été lancé en 2012. En 2014, l'ONEM a également appliqué les principes du Lean Management dans différents services et directions qui se sont portés candidats. Le Lean Management est une méthode qui vise l'amélioration continue des processus en éliminant les éléments superflus. De cette manière, nous pouvons améliorer le service que nous fournissons. Le Lean Management vise également à améliorer les conditions dans lesquelles les collaborateurs accomplissent leurs tâches. Les collaborateurs de terrain, qui effectuent le travail quotidiennement, sont étroitement impliqués dans l'intégralité de ce projet. Les principes du Lean Management ont déjà été appliqués à 45 processus entre 2012 et 2014 dans les bureaux de l'ONEM et les directions de l'Administration centrale.

Boîte à idées en ligne: Eureka

L'ONEM attache déjà de l'importance à la participation des collaborateurs. Ainsi, il existait auparavant une procédure de consultation auprès de l'ensemble du personnel en préparation du séminaire stratégique d'automne. En 2014, on a, toutefois, simplifié considérablement la tâche des collaborateurs afin de leur permettre de formuler des idées tout au long de l'année. Le workflow électronique "Eureka" dans lequel les collaborateurs peuvent formuler leurs idées et propositions d'amélioration, a été testé à la fin de l'année 2013 et est opérationnel depuis avril 2014. Chaque collaborateur peut, après validation par son chef, formuler des propositions d'amélioration relatives à la réglementation, aux applications informatiques, aux procédures de travail, à la communication..., et ce à tout moment. Auparavant, cela était seulement possible en préparation du séminaire stratégique d'automne. Le directeur pourra indiquer à quelle direction la proposition est destinée, pour qu'elle se retrouve directement dans la direction concernée. Dans le courant de l'année 2014, les collaborateurs ont formulé 406 propositions d'amélioration par le biais de la nouvelle application.

Productivité par mission de base

Depuis septembre 2013, les directeurs des bureaux du chômage disposent d'un instrument de gestion mis au point par DDO. Les informations relatives au temps de travail effectif des collaborateurs, combinées aux données provenant de l'enquête temps mensuelle et aux tableaux de bord, donnent des résultats très précis en termes de "productivité par mission de base". Chaque directeur reçoit un rapport trimestriel reprenant les données en matière de productivité pour son bureau. Il s'agit d'un instrument qui peut être utilisé pour la bonne gestion et la répartition optimale du personnel dans un bureau. Les collaborateurs du service Développement de l'organisation ont adapté cet instrument de gestion dans le courant de l'année 2014 sur la base de remarques des directeurs.

Réorganisation des services de l'ONEM

Le 10 juillet 2014, le Comité de gestion de l'ONEM a donné son accord concernant la réorganisation progressive des services de l'ONEM, laquelle sera mise en œuvre ultérieurement en étroite concertation avec les syndicats. Les 30 bureaux actuels continueront d'exister, mais ils seront regroupés en 16 entités. Le principe essentiel consiste à faire la distinction entre les activités "front-office" et "back-office". À terme, le traitement pur des dossiers ne se fera plus que dans le "back-office" des bureaux centralisateurs. Les bureaux non centralisateurs assureront le service pour lequel un contact direct est encore nécessaire (transmission d'informations à l'accueil, auditions ...). Cette réorganisation est devenue nécessaire à la suite des importantes modifications institutionnelles, budgétaires et démographiques auxquelles l'ONEM est confronté. La direction Développement de l'organisation est chargée d'accompagner le groupe de travail qui devait préparer cette réorganisation. À partir de 2015, ce groupe de travail sera converti en un groupe de projet qui mettra concrètement en œuvre la réorganisation à partir de 2015.

Un nouveau cockpit

Depuis 1997, l'ONEM est doté d'une "salle de direction informatisée" permettant de suivre les résultats relatifs aux clients externes et internes (prestations des directions de support), les facteurs environnementaux (p. ex., le budget) et les projets stratégiques de l'Office. Ainsi, des décisions opérationnelles et stratégiques importantes peuvent être prises sur la base de faits et de chiffres. Cette salle de réunion a fait peau neuve en 2014 tant en ce qui concerne le contenu que l'infrastructure et la technologie. De ce fait, la salle dispose maintenant d'écrans dynamiques qui ne présentent pas uniquement les KPI nationaux de l'ONEM, mais qui peuvent également être adaptés en fonction de la réunion et présenter des KPI spécifiques par direction de support. Le système permet aussi de consulter facilement des données détaillées des tableaux de bord et des statistiques.



4.2

Gestion financière

4.2.1 Introduction

La direction Services financiers assure la gestion financière de l'ONEM, ainsi que la gestion des flux financiers en provenance et à destination des institutions partenaires. Les moyens financiers que l'ONEM reçoit proviennent principalement de l'ONSS, des moyens auxquels viennent s'ajouter un certain nombre de recettes propres. C'est par le biais des organismes de paiement que l'ONEM verse aux ayants droit une partie importante des allocations sociales, tandis que d'autres allocations sont directement versées aux intéressés, comme les allocations d'interruption de carrière. Outre les allocations sociales, il effectue aussi des paiements dans le cadre de son propre fonctionnement, comme par ex. les traitements du personnel, les factures de fournisseurs, etc. Une autre mission consiste à organiser l'encadrement financier des activités "Titres-services et dans les ALE". Toutes ces activités sont enregistrées dans la comptabilité générale et la comptabilité du prix de revient se charge de transformer ces activités en informations stratégiques pertinentes. En outre, l'Office effectue des contrôles financiers et comptables dans les organismes de paiement et les ALE.

Au cours de l'année 2014, les programmes comptables existants utilisés pour la comptabilité générale et pour le circuit d'achat électronique ont été remplacés par les nouvelles applications comptables PIA et EPM. Dans le même temps, l'on a évolué vers un nouveau plan comptable conforme au SEC caractérisé par le fait que l'enregistrement et le reporting sont plus proches de l'approche économique des activités que de l'approche budgétaire comme c'était le cas auparavant.

En outre, un livre de caisse informatisé a été implémenté au sein des services extérieurs de l'ONEM, lequel permet d'organiser de manière plus efficace le suivi et le contrôle au niveau central. L'ONEM vérifie que les dépenses engagées par les organismes de paiement sont affectées où elles doivent être et enregistre les résultats obtenus dans une comptabilité auxiliaire. En 2014, par le biais d'un projet additionnel, cette application comptable récemment modernisée s'est vu adjoindre un module (en phase de test) censé permettre une signature électronique des (76 000) pièces justificatives. Le fait que ces documents ne seront plus imprimés entraînera finalement une économie de papier substantielle.

4.2.2 Budget des missions

4.2.2.1 Dépenses

Le budget des missions comporte essentiellement les dépenses et les recettes destinées aux prestations sociales, mais également les crédits destinés aux autres missions légales énumérées dans le tableau 4.2.II (titres-services, frais d'administration pour organismes de paiement, congé-éducation payé, etc.).

Le tableau ci-dessous a été établi sur la base des données définitives de 2013 et des données provisoires arrêtées au 31 décembre 2014.

Tableau 4.2.I
Budget des missions (dépenses)

Prestations sociales	2013		2014	
	En millions EUR	en %	en millions EUR	En %
Allocations de chômage	7 513,40	62,20	7 759,44	62,87
Allocations de chômage avec complément d'entreprise	1 610,85	13,34	1 548,29	12,54
Interruption de carrière et crédit-temps	832,81	6,89	899,76	7,29
Sous-total Prestations Sociales	9 957,06	82,43	9 957,09	82,70
Titres-services de proximité	1 649,33	13,65	1 617,14	13,10
Frais d'administration des organismes de paiement	207,99	1,72	227,29	1,84
Congé-éducation payé	90,30	0,75	97,18	0,79
Missions de mise au travail	43,36	0,36	54,93	0,45
Outplacement	31,81	0,26	28,25	0,23
ALE	4,28	0,04	7,76	0,06
Dépenses diverses	95,23	0,36	102,77	0,83
Total dépenses	12 079,36	100,00	12 342,81	100,00

Allocations de chômage

Cette rubrique du budget comprend les allocations payées aux chômeurs complets et temporaires, les allocations d'activation, les allocations de garde versées aux mères d'accueil, les indemnités de vacances seniors et de vacances jeunes, etc.

En 2014, l'ONEM a alloué un montant de 7 759,44 millions d'EUR aux quatre organismes de paiement pour qu'ils paient les allocations de chômage. De 1992 à 2013, les avances pour le mois de décembre ont, en vertu d'une décision du Gouvernement, été imputées à l'exercice budgétaire suivant. L'introduction du nouveau plan comptable et le passage à une comptabilité conforme au SEC a toutefois entraîné des changements dans la manière

d'imputer. L'année 2014 a été, à cet égard, une année transitoire au cours de laquelle, tant les avances de décembre 2013 que celles de décembre 2014 ont été reprises dans l'année budgétaire en cours et qu'il y a donc eu, en 2014, une imputation unique de 13 mois. En outre, le mode d'imputation des prestations sociales a été adapté et a donné lieu à des comptabilisations rectificatives.

Les bureaux du chômage de l'ONEM contrôlent si les dépenses des organismes de paiement sont affectées à ce qu'elles doivent être. Les résultats de la vérification des dépenses 2014 seront connus en 2015.

Allocations de chômage avec complément d'entreprise

Dans le cas des allocations de chômage avec complément d'entreprise, l'ayant droit reçoit une allocation de chômage de l'ONEM, ainsi qu'une indemnité complémentaire payée par l'employeur. Seule la première partie est reprise dans le budget des missions de l'ONEM.

En 2014, les organismes de paiement ont pu disposer d'un montant de 1 548,29 millions d'EUR pour payer des allocations de chômage avec complément d'entreprise.

Le montant définitif approuvé de ces dépenses sera connu en 2015, après avoir été contrôlé par les bureaux du chômage.

Interruption de carrière et crédit-temps

En 2014, les dépenses en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps se sont chiffrées à 899,76 millions d'EUR. Le succès des systèmes d'interruption de carrière et de crédit-temps transparait de l'évolution des dépenses. Les dépenses en interruption de carrière et en crédit-temps ont doublé en moins de dix ans de temps. La même remarque que pour les allocations de chômage s'applique pour 2014 et 13 mois ont été également imputés dans la comptabilité.

Titres-services

Le "régime titres-services", instauré par la loi du 20 juillet 2001, a pris cours de manière effective en 2003. En 2014, l'augmentation constante des dépenses annuelles depuis l'instauration du système a pris fin. En effet, les dépenses ont diminué de 32,19 millions d'EUR par rapport à 2013.

Frais d'administration des organismes de paiement

L'ONEM octroie aux organismes de paiement une indemnité pour leurs frais d'administration. Le mode de calcul de l'indemnité est défini par la loi et tient compte du volume de travail mesuré sur la base du nombre de cas payés, de l'évolution des salaires (coût du travail dans les organismes de paiement), de la complexité des dossiers traités et de la productivité.

L'indemnité ou le coût réel(le) ne peut être calculé(e) qu'une fois tous les paramètres connus. En pratique, cela signifie que l'ONEM accorde des avances sur la base d'un calcul avec une estimation des paramètres. Le décompte s'effectue sur la base du calcul de l'indemnité approuvé par l'autorité de tutelle.

Les frais d'administration de 2012 ont été liquidés en 2014.

Les autres postes de dépenses concernent de plus petites dépenses visant souvent à faire en sorte que les demandeurs d'emploi soient à nouveau actifs sur le marché de l'emploi (congé-éducation payé, missions de mise à l'emploi, financement des vacances annuelles, outplacement, ALE, ...).

4.2.2.2 Recettes

Tableau 4.2.II
Budget des missions (recettes)

	2013		2014	
	En millions EUR	En %	En millions EUR	En %
Recettes gestion financière globale				
Chômage	9 357,06	75,64	9 055,83	75,47
Chômage avec complément d'entreprise	1 607,60	13,00	1 531,71	12,77
Interruption de carrière	850,03	6,87	804,23	6,70
Sous-total recettes gestion financière globale	11 814,69	95,51	11 391,77	94,94
Recettes propres				
<i>Cotisations sociales spécifiques</i>				
FFE- financement chômage temporaire	251,16	2,03	211,17	1,76
ONSS- financement congé éducation	47,04	0,38	39,31	0,33
ONSS- financement outplacement	21,92	0,18	18,47	0,15
ONSS- financement conventions premier emploi	0,00	0,00	46,12	0,38
ONSS- financement économie sociale	0,00	0,00	2,00	0,02
ONSS- financement fonds de formation titres -services	0,00	0,00	8,08	0,07
ONSS- financement bonus démarrage et stage	0,00	0,00	7,01	0,06
ONSS- fonds de formation groupes à risque	0,00	0,00	12,00	0,10
Transfert réserves ALE	0,00	0,00	3,75	0,03
Cotisation spéciale revenus élevés	0,18	0,00	0,35	0,00
Sous-total cotisations spécifiques	320,31	2,59	348,26	2,90
<i>Interventions</i>				
Fonds d'affectation congé éducation	50,53	0,41	36,49	0,30
Fonds d'affectation convention premier emploi	4,72	0,04	4,72	0,04
Fonds d'affectation titres-services	4,62	0,04	4,55	0,04
Fonds d'affectation économie sociale	0,00	0,00	16,84	0,14
Société émettrice ALE	13,13	0,11	11,18	0,09
Sous-total interventions	73,01	0,59	73,78	0,61
<i>Recettes diverses</i>				
Récupération prestations sociales	139,82	1,13	154,64	1,29
Autres récupérations divers	22,83	0,18	30,05	0,25
Sous-total recettes diverses	162,65	1,31	184,69	1,54
Total recettes	12 370,65	100,00	11 998,50	100,00

Les dépenses des branches Chômage, Chômage avec complément d'entreprise ainsi qu'Interruption de carrière et Crédit-temps sont principalement financées par la gestion financière globale de la sécurité sociale par le biais de l'ONSS.

En 2014, les recettes provenant de la gestion financière globale se sont élevées à 11 391,77 millions d'EUR, contre 11 814,69 millions d'EUR en 2013, soit une diminution de 422,92 millions d'EUR ou de - 3,58 %.

Les recettes propres de l'ONEM ont augmenté de 50,77 millions d'EUR par rapport à 2013 et comprennent des cotisations sociales spécifiques, des interventions et des recettes diverses.

4.2.3 Budget de gestion

4.2.3.1 Dépenses

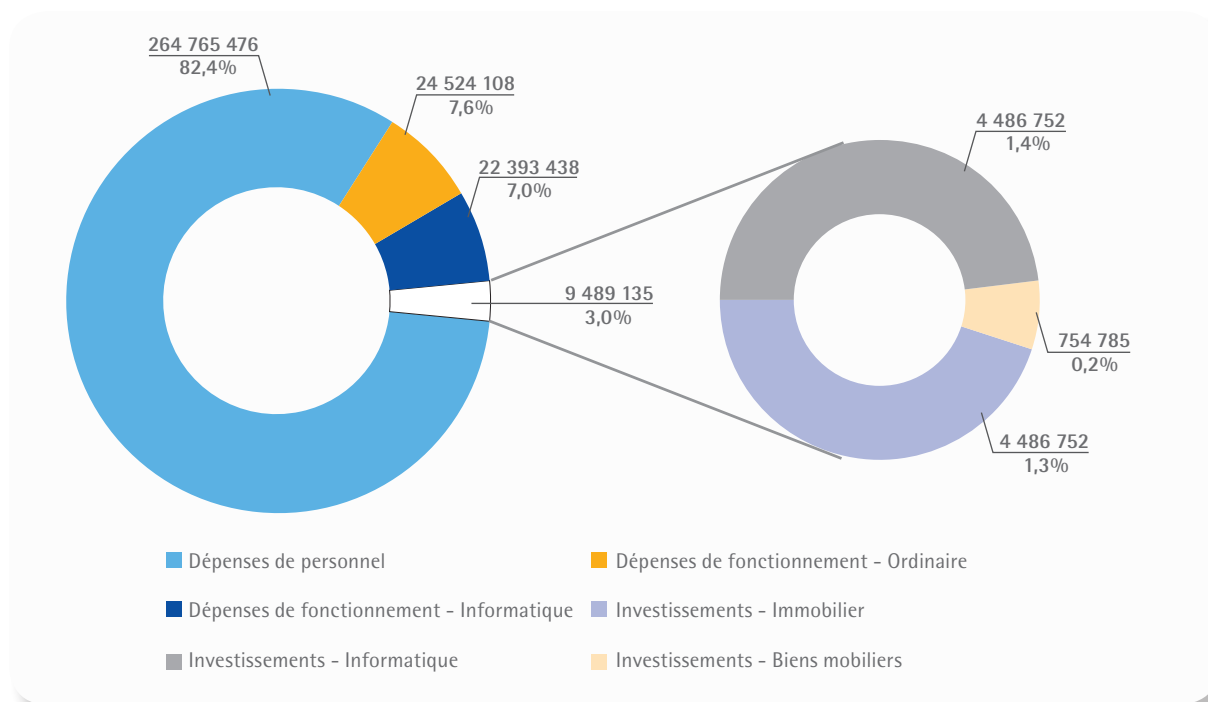
Tableau 4.2.III
Budget de gestion des dépenses (en milliers d'EUR)

	2013	2014	Différence	
			Absolue	en %
1. Frais de gestion ONEM	262 063 (86,56 %)	282 994 (88,11 %)	+ 20 931	+ 7,99
2. Frais de fonctionnement ALE	29 531 (9,75 %)	31 222 (9,72 %)	+ 1 691	+5,73
3. Frais de fonctionnement ONEM-ALE	114 (0,04 %)	107 (0,03 %)	- 6	- 5,58
4. Transfert de réserves ALE	4 499 (1,49 %)	0 (0,00 %)	- 4 499	- 100,00
5. Dépenses diverses	6 547 (2,16 %)	6 849 (2,13 %)	+ 302	+ 4,61
Total dépenses	302 753 100 %	321 172 100 %	+ 18 419	+ 6,08

En 2014, les frais de gestion ONEM ont augmenté de 20,93 millions d'EUR (282,99 millions d'EUR en 2014, contre 262,06 millions d'EUR en 2013) et cette augmentation se situait en grande partie au niveau des dépenses en personnel et au niveau des frais de consommation. Par contre, les dépenses d'investissement, elles, ont connu une légère diminution.

Les frais de personnel ont augmenté de 18,82 millions d'EUR par rapport à l'année précédente et cette hausse est principalement due au fait que les rémunérations payées pour le mois de décembre ont dû être imputées sur l'année en cours (15,73 millions d'EUR).

Graphique 4.2.I
Total Budget de gestion 2014



Les "frais de fonctionnement ALE" comprennent les frais de personnel et les frais de consommation du contingent de contractuels ALE. Les "frais de fonctionnement ALE-ONEM" comprennent les frais de consommation et d'acquisitions de biens patrimoniaux par le personnel de l'ONEM, qui sont à charge du budget ALE. Le "report de réserves ALE" comprend le produit de la facturation des frais de personnel des agents ALE détachés qui ont été affectés dans les entreprises "titres-services" agréées. A partir de 2014, ces derniers sont inscrits sous les missions.

Les "dépenses diverses" comprennent l'amortissement des emprunts hypothécaires Bruxelles et des frais de fonctionnement à récupérer auprès du FFE.

4.2.3.2 Recettes

Tableau 4.2.IV
Budget de gestion des recettes
(en milliers d'EUR)

	2013	2014	Différence	
			Absolue	En %
1. Recettes gestion financière globale	0 (0,00 %)	0 (0,00 %)	+ 0	-
2. Cotisations sociales spécifiques	4 499 (10,85 %)	0 (0,00 %)	- 4 499	- 100,00
3. Interventions	19 810 (47,78 %)	19 810 (53,17 %)	+ 0	+ 0,00
4. Recettes diverses	17 150 (41,37 %)	17 449 (46,83 %)	+ 299	+ 1,74
Total recettes	41 459 100 %	37 259 100%	- 4 200	- 10,13

Les "recettes gestion globale – budget de gestion" sont inexistantes en 2014, de même que les cotisations sociales spécifiques comprenant le transfert des recettes de la facturation titres-services à la gestion globale (voir aussi 4.2.3.1). Toutes les recettes gestion globale doivent en effet être imputées sous les missions.

Les frais de fonctionnement des activités ALE sont financés par un fonds d'attribution alimenté par des fonds provenant du financement alternatif (une partie des recettes de la TVA).

Les recettes diverses englobent les récupérations diverses de l'ONEM, des ALE et du FFE.

4.2.4 *Les activités des Services financiers en 2014*

4.2.4.1 *Inspection de la comptabilité des institutions partenaires*

Chaque mois, les organismes de paiement reçoivent des avances qui leur permettent de payer les allocations sociales et de financer leur fonctionnement (lesdits "frais d'administration").

L'ONEM contrôle les comptabilités des organismes de paiement.

La comptabilité des prestations sociales comprend l'enregistrement des paiements des allocations par les organismes de paiement ainsi que les résultats de la vérification des bureaux du chômage de l'ONEM. En 2014, l'ONEM a contrôlé cette comptabilité à 570 reprises:

- 456 contrôles portant sur l'exactitude de l'imputation des fonds avancés par l'ONEM;
- 114 contrôles portant sur la concordance entre la comptabilité de l'ONEM et celle des organismes de paiement.

La comptabilité de gestion des organismes de paiement reprend les charges et les produits liés au fonctionnement. En 2014, cette comptabilité a fait l'objet de 159 contrôles:

- 108 contrôles axés sur l'exactitude des imputations;
- 51 contrôles portant sur les mises à charge de la provision d'intérêts (annulation débiteurs douteux).

La comptabilité spécifique des dépenses liées au paiement des chèques ALE introduits par les travailleurs ALE est aussi contrôlée.

Hormis la comptabilité précitée des organismes de paiement, les comptabilités des agences ALE sont également contrôlées. L'ONEM contrôle si ces agences investissent un quart des moyens qu'elles reçoivent de la société émettrice de chèques ALE dans des formations pour les chômeurs inscrits auprès de leur agence. Lorsque les ALE ne rencontrent pas cette obligation légale, l'ONEM demande de verser un montant équivalent à l'ONSS-Gestion

globale. Selon les derniers chiffres, 89,80 % de toutes les ALE ont rempli cette obligation pour la période de dépenses 2011-2012. Le total des dépenses en formations s'élevait à 1 043 000 EUR. Un contrôle préalable des comptabilités des ALE, réalisé à l'aide d'une check-list, est effectué chaque année par les coordinateurs ALE des bureaux du chômage. Ces contrôles préalables révèlent là où l'Inspection comptable doit nécessairement réaliser des contrôles approfondis d'un certain nombre d'ALE.

4.2.4.2 *Gestion des liquidités des organismes de paiement*

L'ONEM s'est vu confier la tâche d'approvisionner à temps et en toutes circonstances les organismes de paiement en liquidités nécessaires au paiement des allocations sociales. Cette mission est reprise dans le contrat d'administration.

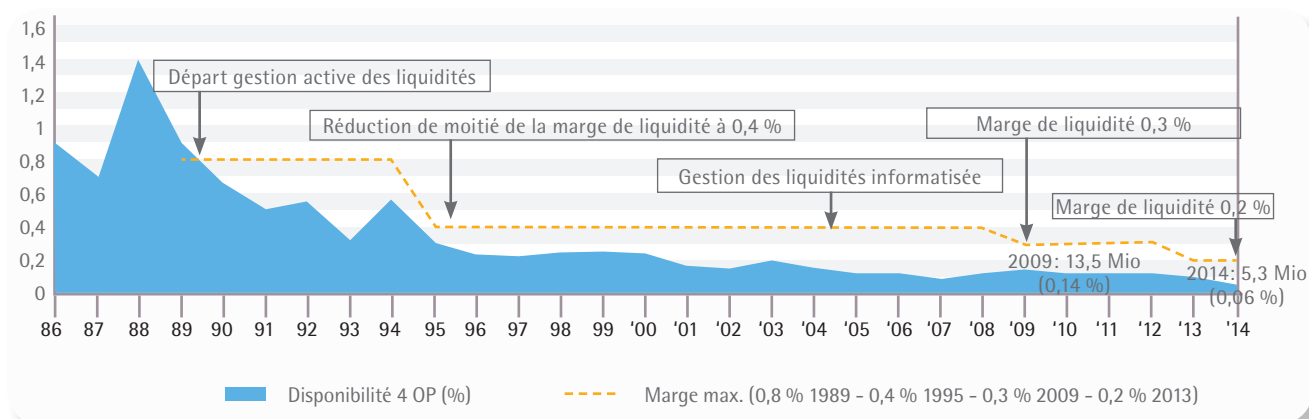
Une réserve limitée de moyens financiers permet aux organismes de paiement de faire face à des fluctuations quotidiennes imprévisibles au niveau des dépenses. Soucieux de gérer au mieux les ressources de la sécurité sociale, l'ONEM veille à ce que cette réserve soit suffisante tout en restant limitée.

En 2014, la marge de liquidité moyenne des organismes de paiement ne s'élevait qu'à 0,06 % des dépenses annuelles.

L'informatisation croissante ainsi que la collaboration soutenue entre l'ONEM et les organismes de paiement ont permis de poursuivre l'affinement de la politique en matière de trésorerie. La marge de liquidité maximale a été ramenée de 0,3 % à 0,2 %. L'introduction, en 2013, d'un deuxième seuil de liquidité inférieur a entraîné une nouvelle diminution des liquidités au sein des OP. Des organismes de paiement privés qui fournissent des efforts considérables et qui se maintiennent en dessous de 0,15 %, perçoivent une indemnité à cet effet. Cette indemnité encourage les organismes de paiement à fournir constamment des efforts supplémentaires, ce qui permet de diminuer structurellement les moyens en circulation en vue du financement du chômage.

Le résultat de la maîtrise des liquidités peut être déduit d'après le graphique suivant:

Graphique 4.2.II



4.2.4.3

Gestion de la trésorerie

L'ONEM a commencé l'année 2014 avec une trésorerie de 68,8 millions d'EUR. Au 31 décembre 2014, les moyens financiers ont été limités à 93,5 millions d'EUR.

Étant donné que la gestion financière globale de la sécurité sociale finance l'ONEM en fonction de ses besoins de trésorerie réels, cela nécessite une gestion rigoureuse de la trésorerie.

Pour chaque jour ouvrable, les avoirs disponibles sur le compte BNPFortis de la gestion globale ne peuvent pas dépasser 5 % des dépenses mensuelles du budget des dépenses 2014, secteur Sécurité sociale.

La gestion de la trésorerie requiert un suivi continu de manière à pouvoir effectuer à temps et avec un minimum de moyens de fonctionnement tous les paiements de l'ONEM allant des plus petits paiements (factures, notes de débit, ...) aux paiements importants, à savoir les avances pour les prestations sociales.

4.2.4.4

Calcul du prix de revient

Chaque année, l'ONEM procède à un calcul du prix de revient: le prix de revient des différentes missions de base, par centre de coûts est calculé. Ainsi, l'ONEM obtient une idée précise du coût des différentes missions.

Tableau 4.2.V

Frais de fonctionnement 2013 (en milliers d'EUR)

Centre de coûts	Coûts opérationnels	Coûts de support	Full-cost 2013	%	Full-cost 2012	Différence 2013 - 2012	%
Services extérieurs	166 599,61	21 112,06	187 711,67	64,67	182 454,26	5 257,41	2,88
Adm. centrale ONEM	44 075,18	27 614,35	71 689,53	24,70	68 569,25	3 120,28	4,55
ALE	25 472,37	-	25 472,37	8,78	31 808,55	- 6 336,18	- 19,92
FFE	5 405,68	-	5 405,68	1,86	5 133,47	272,21	5,30
Total	241 552,85	48 726,41	290 279,25	100,00	287 965,54	2 313,72	0,80

En 2013, les frais de personnel ont diminué de 1,10 % par rapport à 2012. L'augmentation suite à l'indexation (+ 2,33 %) a été compensée par une diminution des dépenses réelles (- 3,43 %).

Les dépenses supplémentaires en ancienneté et en promotion (+ 0,39 %) et les charges de pension des statutaires (+ 0,30 %) ont été dépassées par une diminution des dépenses dans d'autres domaines, notamment et principalement par une diminution des primes de compétences (- 2,01 %) et une diminution à la suite de la réduction de l'effectif du personnel (- 0,82 %).

Cette diminution des frais de personnel, combinée à une hausse des frais informatiques et des autres frais de fonctionnement, a entraîné une augmentation globale des frais de fonctionnement de l'ordre de 0,80 %.



4.3

Les services de support

La direction générale Support est l'une des quatre directions générales de l'ONEM. Elle comprend les directions ICT, Procédures de travail, Travaux et Matériel ainsi que le Service linguistique. Les activités de ces directions sont relativement différentes, bien qu'elles assurent toutes les quatre le soutien matériel ou technique du personnel ainsi que celui des assurés sociaux.

En 2014, elles ont continué de réduire leur impact environnemental notamment en répondant aux exigences d'EMAS, en effectuant des achats et des travaux durables, en développant des services électroniques, ...

4.3.1 *La direction ICT*

4.3.1.1 *Ses missions*

La direction ICT est un service logistique important à l'ONEM mais aussi pour l'Office. Les collaborateurs de la direction analysent avec le client ses besoins, effectuent l'analyse fonctionnelle et technique nécessaire, programment et testent les applications et les mettent à la disposition du "business". La direction assure également en permanence la mise à jour des applications fournies.

Elle aide également le client à rechercher des outils informatiques utiles sur le marché et veille à leur intégration au sein de l'ONEM. Dans ce sens, la direction ICT est au service de tous les agents de l'ONEM mais aussi indirectement de tous les utilisateurs externes qui ont recours à ses services. ICT développe des applications telles que la demande d'allocations d'interruption électronique (E-LO+) et la carte de contrôle électronique (C3) afin d'offrir des services en ligne aux citoyens (cf. chapitre 3.12 consacré au service électronique). En outre, elle gère l'infrastructure informatique et en suit les évolutions techniques. Elle est également chargée d'assurer un soutien technique aux utilisateurs, par le biais d'un helpdesk qui évolue de plus en plus vers un véritable "service desk".

En 2014, la direction Informatique a commencé à se réorganiser sur base des principes ITIL afin de répondre au mieux aux besoins des utilisateurs. ITIL est une bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information qui regroupe un ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques du management du système d'information (processus et procédures). La réorganisation mise en place est sous-tendue par l'utilisation de l'outil logiciel "Omnitracker" qui permet un suivi permanent de l'ensemble des processus ICT (Change Management, Incident Management, ...).

4.3.1.2 *Les principales réalisations en 2014*

La direction ICT de l'ONEM fournit des applications ainsi que des structures informatiques modernes et conviviales tant au personnel qu'aux clients de l'Office. Pour ses clients internes, la direction ICT développe des applications très importantes et utiles afin de garantir un service de qualité et rapide.

En 2014, le système UAM (User Access Management) a été affiné afin de diminuer le temps de création, d'adaptation et d'arrêt des autorisations d'accès des utilisateurs et d'améliorer la qualité des informations de base utilisées pour cette gestion, les profils utilisateurs étant définis sur base des données des ressources humaines (HRIS).

Enfin, la direction ICT participe au choix de logiciels informatiques achetés ou mis à disposition au sein des directions. La direction garantit l'implémentation de chacun de ces outils au sein du réseau et la gestion de leurs accès. C'est le cas de la plateforme LeD space, un programme de gestion entièrement nouveau pour les formations, qui a été mise à la disposition de tous les collaborateurs le 24 septembre 2014.

La mise en place de la téléphonie par réseau informatique (VOIP) s'est poursuivie et achevée en 2014 pour toutes les implantations de l'ONEM. Ce système offre de nouvelles possibilités en matière de téléphonie et permet l'e-mail-to-fax.

Pour ce qui concerne l'e-mail, la direction ICT a mis à profit un système de boîtes-mail partageables par plusieurs utilisateurs (une boîte-mail pour un service), qu'elle avait elle-même développé précédemment, pour créer 12 adresses mail standard par bureau, correspondant à 12 services.

Le projet visant à virtualiser les serveurs de l'ONEM a été poursuivi en 2014 et pourra se terminer en 2015. Plus d'une centaine de serveurs ont été remplacés par 12 serveurs très puissants. Cette virtualisation des serveurs permet une diminution des coûts de maintenance, de la consommation d'électricité et une gestion plus flexible.

Dans le cadre du renouvellement progressif des infrastructures et du télétravail, ICT a continué et achevé de remplacer progressivement les postes fixes par des ordinateurs portables. Ce projet s'est achevé en décembre 2014.

Le projet de rationalisation du parc d'imprimantes et de photocopieuses de l'ONEM s'est poursuivi en 2014. Il s'agit de remplacer les anciennes machines par un nombre restreint d'appareils multifonctionnels (MFP), qui peuvent servir aussi bien de photocopieuses, d'imprimantes et de scanners. Fin 2014, toutes les photocopieuses de l'ONEM avaient déjà été remplacées et le nombre total d'imprimantes (en comptant les nouvelles MFP) avait déjà été réduit de plus d'une centaine d'unités. Au départ, en 2013, l'ONEM comptabilisait environ 100 photocopieuses et 900 imprimantes; l'objectif visé est de l'ordre de 400 imprimantes MFP au total.

4.3.2

Les activités de la direction

Procédures de travail

La direction Procédures de travail est à la disposition des services de production des bureaux de l'ONEM et de l'Administration centrale mais également des partenaires externes. Elle est chargée d'informatiser les processus lorsque c'est possible et souhaitable. Elle établit également des directives et des schémas afin de fournir des informations sur les applications qu'elle a élaborées. Elle accompagne les utilisateurs et promeut les applications. Elle dispose aussi d'un helpdesk auquel les utilisateurs ont la possibilité de poser leurs questions. La direction travaille toujours en étroite collaboration avec les utilisateurs finaux de leurs produits et les partenaires externes.

Dans ce chapitre, vous trouverez un aperçu des réalisations mises à disposition des services de production de l'Office et des partenaires de l'ONEM. Pour ce qui est des détails relatifs aux réalisations en 2014 concernant les services électroniques (carte de contrôle C3, la demande d'allocations d'interruption électronique (E-LO+), utilisation de SMS dans le cadre de Dispo), consultez le chapitre 3.12.

4.3.2.1

Projets en cours

Les projets d'automatisation qui relèvent de la responsabilité de la direction Procédures de travail consistent généralement en des projets pluriannuels devant être soumis à une phase d'analyse, de développement et de test avant leur mise en production. Après leur mise en service, les applications sont également adaptées en fonction des changements apportés à la réglementation ou des remarques émises par les collaborateurs sur le terrain.

Un certain nombre de projets en cours depuis plusieurs années ont été poursuivis en 2014 et seront réalisés en 2015. Il s'agit par exemple de:

- l'optimisation du processus de récupération (Optirec);
- l'informatisation des activités relatives aux procédures judiciaires (Jupro);
- l'amélioration du traitement des anomalies lors des demandes d'interruption de carrière et de crédit-temps (Analogic);

- la modernisation de l'autorisation de paiement électronique envoyée par l'ONEM à l'organisme de paiement (C2 xml);
- l'informatisation de la procédure de récupération effectuée par l'organisme de paiement qui permet à l'ONEM d'éviter d'approuver une dépense induite (C10.1).

4.3.2.2

Réalisations en 2014

Application C9 Management

L'application C9 Management est destinée aux services Admissibilité et Dispenses afin de suivre l'état du traitement des dossiers. Depuis la mi-juillet 2014, de nouvelles fonctions (délais de traitement et solde des dossiers) ont été ajoutées à cette application.

Dispo J

La réglementation relative à l'activation des demandeurs d'emploi évolue. Depuis 2013, une nouvelle procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi existe pour les jeunes en stage d'insertion professionnelle. Ils doivent obtenir deux évaluations positives avant de pouvoir prétendre au droit aux allocations. Les premiers entretiens effectifs ont eu lieu en février 2014. Cette nouvelle procédure a nécessité la rédaction et l'envoi de lettres d'information et de convocations spécifiques. La direction Procédures de travail a été chargée de la création automatique de ces lettres et de la coordination de leur envoi. Elle a également dû adapter les programmes de gestion pour les collaborateurs qui planifient et mènent les entretiens aux nouvelles dispositions réglementaires.

ELO Consult

Pour les bureaux du chômage, l'application ELO Consult permet de consulter et de suivre les demandes d'interruption de carrière et de crédit-temps électroniques. Le remplissage automatique des modules interruption de carrière est opérationnel depuis début 2014.

REGIS chômage

Depuis le 1^{er} avril 2014, les organismes de paiement contrôlent l'exactitude des déclarations des assurés sociaux avant de transmettre leur dossier à l'ONEM via la procédure REGIS. L'organisme de paiement (OP) vérifie si les données déclarées correspondent aux données du Registre national. L'objectif est d'éviter les paiements indûment versés en effectuant ces vérifications préventives. Depuis juillet 2014, les organismes de paiement traitent aussi les messages du Registre national qui concernent des modifications d'adresse, de nationalité ou de situation familiale (depuis octobre 2014 pour ces dernières). Les OP introduisent les changements à l'ONEM afin de garantir un paiement correct. La direction Procédures de travail organise cet échange de données électroniques et a modifié les applications de l'ONEM existantes pour rendre cette nouvelle méthode de travail possible.

Fin du droit aux allocations d'insertion

La direction Procédures de travail a développé un programme qui permet aux utilisateurs de gérer de manière semi-automatique les dossiers que les OP ont massivement introduit fin 2014 afin de calculer si le droit aux allocations d'insertion pour les allocataires concernés peut être prolongé.

4.3.3

La direction Travaux et Matériel

Cette direction de l'ONEM est, entre autres, compétente pour les biens immobiliers de l'Office. Elle se charge de l'achat ou de la location, de l'aménagement ainsi que de l'entretien des différents sites. L'achat et la fourniture de biens mobiliers font également partie de ses missions. Pour chaque achat, il y a lieu de tenir compte de toutes les dispositions et législations qui doivent être respectées en matière d'adjudications. Une cellule est créée au sein de la direction, laquelle constitue le moteur pour la politique environnementale appliquée par l'ONEM. C'est, entre autres, cette cellule qui se charge de l'encadrement et de l'assistance pour l'obtention des enregistrements EMAS.

Enfin, la direction s'assure que toutes les règles imposées ainsi que les dispositions légales en matière d'aménagement, d'entretien et d'utilisation soient respectées dans l'ensemble des bâtiments.

4.3.3.1

Ecologie

Depuis mai 2013, l'ONEM a obtenu l'enregistrement EMAS pour son bâtiment de l'Administration centrale. Dans ce cadre, l'Office recourt depuis 2012 à un système de management environnemental (SME) afin d'évaluer et d'améliorer continuellement ses prestations environnementales. Chaque année, un audit interne et externe vérifie si les objectifs environnementaux repris dans la politique environnementale de l'ONEM, disponible sur notre site internet, sont respectés.

L'ONEM a élargi l'enregistrement EMAS aux bâtiments dont il est propriétaire (cf. l'article 127 du contrat d'administration 2013-2015). En août 2014, l'enregistrement de l'ONEM a donc été étendu aux BC Bruges, Charleroi et Gand.

Les chiffres relatifs à la consommation d'électricité, de mazout ou de gaz des quatre entités de l'ONEM, appliquant un système de management environnemental, démontrent une tendance générale à la baisse ou une stabilisation.

En 2014, 8 nouveaux bureaux du chômage implantent un SME dans le cadre d'EMAS. Les bureaux concernés sont les suivants: Mons, La Louvière, Tournai, Anvers, Ostende, Vilvorde, Turnhout et Courtrai.

4.3.3.2

Le patrimoine de l'ONEM

Outre l'Administration centrale répartie à deux endroits (7 Boulevard de l'Empereur et le bâtiment Hospi), l'ONEM dispose également de 30 bureaux locaux, à travers toute la Belgique, et encore de plusieurs autres bâtiments (magasin central, centre d'études à Walcourt, ...). Actuellement, 23 bureaux de l'ONEM sont installés dans un bâtiment dont l'ONEM est propriétaire et 7 bureaux du chômage dans des bâtiments en location.

En 2014, trois bureaux ont déménagé dans un nouvel endroit moderne. Au mois de janvier, le bureau de Nivelles a déménagé, en février ce fut Malines et en octobre, ce fut le tour du bureau d'Arlon. Les bureaux du chômage de Malines et d'Arlon sont aménagés en bureaux paysagers et appliquent le "new way of working": chaque soir, les bureaux sont soigneusement rangés (principe du clean desk). Plus personne ne dispose donc d'un bureau fixe. Il s'agit désormais de postes de travail partagés.

Les travaux de rénovation du bureau de l'ONEM de Bruxelles ont débuté en 2014.

4.3.4

Le Service linguistique

Le Service linguistique de l'ONEM assure des traductions de et vers chacune des 24 langues officielles de l'Union européenne. En 2014, il a réalisé la traduction écrite de 7 043 pages, à raison de minimum 500 mots/page, et la plupart de ces traductions ont fait l'objet d'une révision. Ce service a également effectué de nombreuses traductions simultanées, notamment pour des délégations étrangères en visite à l'Office. Il met à la disposition de l'ensemble du personnel un dictionnaire reprenant des termes se rapportant à la Sécurité sociale en général et à l'ONEM en particulier et leur fournit des conseils linguistiques via l'intranet.



*Le Fonds d'indemnisation
des travailleurs licenciés en cas
de fermeture d'entreprise (FFE)*



Introduction

2014 a été une année particulière pour le Fonds car pour la première fois depuis 2008, un léger revirement s'est amorcé:

- le nombre de faillites et de pertes d'emplois a diminué. Au total, ce sont 10 822 entreprises qui ont fait faillite en 2014, soit 891 de moins qu'en 2013 (- 7,61 %). 3 960 d'entre-elles occupaient du personnel (- 8,38 % par rapport à 2013), faisant ainsi à nouveau passer le nombre de pertes d'emplois en 2014 sous la barre des 30 000 unités. Malgré cette tendance favorable, 28 534 personnes ont encore perdu leur emploi en 2014 (- 5,12 % par rapport à 2013);
- le Fonds a dû examiner un moins grand nombre de dossiers, et ce tant au niveau des entreprises (entreprises en faillite) qu'au niveau individuel (demandes introduites par des travailleurs victimes d'une faillite). Le Fonds a ouvert 11 066 nouveaux dossiers de fermeture (- 6,23 % par rapport à 2013) et a reçu 22 276 nouvelles demandes individuelles d'intervention (- 0,94 % par rapport à 2013) pour des rémunérations et des indemnités dont l'employeur était encore redevable;
- on constate une même évolution favorable au niveau de l'intervention du Fonds en 2014. 25 562 travailleurs (contre 24 456 travailleurs en 2013) ont perçu une indemnité du Fonds, et ce pour un montant total de 219 543 252,09 EUR, soit une baisse de - 1,60 % ou - 3 566 796,86 EUR par rapport à 2013;

- le Fonds a versé un montant de 211 167 750,22 EUR dans le cadre du chômage temporaire (- 16 % par rapport à 2013);
- malgré le léger revirement perceptible au niveau du contexte économique et au niveau du nombre de nouveaux dossiers et de nouvelles demandes, la productivité des services de production est restée élevée en 2014. Un plus grand nombre de travailleurs ont été payés, et ce avec moins de personnel. En 2014, l'effectif du Fonds a continué à baisser pour atteindre 70,91 unités budgétaires (- 3,26 % par rapport à 2013).

En 2014, le Fonds a continué à veiller à procurer à ses clients un service optimal. A l'automne, la collaboration électronique a été élargie aux organisations représentatives des travailleurs. Depuis novembre 2014, le Fonds avertit les gestionnaires de dossiers par mail dès que des questions sont posées à propos de formulaires de demande (F1) de travailleurs licenciés. L'application internet (e-gofso) permet au gestionnaire de dossiers de consulter ces questions et d'ensuite introduire et envoyer la réponse en ligne. Ces réponses sont ensuite reprises dans le workflow automatique du Fonds.

Le Fonds a, en outre, réalisé une enquête sur la qualité des services téléphoniques fournis à ses clients externes. Au total, ce sont 130 personnes qui ont été interrogées. 85,9 % des répondants ont déclaré être satisfaits, voire très satisfaits, de l'accueil téléphonique et 93 % ont déclaré être satisfaits, voire très satisfaits, de l'amabilité, ainsi que de la serviabilité du standardiste. Environ 83,5 % des clients interrogés ont reçu une réponse claire à toutes leurs questions. Les résultats témoignent d'un service téléphonique de qualité, et ce malgré les maladies de jeunesse qui se sont déclarées lors du passage de la téléphonie classique à la téléphonie VoIP. Le nouveau système de téléphonie ouvre la voie à une amélioration mesurable de la qualité des services téléphoniques à l'avenir. Fin 2014, le Fonds a sondé la satisfaction à propos de ses services en réalisant une deuxième enquête auprès des curateurs. Les résultats seront analysés en 2015 et conduiront à des propositions d'amélioration concrètes.

En 2014, le Fonds s'est vu décerner le certificat EFQM "Recognised for Excellence" et a obtenu le nombre maximum d'étoiles, à savoir 5. Cette reconnaissance externe par un jury d'experts a été obtenue à l'issue d'un assessment approfondi. Le label obtenu est le plus haut niveau de reconnaissance en matière de qualité de service ainsi que de bonne gestion et il constitue un couronnement pour l'Organisation ainsi que pour l'engagement des collaborateurs.

L'engagement des collaborateurs s'avérant crucial pour le fonctionnement de l'Organisation, en 2014 et comme tous les deux ans, une enquête a également été menée auprès du personnel en vue de mesurer la satisfaction du client interne. Environ 90% des collaborateurs sont, dans l'ensemble, satisfaits de leur travail. 35 des 60 questions posées ont enregistré un meilleur résultat, tandis que 22 questions ont enregistré un moins bon score et que 3 questions ont, quant à elles, enregistré un statu quo par rapport aux résultats de 2012. Grâce à des actions d'amélioration, le Fonds est parvenu à améliorer de 5 % les 10 plus mauvais résultats de l'enquête précédente réalisée en 2012. Les résultats de la nouvelle enquête seront passés au crible en 2015 et serviront à améliorer la prochaine enquête prévue en 2016.

5.1

Nouveautés dans la législation sur les fermetures

En 2014, et comme chaque année, les arrêtés royaux reprenant les nouvelles cotisations patronales (trois AR du 14.02.2014 – MB du 12.03.2014) et l'arrêté royal relatif au financement alternatif (AR du 10.04.2014 – MB du 09.05.2014) ont été publiés.

Ce furent là les seules modifications apportées à la législation sur les fermetures en 2014.

5.2

Mise en œuvre des missions du Fonds

5.2.1

Tâches classiques dans les secteurs industriels et commerciaux, les activités extra statutaires et les restructurations

En 2014, le Fonds a versé aux victimes de fermetures et de restructurations un montant de 216 466 435,69 EUR.

Tableau 5.2.I
Ventilation et évolution des dépenses sur le plan
des fermetures depuis 2010

Année	Indemnités de fermeture	Indemnités contractuelles	Indemnités de transition	Complément d'entreprise (ancien ICP)	Dépenses extra- statutaires	Sabena	Total
2010	* 6 396 936,43	* 138 950 742,72	2 030 709,51	* 9 653 969,52	1 166 010,99	1 935 887,55	160 134 256,72
2011	9 771 032,77	157 300 637,13	1 956 199,94	* 7 112 225,77	1 044 157,91	664 955,65	177 849 209,17
2012	11 193 973,00	153 185 262,41	1 332 781,07	* 7 331 414,85	806 981,90	471 799,23	174 322 212,46
2013	10 233 811,91	198 312 268,97	2 194 940,59	7 749 438,29	281 770,22	407 430,20	219 179 660,18
2014	11 392 272,37	194 103 881,47	3 237 916,24	7 345 009,84	15 728,23	371 627,54	216 466 435,69
Différence 2014/2013	+ 1 158 460,46	- 4 208 387,50	+ 1 042 975,65	- 404 428,45	- 266 041,99	- 35 802,66	- 2 713 224,49
Evolution 2014/2013 (en %)	+ 11,32	- 2,12	+ 47,52	- 5,22	- 94,42	- 8,79	- 1,24

* Ces données incluent également un paiement dans un dossier de restructuration.

Tableau 5.2.II
Evolution du nombre de bénéficiaires depuis 2010

Année	Indemnités de fermeture	Indemnités contractuelles	Indemnités de transition	Complément d'entreprise (ancien ICP)	Dépenses extra-statutaires	Sabena	Total
2010	*5 224	* 14 878	671	* 2 719	251	132	23 875
2011	7 668	16 608	693	* 2 476	238	248	27 931
2012	7 783	16 335	439	* 2 642	218	118	27 535
2013	7 789	19 176	656	2 706	108	103	30 538
2014	8 218	20 361	969	2 617	11	95	32 271
Différence 2014/2013	+ 429	+ 1 185	+ 313	- 89	- 97	- 8	+ 1 733
Evolution 2014/2013 (en %)	+ 5,51	+ 6,18	+ 47,71	- 3,29	- 89,81	- 7,77	+ 5,67

* Ces données incluent également un paiement dans un dossier de restructuration.

La baisse enregistrée au niveau du nombre de faillites, de pertes d'emplois ainsi qu'au niveau du nombre de nouveaux dossiers qui s'est amorcée en 2014 ne transparait pas encore au niveau des dépenses de 2014, et ce en raison du fait que pour des raisons légales, le délai de traitement moyen d'un dossier de fermeture est d'environ un an. C'est pour cette raison que les conséquences de la crise économique et financière sont encore perceptibles dans les dépenses de 2014. Par rapport à l'année 2013, le montant payé a baissé (- 1,24 %), certes, mais le nombre de bénéficiaires, lui, a augmenté (+ 5,67 %). Si l'on compare avec l'année 2007, soit l'année précédant la crise, les dépenses ont pratiquement doublé (+ 88,02 %).

Il convient de faire remarquer qu'un bénéficiaire peut toucher plus d'un type d'indemnités au cours d'une même année (exemple: une indemnité de fermeture et des indemnités contractuelles). Au total, 25 216 personnes différentes issues des secteurs industriel et commercial ont touché une indemnité du Fonds en 2014 (contre 24 021 personnes en 2013).

Les principales tendances au niveau des dépenses du Fonds, par type d'indemnités, sont les suivantes:

- **Indemnités contractuelles (194 103 881,47 EUR)**

En 2014, 20 361 bénéficiaires ont perçu des indemnités contractuelles, et ce pour un montant total de 194 103 881,47 EUR, soit, en moyenne, un montant de 9 533,12 EUR par bénéficiaire. Ces dépenses représentent 89,67 % des dépenses totales du Fonds.

Depuis le début de la crise économique, les dépenses en indemnités contractuelles ont augmenté chaque année (sauf en 2012, année au cours de laquelle une légère baisse s'est faite sentir). En 2013, les dépenses en indemnités contractuelles ont à nouveau enregistré une augmentation spectaculaire (+ 29,46 %). En 2014 et malgré la hausse du nombre de travailleurs indemnisés (+ 6,18 %), les dépenses en indemnités contractuelles ont légèrement diminué (- 2,12 %).

Cette baisse est exclusivement due à un coût moyen moins élevé (- 7,82 %). Malgré la légère baisse, les dépenses en indemnités contractuelles ont à nouveau atteint un niveau particulièrement élevé.

Compte tenu du délai de traitement d'un dossier de fermeture, en 2014, ce sont principalement les travailleurs dont l'entreprise a fermé en 2013 qui ont été indemnisés.

- **Complément d'entreprise, anciennement indemnité complémentaire de prépension (7 345 009,84 EUR)**

En 2014, le Fonds a versé un complément d'entreprise à 2 617 bénéficiaires différents, ce qui correspond à un montant total de 7 345 009,84 EUR, et ce qui représente 3,39 % des dépenses totales. L'indemnité mensuelle moyenne s'élève à 285,59 EUR.

Contrairement à la tendance à la baisse perceptible depuis 2002, les dépenses consacrées au complément d'entreprise ont augmenté en 2012 et 2013 pour à nouveau diminuer en 2014 (- 5,22 %). Cette baisse résulte tant d'une diminution du nombre de bénéficiaires (- 3,29 %) que d'un fléchissement de l'indemnité mensuelle moyenne (- 4,83 %).

Étant donné que le paiement des chômeurs avec complément d'entreprise s'étale sur plusieurs années, en 2014, le service a continué à payer les dossiers en cours et a, en outre, commencé à effectuer un versement pour 461 nouveaux dossiers. Étant donné que le paiement du Fonds a cessé dans 499 dossiers, le nombre de bénéficiaires a diminué.

- **Indemnités de fermeture (11 392 272,37 EUR)**

En 2014, 8 218 bénéficiaires ont perçu une indemnité de fermeture, et ce pour un montant total de 11 392 272,37 EUR, soit, en moyenne, un montant de 1 386,26 EUR par bénéficiaire. Ces dépenses représentent 5,26 % des dépenses totales du Fonds.

En 2012, les dépenses en indemnités de fermeture ont atteint leur niveau le plus haut en 10 ans et le 5^e niveau le plus haut depuis l'existence du Fonds. Après une baisse en 2013, les dépenses en indemnités de fermeture ont augmenté, en 2014, pour pratiquement atteindre le niveau de 2012.

L'augmentation des dépenses en 2014 est due tant à la hausse du nombre de bénéficiaires (+ 5,51 %) qu'à celle du coût moyen qui est passé de 1 313,88 EUR à 1 386,26 EUR (+ 5,51 %).

L'indemnité de fermeture se calcule sur la base des années d'ancienneté de service au sein de l'entreprise, ainsi que sur la base de l'âge de la personne.

- **Indemnités de transition (3 237 916,24 EUR)**

En 2014, une indemnité de transition a été versée à 969 travailleurs, et ce pour un montant total de 3 237 916,24 EUR. Cela équivaut à une moyenne de 3 341,50 EUR par bénéficiaire. Ces dépenses représentent environ 1,50 % des dépenses totales du Fonds. Compte tenu de leur proportion très faible dans les dépenses totales, nous ne pouvons pas parler ici de tendances données.

- **Les dépenses extra-statutaires (en ce compris les interventions dans le dossier extra-statutaire Sabena)**

Pour certaines fermetures, une CCT n'est pas opposable au Fonds. Dans pareils cas, le Comité de gestion est habilité à donner au Fonds l'autorisation de jouer le rôle de secrétariat social pour les chômeurs avec complément d'entreprise de ces entreprises. Pour accomplir ces tâches, c'est aux pouvoirs publics, à des sociétés régionales d'investissement ou à d'autres pouvoirs publics qu'il revient de mettre au préalable les moyens financiers nécessaires à la disposition du Fonds.

En 2014, les dépenses consacrées aux activités extra-statutaires se sont élevées à 15 728,23 EUR, et ce pour le compte de Sogepa (pour l'entreprise Forges de Clabecq) et du SPF Mobilité et Transport (pour l'entreprise Hoverspeed). Le Fonds ne se voyant plus attribuer aucun nouveau dossier, cela fait déjà quelques années que les dépenses extra-statutaires connaissent une tendance à la baisse. En 2014 et tout comme lors des années précédentes, un grand nombre de bénéficiaires ont à nouveau atteint l'âge de la pension.

Outre les indemnités légales, le Plan social Sabena conclu le 8 novembre 2001 entre le Gouvernement et les organisations représentatives des travailleurs, prévoit différentes sortes d'indemnités individualisées (en fonction de l'ancienneté, de la rémunération, de l'âge et du statut du travailleur). Le Fonds verse ces indemnités pour le compte de l'Etat belge. En 2014, le Fonds a versé un montant de 371 627,54 EUR dans le cadre de ce plan social.

5.2.2

Tâches classiques dans le secteur non marchand et les professions libérales

L'élargissement du champ d'application de la loi relative aux fermetures d'entreprises au secteur non marchand ainsi qu'aux professions libérales a eu pour conséquence qu'en juillet 2008, un paiement a pour la première fois été effectué à des personnes victimes de fermetures dans ce secteur.

En 2014, le Comité particulier a pris une décision positive quant à l'applicabilité de la loi relative aux fermetures d'entreprises dans le secteur non marchand et les professions libérales dans 64 dossiers d'entreprises.

En 2014, le Fonds a versé 3 076 816,40 EUR à 346 travailleurs différents issus du secteur non marchand et des professions libérales.

Tableau 5.2.III
Ventilation et évolution des dépenses en matière de fermetures depuis 2010

Année	Indemnité contractuelles	Complément d'entreprise (ancien ICP)	Total
2010	3 541 977,75	182 235,43	3 724 213,18
2011	4 369 781,18	162 529,19	4 532 310,37
2012	3 532 861,33	103 956,94	3 636 818,27
2013	3 868 296,41	62 092,36	3 930 388,77
2014	3 042 963,31	33 853,09	3 076 816,40
Différence 2014/2013	- 825 333,10	- 28 239,27	- 853 572,37
Evolution 2014/2013 (en %)	- 21,34	- 45,48	- 21,72

Tableau 5.2.IV
Evolution du nombre de bénéficiaires depuis 2010

Année	Indemnité contractuelles	Complément d'entreprise (ancien ICP)	Total
2010	181	58	239
2011	359	52	411
2012	335	44	379
2013	414	26	440
2014	335	15	350
Différence 2014/2013	- 79	- 11	- 90
Evolution 2014/2013 (en %)	- 19,08	- 42,31	- 20,45

Les principales tendances au niveau des dépenses du Fonds, par type d'indemnités, sont les suivantes:

- **Indemnités contractuelles**

En 2014, 335 bénéficiaires ont perçu des indemnités contractuelles, et ce pour un montant total de 3 042 963,31 EUR. Il s'agit là d'une forte baisse par rapport à l'année 2013 (- 21,34 %). Les dépenses en indemnités contractuelles dans le secteur non marchand ont ainsi atteint leur niveau le plus bas depuis 2008. Non seulement le nombre de bénéficiaires a fortement diminué (- 19,08 %), mais le coût moyen par bénéficiaire a, en outre, diminué, passant de 9 343,71 EUR à 9 083,47 EUR (- 2,79 %).

En 2014, des indemnités contractuelles ont été versées dans un moins grand nombre de dossiers d'entreprise (86 dossiers en 2014, contre 90 dossiers en 2013).

- **Complément d'entreprise, anciennement indemnité complémentaire de prépension**

En 2014, le Fonds a versé une indemnité à 15 chômeurs avec complément d'entreprise, et ce pour un montant total de 33 853,09 EUR. L'indemnité mensuelle moyenne s'élève à 273,01 EUR.

Tout comme lors des années précédentes, le nombre de bénéficiaires a fortement diminué (- 42,31 %). En 2014, le paiement d'un nouveau chômeur avec complément d'entreprise a été entamé, mais le Fonds a par contre pu clôturer le paiement dans 8 dossiers. Le coût mensuel moyen a augmenté (+ 10,80 %).

5.2.3 Chômage temporaire

Tableau 5.2.V
Evolution de la part que le Fonds prend en charge dans
les dépenses de l'ONEM pour le chômage temporaire
depuis 2010

Année	Dépenses de la même année	Regularisations année précédente	Total chômage temporaire	Evolution en % du chômage temporaire total
2010	220 970 000,00	+ 18 840 323,35	239 810 323,35	- 26,19
2011	196 204 000,00	+ 52 845 665,00	249 051 676,00	+ 3,85
2012	227 895 497,22	+ 1 518 502,78	229 414 000,00	- 7,88
2013	249 090 000,00	+ 11 072 156,34	251 162 156,34	+ 9,48
2014	192 459 000,00	+ 18 708 750,22	211 167 750,22	- 15,92

Afin de responsabiliser les employeurs qui font appel au régime de chômage temporaire, le Fonds prend en charge 33 % des dépenses engagées par l'ONEM dans le cadre du chômage temporaire pour ouvriers, et ce par le biais d'un financement provenant des employeurs (art. 53 de la loi du 26.06.2002 relative aux fermetures d'entreprises). La loi du 12 avril 2011 portant prolongation des mesures de crise (MB du 28.04.2011) stipule en outre que le Fonds prend en charge une partie du coût (27 %) de l'indemnité prévue dans le cadre de la suspension des employés pour manque de travail.

En 2014, la part du Fonds dans le chômage temporaire s'est montée à 211 167 750,22 EUR.

Conformément à l'art. 5 de l'AR du 23 mars 2007, le Fonds verse des avances mensuelles à l'ONEM. Le décompte s'opère dans le courant du second semestre de l'année qui suit l'année écoulée, et ce sur base des paiements effectués par les organismes de paiement et approuvés par l'ONEM. Le montant des régularisations de 2013 payées en 2014 était ainsi de 18 708 750,22 EUR.

5.3

Gestion des moyens

Tableau 5.3.I
Aperçu de la conjoncture économique et de la ventilation
des moyens depuis 2010

Année	Nombre de faillites avec personnel	Nombre d'emplois perdus	Nombre de travailleurs indemnisés*	Total des indemnités versées par le FFE en EUR	Nombre d'agents du FFE (unités temps plein)
2010	3 629	23 522	18 669	163 858 469,90	75,3
2011	3 751	25 477	21 965	182 381 519,54	74,5
2012	3 950	27 529	22 267	177 959 030,73	73,7
2013	4 322	30 073	24 456	223 110 048,95	73,3
2014	3 960	28 534	25 562	219 543 252,09	70,91

* Pour les chiffres, il est tenu compte du nombre de travailleurs différents. Un travailleur qui perçoit, par exemple, une indemnité de fermeture et des indemnités contractuelles, n'est comptabilisé qu'une seule fois.

Le tableau qui précède contient des données relatives à la conjoncture économique (le nombre de faillites et les pertes d'emploi y afférentes), d'une part, ainsi que des chiffres du Fonds sur les moyens engagés, d'autre part. Pour la première fois depuis la crise économique et financière, le nombre de faillites et de pertes d'emplois est en baisse. En 2014, les faillites ont diminué de 8,38 % par rapport à 2013. Le nombre d'emplois perdus à la suite d'une faillite a diminué de 1 539 unités, soit une baisse de 5,12 % par rapport à 2013. L'année 2014 a ceci de particulier que, par rapport à 2013, 1 106 travailleurs de plus ont pu compter sur une indemnité du Fonds, soit une hausse de + 4,52 %. Le montant total que le Fonds a versé aux travailleurs en 2014 a toutefois

diminué de 1,60 % par rapport à 2013, s'élevant ainsi à 219 543 252,09 EUR. Les moyens en personnel engagés par le Fonds ont continué à diminuer en 2014 pour atteindre 70,91 unités budgétaires. Malgré les économies réalisées au niveau de son effectif, le Fonds a continué à investir dans son personnel et à soutenir ses collaborateurs en organisant des formations, en instaurant de nouvelles méthodes de travail, en adaptant des applications pour les utilisateurs, en offrant la possibilité de télétravailler, en entreprenant des actions dans le cadre des enquêtes de satisfaction, etc.

5.3.1 Moyens financiers

5.3.1.1 Moyens financiers dans le secteur industriel et commercial, les restructurations et les activités extra-statutaires (recettes)

En 2014, les recettes du Fonds ont atteint 508 728 817,35 EUR, un montant dont la ventilation était la suivante:

Tableau 5.3.II
Evolution des moyens financiers du Fonds depuis 2010

Année	Cotisations patronales - financement de 33 % du chômage temporaire + régularisations	Cotisations patronales - tâches classiques + régularisations	Cotisation spéciale de compensation	Récupérations auprès des employeurs et des travailleurs	Interventions de tiers dans les dépenses de fonctionnement	Intérêts	Financement alternatif	Total
2010	205 619 776,43	116 199 484,66	/	33 142 585,74	62 038,03	136 361,58	2 246 000,00	357 406 246,44
2011	262 643 800,00	161 706 600,00	/	41 723 402,00	37 157,03	324 075,22	2 649 000,00	469 084 034,25
2012	241 343 929,72	142 473 780,21	/	31 422 838,48	25 590,74	45 280,48	2 649 000,60	417 960 420,23
2013	233 010 644,96	163 966 368,42	/	35 986 079,44	13 784,00	0,00	3 739 999,40	436 716 876,22
2014	276 254 608,55	196 036 824,16	237 982,41	32 649 654,54	7 747,09	0,00	3 542 000,60	508 728 817,35
Différence (2014/2013)	+ 43 243 963,59	+ 32 070 455,74	+ 237 982,41	- 3 336 424,90	- 6 036,91	/	- 197 998,80	+ 72 011 941,13
Evolution 2014/2013 (en %)	+ 18,56	+ 19,56	/	- 9,27	- 43,80	/	- 5,29	+ 16,49

En 2014, les rentrées du Fonds ont enregistré une hausse de 16,49 % par rapport à 2013, passant de 436 716 876,22 EUR à 508 728 817,35 EUR. Cette augmentation est entièrement due à une augmentation des recettes provenant des cotisations patronales. En revanche, les autres rentrées du FFE, c.-à-d. les montants récupérés auprès des travailleurs et des employeurs, les interventions de tiers dans les dépenses de fonctionnement et le financement alternatif ont diminué. Ces rentrées sont destinées à exécuter les missions légales, mais aussi à couvrir les dépenses du Fonds en termes de personnel, d'équipements et d'installations que l'ONEM met à sa disposition.

Les principales rentrées sont brièvement examinées ci-après:

- **Cotisations en vue du financement des tâches classiques**

Conformément à l'art. 58 de la loi du 26 juin 2002, le Roi peut, après avis du Comité de gestion du Fonds et du CNT, imposer aux employeurs assujettis à cette loi le paiement d'une cotisation dont il fixe le montant.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des taux de cotisations patronales pour les tâches classiques depuis 2010.

Tableau 5.3.III
Taux de cotisations destinés au financement du Fonds

Année	Entreprises avec au moins 20 travailleurs	Entreprises avec moins de 20 travailleurs	Ports et personnel navigant de la pêche en mer	Commerce de combustibles de Flandre orientale
2010	0,19	0,18	0,18	0,06
2011	0,24	0,23	0,23	0,08
2012	0,20	0,19	0,19	0,06
2013	0,23	0,22	0,22	0,07
2014	0,27	0,26	0,26	0,08

Les rentrées provenant des cotisations patronales pour les tâches classiques ont augmenté et sont passées de 163 966 368,42 EUR en 2013 à 196 036 824,16 EUR en 2014. Cette hausse résulte d'une augmentation des taux de cotisations patronales.

- **Cotisations en vue du financement du chômage temporaire**

En vertu de l'article 53 de la loi du 26 juin 2002, le Fonds dispose de ressources provenant des cotisations patronales pour prendre en charge une partie du chômage temporaire pour ouvriers (33 %), force majeure non comprise. En outre, le Fonds prend également en charge 27 % du coût de l'indemnité prévue dans le cadre de la suspension des employés pour manque de travail (loi du 12.04.2011 portant la prolongation des mesures de crise).

Le taux de cotisations de 0,23 % en 2013 est passé à 0,27 % en 2014. Par conséquent, les rentrées provenant de ces cotisations ont enregistré une hausse, passant de 233 010 644,96 EUR en 2013 à 276 254 608,55 EUR en 2014.

- **Cotisation spéciale de compensation due sur les indemnités de rupture des travailleurs**

La loi du 26.12.2013 concernant l'introduction du statut unique entre ouvriers et employés en ce qui concerne les délais de préavis et le jour de carence ainsi que les mesures d'accompagnement (MB 31.12.2013) impose aux employeurs une cotisation spéciale de compensation qui est due sur les indemnités de rupture plus élevées. En 2014, le FFE a reçu un montant de 237 982,41 EUR de la part des organismes de perception compétents.

- **Récupérations auprès des employeurs et des travailleurs**

En ce qui concerne les remboursements dans les dossiers employeurs, le Fonds dépend totalement de la clôture des faillites par les curateurs. Ces derniers procèdent à la clôture et éventuellement au paiement des créanciers, dont le Fonds, après la réalisation des actifs.

En 2014, le Fonds a enregistré un remboursement dans 2 148 dossiers, et ce, pour un montant total de 32 265 639,26 EUR. Par rapport à 2013, il s'agit-là d'une diminution du montant récupéré (- 9,70 %). Le nombre de dossiers dans lesquels un montant a été récupéré a cependant augmenté, passant de 1 763 en 2013 à 2 148 en 2014.

En 2014, un montant de 36 750,00 EUR a été récupéré dans le dossier de restructuration Linopan.

Un montant de 384 015,28 EUR d'allocations indûment versées a été récupéré auprès de travailleurs. Ce qui représente une augmentation de 51,48 % par rapport à 2013.

- **Financement alternatif**

Le Fonds reçoit un financement alternatif de la part de l'État belge à la suite de l'obligation de payer l'indemnité de fermeture aux travailleurs des entreprises qui occupaient en moyenne de 5 à 19 travailleurs (AR du 10.04.2014 fixant pour l'année 2014 la majoration du montant du financement alternatif en vue du financement du Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises, MB du 09.05.2014). En 2014, ce montant s'élevait à 3 542 000,60 EUR.

5.3.1.2 Moyens financiers pour le secteur non marchand et les professions libérales (recettes)

Tableau 5.3.IV
Evolution des moyens du Fonds depuis 2010: secteur non marchand et professions libérales

En 2014, les recettes du Fonds ont atteint 2 258 063,61 EUR, un montant dont la ventilation était la suivante:

Année	Cotisations patronales	Cotisations spéciale de compensation	Récupérations auprès des employeurs et des travailleurs	Intérêts	Total
2010	9 362 092,92	/	25 931,79	51 106,91	9 439 131,62
2011	2 712 452,40	/	6 974,56	143 311,06	2 862 738,02
2012	1 624 358,95	/	22 672,20	13 214,32	1 660 245,47
2013	1 672 283,95	/	31 784,09	0,00	1 704 068,04
2014	1 732 316,54	16 469,47	509 277,60	0,00	2 258 063,61
Différence (2014 /2013)	+ 60 032,59	+ 16 469,47	+ 477 493,51	0,00	+ 553 995,57
Evolution 2014/2013 (en %)	+ 3,59	/	+ 1 502,30	/	+ 32,51

Conformément à l'art. 58 de la loi du 26 juin 2002, le Roi fixe, après avis du Comité particulier du Fonds et du CNT, une cotisation spécifique pour les entreprises n'ayant pas une finalité commerciale ni industrielle. Depuis 2011, le même taux de cotisation de 0,01 % est prélevé sur la masse salariale du secteur non marchand et les professions libérales.

En 2014, le Fonds a reçu un montant total de 1 732 316,54 EUR de cotisations patronales.

En ce qui est des remboursements dans les dossiers employeurs, le Fonds dépend totalement des clôtures des liquidations par les liquidateurs. En 2014, un montant exceptionnel a été récupéré auprès des employeurs, à savoir un montant de 508 027,11 EUR contre 29 853,86 EUR en 2013. Ce montant représente des remboursements dans 11 dossiers. De plus, un montant de 1 250,49 EUR d'indemnités versées indûment a été récupéré auprès des travailleurs.

5.3.2 *Moyens en matière de techniques de gestion*

5.3.2.1 *Suivi des plans stratégique et opérationnel*

En 2012, la mission et la vision du Fonds ont été remises au goût du jour et 3 objectifs stratégiques clairs ont été fixés pour réaliser la vision et la mission dans les années à venir:

1. payer plus rapidement les victimes d'une fermeture;
2. investir dans la qualité;
3. réaliser l'échange électronique de données avec les partenaires.

Les priorités stratégiques ont été transposées dans un plan opérationnel par étapes stipulant comment le Fonds s'y prendra concrètement pour payer plus rapidement les victimes d'une fermeture, comment il investira dans la qualité et comment l'échange électronique de données avec les partenaires aura lieu. Les plans stratégique et opérationnel font l'objet d'un suivi mensuel et sont soumis chaque trimestre à l'Administrateur général, ainsi qu'à son adjoint.

En 2014, dans le cadre du premier objectif stratégique qui est de payer plus rapidement les victimes d'une fermeture, le Fonds a rendu visite à un fonds de garantie étranger pour rechercher de bonnes pratiques en matière de procédures de travail et les implémenter en Belgique de manière à pouvoir effectuer plus rapidement le paiement. En 2015, le Fonds poursuivra la comparaison avec d'autres fonds de garantie étrangers.

En 2014, le deuxième objectif stratégique, à savoir investir dans la qualité est traduit dans le plan opérationnel par un élargissement du contrôle SPC à l'enquête auprès de l'entreprise en faillite et à la récupération d'indemnités payées.

En 2014, pour améliorer la qualité de ses services, le Fonds a continué d'investir dans la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès de ses clients et partenaires. En septembre, le Fonds a évalué la qualité de l'accueil téléphonique en réalisant une enquête téléphonique auprès de 130 clients. En décembre a démarré une enquête visant à évaluer la satisfaction des curateurs concernant le service que le Fonds leur dispense. Les résultats de ces enquêtes seront analysés en 2015 et serviront de base à des actions d'amélioration.

La principale réalisation en 2014 en ce qui concerne le troisième et dernier objectif stratégique, à savoir la mise au point d'un échange électronique de données avec des partenaires, consistait en l'élargissement de la possibilité de réponse électronique pour les syndicats à propos de questions ayant trait aux formulaires de demande (F1). Le gestionnaire de dossier est désormais averti par e-mail et obtient dans l'application Internet, un aperçu des questions en suspens. Il peut répondre aux questions, envoyer la réponse en ligne et étayer celle-ci au moyen de pièces justificatives chargées en annexes. Ces réponses se retrouvent dans le workflow automatique du Fonds dans un délai de cinq minutes.

5.3.2.2

Respect des engagements du contrat d'administration

Le respect des normes fixées dans le contrat d'administration conclu entre l'État et l'ONEM concernant les missions du Fonds, est mesuré à l'aide de tableaux de bord et d'instruments de suivi.

En ce qui concerne les enquêtes relatives à l'applicabilité de la loi relative aux fermetures d'entreprises (art. 30), le Fonds atteint avec 94,65 %, largement la norme fixée dans le contrat d'administration, à savoir soumettre pour décision au Comité de gestion au moins 80 % des dossiers dans un délai de 10 mois à dater de la faillite.

En 2014, la norme de 95 % fixée pour le paiement de l'indemnité de fermeture dans les deux mois suivant la décision du Comité de gestion (art. 31, alinéa 1^{er}, 1), a, avec une moyenne de 99,88 %, été largement respectée. Grâce à une simplification des procédures de travail, la majorité des indemnités de fermeture peut être payée lors du premier versement qui suit la décision du Comité de gestion.

Dans le contrat d'administration (art. 31, alinéa 1^{er}, 2), il est prévu que, pour le paiement des indemnités contractuelles, 95 % des travailleurs soient payés dans un délai de 2 mois après la décision du Comité de gestion et après la réception d'une demande complète. Cette norme a été largement atteinte avec une moyenne de 97,99 %.

La norme de 99 % (art.31, al.2) pour le paiement du complément d'entreprise dans les 60 jours suivant la réception de la demande a été respectée puisque le Fonds a payé dans le délai prévu pour 99,78 % des cas.



5.3.3

Moyens sur le plan de l'informatique et des applications

Les développements et réalisations dans le domaine informatique s'inscrivent dans le cadre du projet stratégique Business Process Reengineering (BPR) ICT, où les procédures informatiques sont fondamentalement et radicalement remaniées pour apporter d'importantes améliorations dans l'organisation. Avec ce projet, qui court sur plusieurs années, le Fonds souhaite optimiser l'efficacité, la transparence ainsi que la convivialité des applications informatiques, et ce tant pour le client interne que pour le client externe.

Le projet comporte 3 volets:

1. l'optimisation des applications utilisées par les collaborateurs du Fonds (client interne);
2. l'élargissement des applications e-government destinées aux clients externes (travailleurs, syndicats, curateurs);
3. l'intégration automatique de données des banques de données de l'ONEM et de l'extérieur.

Dans le cadre de l'optimisation des applications internes, la base de données ACCESS utilisée anciennement par le service Réglementation pour la gestion des actions judiciaires a été remplacée par un nouveau module dans la banque centrale de données du Fonds. Avec ce nouveau module, la gestion des actions judiciaires est intégrée dans la banque centrale de données du Fonds et s'avère beaucoup plus conviviale, lisible et fonctionnelle.

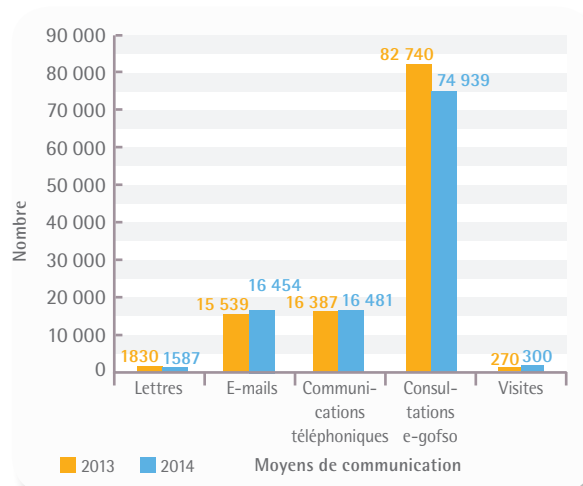
En ce qui concerne les applications e-gouvernement, la possibilité offerte aux curateurs de répondre en ligne aux questions posées par le Fonds à propos d'un dossier individuel d'un travailleur, ainsi que d'envoyer la réponse par voie électronique, a été élargie aux syndicats.

5.3.4 Information et communication

Afin que les gestionnaires de dossier des services de production puissent traiter efficacement et en toute quiétude les dossiers de fermeture, le Fonds dispose d'un point de contact central pour les questions du monde extérieur. Le service Clients se charge de répondre quotidiennement aux questions des travailleurs sur l'état de leur dossier, et ce principalement par téléphone et par e-mail. En 2014, les collaborateurs du service Clients ont traité 16 454 e-mails (+ 6 % par rapport à 2013) et 16 481 appels téléphoniques (+ 0,57 % par rapport à 2013).

Le graphique 5.3.1 fait apparaître que le client écrit moins souvent un courrier ou se rend moins souvent au Fonds pour obtenir des informations. L'application Internet e-gofso, qui permet au travailleur d'accéder à son dossier de fermeture en ligne dans un environnement sécurisé, a été consultée à 74 939 reprises et reste, malgré la légère baisse par rapport à 2013 (- 9,43 %), la manière la plus populaire d'obtenir des informations sur l'état d'avancement d'un dossier. Pour les organisations représentatives des travailleurs, l'application Internet est un outil utilisé fréquemment pour recueillir des informations sur les dossiers de fermeture de leurs membres.

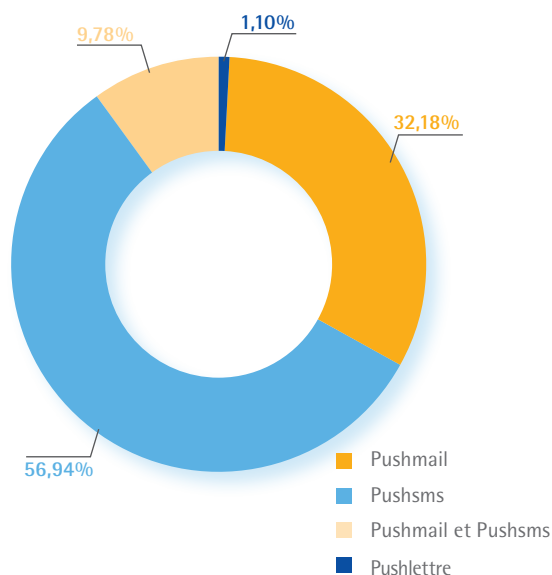
Graphique 5.3.1
Quel moyen de communication le client utilise-t-il pour être informé de l'état d'avancement de son dossier de fermeture?



Le Fonds n'attend pas seulement les questions des clients, mais leur offre également la possibilité d'être informés de manière proactive lorsque des modifications importantes sont apportées dans leur dossier (par exemple, lorsqu'il manque des informations pour pouvoir compléter un dossier, lorsqu'une décision est prise, lorsqu'un paiement est effectué, ...). Pour combler le fossé qui existe au niveau de l'information entre le travailleur disposant d'Internet et le travailleur n'y ayant pas accès, le Fonds offre la possibilité de suivre un dossier de fermeture de différentes manières (par courrier, par SMS ou par e-mail).

Fin 2014, le Fonds dénombrait 37 342 travailleurs désireux d'être informés de manière proactive à propos des modifications importantes apportées à leur dossier de fermeture (suivi de dossier). Environ 36,13 % des travailleurs ayant introduit un formulaire de demande (F1) en 2014, ont opté pour un suivi de dossier proactif. Plus de la moitié (56,94 %) d'entre eux ont préféré suivre leur dossier par SMS. En outre, 32,18 % ont souhaité être informés par le biais de la consultation en ligne et d'e-mails. Environ 9,78 % des travailleurs ont choisi d'être informés tant par SMS que par e-mail, et ce à chaque fois qu'une modification importante est apportée dans leur dossier de fermeture.

Graphique 5.3.II
Ventilation en pourcentage des différentes manières
d'être informé de manière



L'application Internet (e-gofso) en vue de consulter des dossiers de fermeture en ligne, a été élargie, en novembre 2014, pour les organisations représentatives des travailleurs permettant une réponse électronique aux questions relatives aux formulaires de demande (F1). Le gestionnaire de dossier est averti par un pushmail lorsqu'il y a des questions sur un formulaire de demande d'un travailleur. Il peut ensuite consulter un aperçu des questions dans l'application Internet, ainsi que répondre et envoyer la réponse en ligne. En outre, il peut étayer sa réponse en chargeant des annexes. Cinq minutes plus tard, la réponse se retrouve déjà automatiquement dans le workflow du service compétent.

Les enquêtes de satisfaction effectuées régulièrement auprès de différents groupes cibles de clients et de partenaires, révèlent également que le Fonds accorde beaucoup d'importance à l'orientation-client. A la fin de l'année 2014, le Fonds a évalué le taux de satisfaction de son service auprès des curateurs et, en septembre, la qualité du service téléphonique a été évaluée (cf. supra).

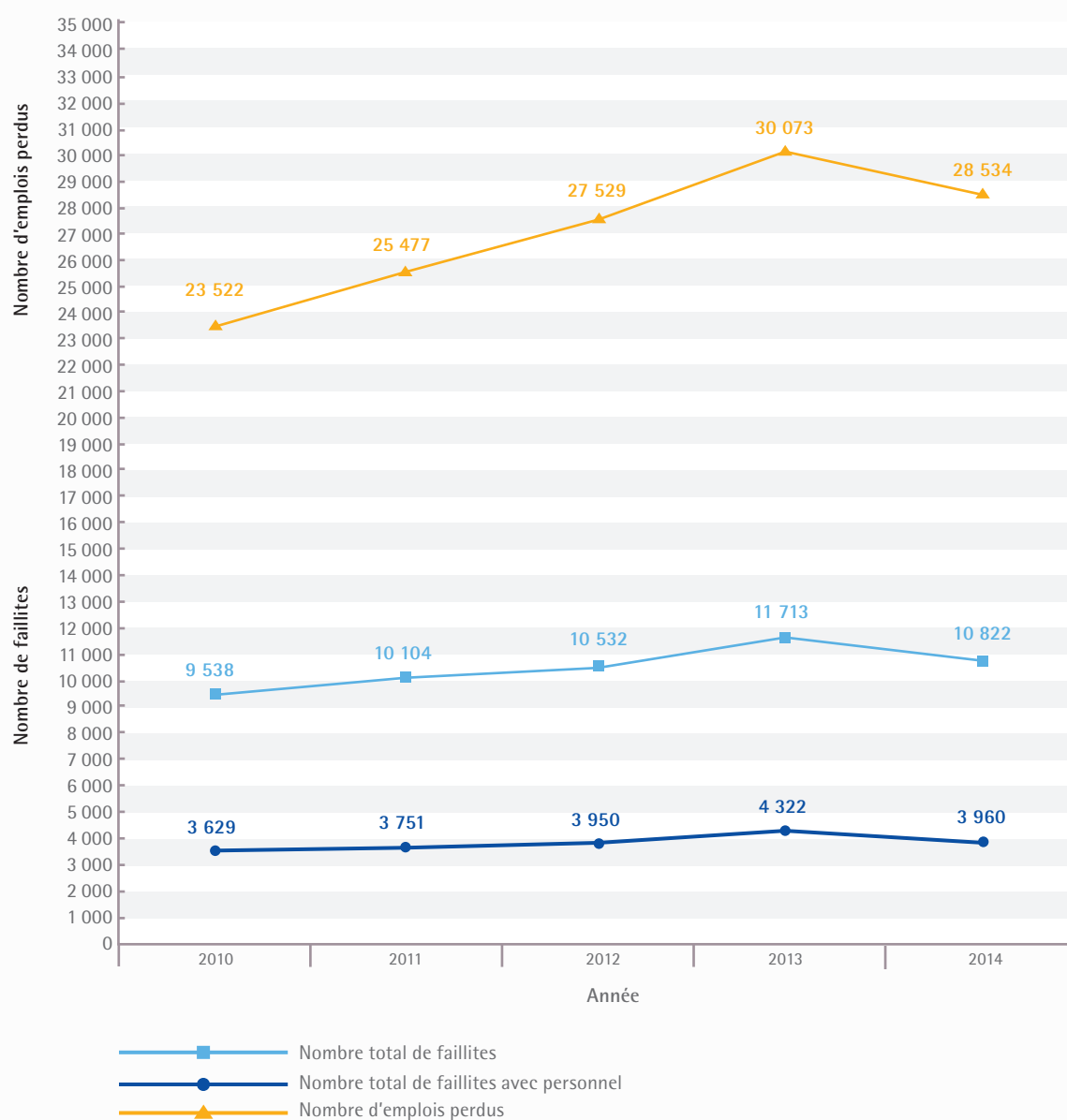
5.3.5

Statistiques sur les pertes d'emploi consécutives à une faillite

Chaque mois, le Fonds publie sur le site web de l'ONEM des statistiques dynamiques sur le nombre de faillites d'entreprises occupant du personnel et sur le nombre de pertes d'emplois entraînées par ces faillites. Ces statistiques servent également à l'élaboration des prévisions budgétaires. Le graphique et les tableaux ci-dessous donnent un aperçu de l'évolution du nombre de faillites, de pertes d'emplois et de leur ventilation par secteur et par Région.

Graphique 5.3.III

Evolution du nombre total de faillites, de faillites occupant du personnel et de pertes d'emplois pour la période 2010-2014



Pour la première fois depuis la crise économique et financière, le nombre de faillites et la perte d'emplois qui y est associée sont de nouveau à la baisse. En 2014, 10 822 entreprises ont fait faillite (- 7,61 % par rapport à 2013) dans lesquelles 3 960 membres du personnel ont été occupés (- 8,38 %). La perte d'emplois résultant d'une faillite a de nouveau diminué en 2014 sous le cap des 30 000 pour arriver à 28 534 emplois perdus (- 5,12 % par rapport à 2013).

Les faillites les plus remarquables de 2014 sont Ideal-services (239 emplois perdus), Facility Services (239 emplois perdus), Salto Marketing Industries (223 emplois perdus), Retrain (218 emplois perdus), 3 D Services (213 emplois perdus).

Tableau 5.3.V
Pertes d'emplois consécutives à des faillites par secteur
de 2010 à 2014 inclus

Par secteur		Agriculture, sylviculture, chasse et pêche	Extraction de minéraux	Industrie transformatrice	Electricité, gaz et eau	Construction	Commerce, banques et assurances	Transport et communication	Services	Autres	Total
2010		445	14	3 934	4	5 997	7 036	1 748	3 994	350	23 522
2011		383	4	3 905	7	4 902	7 642	2 429	5 843	362	25 477
2012		353	0	5 101	1	5 067	8 750	1 771	5 733	753	27 529
2013		411	7	3 900	0	5 907	9 603	1 810	7 976	459	30 073
2014		422	4	4 621	2	5 200	8 991	1 505	7 291	498	28 534
Différence 2014/2013		+ 11	- 3	+ 721	+ 2	- 707	- 612	- 305	- 685	+ 39	- 1 539
Evolution 2014/2013 (en %)		+ 2,68	- 0,73	+ 18,49	+ 0,05	- 18,13	- 15,69	- 7,82	- 17,56	+ 1,00	- 39,46
Part (en %)	2013	1,37	0,02	12,97	0,00	19,64	31,93	6,02	26,52	1,53	100,00
	2014	1,48	0,01	16,19	0,00	18,22	31,51	5,27	25,55	1,75	100,00
	Différence 2014/2013	+ 0,11	- 0,01	+ 3,23	0,00	- 1,42	- 0,42	- 0,74	- 0,97	+ 0,22	+ 0,11

La diminution des pertes d'emplois (- 39,46 %) par rapport à 2013 est principalement due à une baisse des pertes d'emplois dans les grands secteurs: construction (- 707 emplois perdus), services (- 685 emplois perdus) et commerce, banques et assurances (- 612 emplois perdus). Le secteur de l'industrie transformatrice est, par contre, caractérisée par une augmentation des pertes d'emplois de 3 900 en 2013 à 4 621 en 2014 (+ 18,49 %).

Le secteur du commerce, des banques et des assurances demeure le secteur le plus touché en 2014, avec 8 991 emplois perdus à la suite d'une faillite et il représente, avec le secteur des services, presque 60 % des pertes d'emplois totales en 2014

Tableau 5.3.VI
Pertes d'emplois consécutives à des faillites par
province et Région de 2010 à 2014 inclus

Par province		Anvers	Bruxelles	Hainaut	Limbourg	Liège	Luxembourg	Namur	Flandre orientale	Brabant flamand	Brabant wallon	Flandre occidentale	Total
	2010	4 171	3822	3 451	1 442	2 711	247	1 016	2 347	1 257	1 417	1 641	23 522
	2011	4 116	5 219	3 776	2 158	2 534	237	782	2 386	1 346	1 140	1 783	25 477
	2012	4 896	5 238	3 697	2 059	2 417	231	656	2 917	1 614	1 901	1 903	27 529
	2013	5 677	5 025	3 847	2 724	3 034	377	1 198	3 447	1 468	1 227	2 049	30 073
	2014	5 730	6 200	3 905	1 843	2 278	305	1 005	2 301	1 238	1 433	2 296	28 534
	Différence 2014/2013	+ 53	+ 1 175	+ 58	- 881	- 756	- 72	- 193	- 1 146	- 230	+ 206	+ 247	- 1 539
	Evolution 2014/2013 (en %)	+ 0,93	+ 23,38	+ 1,51	- 32,34	- 24,92	- 19,10	- 16,11	- 33,25	- 15,67	+ 16,79	+ 12,05	- 5,12
Par Région		Flandre				Wallonie				Bruxelles			Total
	2010	10 858				8 842				3 822			23 522
	2011	11 789				8 469				5 219			25 477
	2012	13 389				8 902				5 238			27 529
	2013	15 365				9 683				5 025			30 073
	2014	13 408				8 926				6 200			28 534
	Différence 2014/2013	- 1 957				- 757				+ 1 175			- 1 539
	Evolution 2014/2013 (en %)	- 12,74				- 7,82				+ 23,38			- 5,12
Proportionnel (en %)	2013	51,09				32,20				16,71			100,00
	2014	46,99				31,28				21,73			100,00
	Différence 2014/2013	- 4,10				- 0,92				+ 5,02			

Par rapport à 2013, les pertes d'emplois ont diminué en 2014 tant en Flandre qu'en Wallonie, et ce contrairement à la Région de Bruxelles-Capitale où la perte d'emplois a augmenté de 23,38 % (+ 1 175 emplois perdus). Malgré sa baisse en 2014, le centre de gravité pour les pertes d'emplois continue de se situer en Flandre avec 13 408 personnes qui ont perdu leur emploi (- 12,74 % par rapport à 2013). Une même tendance positive est à noter en Wallonie où les pertes d'emploi ont également diminué, passant de 9 683 emplois perdus en 2013 à 8 926 en 2014 (- 7,82 %).

L'évolution positive en Région flamande est essentiellement due à l'importante baisse des pertes d'emplois en Flandre orientale (- 33,25 %, soit - 1 146 emplois perdus) et au Limbourg (- 32,34 %, soit - 881 emplois perdus). Dans le Brabant flamand, les pertes d'emplois ont également diminué de - 15,67 % par rapport à 2013. C'est uniquement en Flandre occidentale et à Anvers que nous constatons une augmentation du nombre de personnes ayant perdu leur emploi à la suite d'une faillite. En Flandre, la perte d'emplois la plus élevée (5 730) se situe à Anvers.

La Région wallonne suit la tendance positive de la Région flamande où, en 2014, les pertes d'emplois ont diminué par rapport en 2013 dans les provinces de Liège (- 24,92 %, soit - 756 emplois perdus), de Namur (- 16,11 %, soit - 193 emplois perdus) et du Luxembourg (- 19,10 %, soit - 72 emplois perdus). Dans le Brabant wallon et dans le Hainaut, nous constatons une augmentation des pertes d'emplois contrairement aux autres provinces. Le nombre d'emplois qui ont été mis sur la sellette dans le Hainaut (3 905) représente la majeure partie des emplois perdus dans la Région wallonne.

A Bruxelles, les pertes d'emplois ont par contre augmenté de 23,38 % et 6 200 travailleurs ont été victimes d'une faillite. Il y a toutefois lieu de signaler que le Fonds attribue le nombre de postes de travail perdus à la province ou à la Région où le Tribunal de commerce compétent déclare la faillite sur la base du siège social de l'entreprise. De nombreuses entreprises ont leur siège social établi à Bruxelles.

Liste des abréviations



AC	Administration centrale
ACCO	Coopérative d'activités
ACS	Agents contractuels subventionnés
ADG	Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
ADMB	Algemeen Dienstbetoon voor Middenstandsberoepen
AG	Arrêté du Gouvernement
AGR	Allocation de garantie de revenus
AISS	Association internationale de la Sécurité sociale (ISSA en anglais)
ALE	Agence Locale pour l'Emploi
AM	Arrêté ministériel
APE	Aides à la promotion de l'emploi
AR	Arrêté royal
Art.	Article
BBZ	Bureau Belgische Zaken
BC	Bureau du chômage
BCP	Business Continuity Plan
BCSS	Banque Carrefour de la Sécurité sociale
BFP	Bureau fédéral du Plan
BNB	Banque nationale de Belgique
BPR	Business Process Reengineering
CAF	Common Assessment Framework
CAN	Commission Administrative Nationale
CAPAC	Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage
Cass.	Cassation
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CC	Chômage complet
CCB	Comité de concertation de base
CCI-DE	Chômeur complet indemnisé demandeur d'emploi
CCI-NDE	Chômeur complet indemnisé non demandeur d'emploi
CCSP	Centrale Chrétienne des Services Publics
CCT	Convention collective de Travail
CECA	Communauté Européenne du Charbon et de l'Acier
CGSLB	Confédération Générale des Syndicats Libéraux de Belgique
CGSP	Centrale Générale des Services Publics
CIC	Comité intermédiaire de concertation

CIN	Collège intermutualiste national
CLB	Centra voor Leerlingenbegeleiding
CLS	Contrôle des lois sociales
CNF	Centre National de Formation
CNT	Conseil national du travail
CPAS	Centre public d'Action sociale
CSC	Confédération des Syndicats Chrétiens
CT	Chômage temporaire/Crédit-temps
CTIF	Cellule de Traitement des Informations financières
DEDA	Demandeur d'allocations
DGSIE	Direction générale Statistique et Information économique
DMFA	Déclaration multifonctionnelle
DRS	Déclaration de risque social
EFQM	European Foundation for Quality Management
EFT	Enquête sur les forces de travail
E-gov	E-government
EIPA	European Institute for Public Administration
EIS	Executive Information System
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
EPM	Expenditure Performance Management
ES	Emploi-services
ESS	Enseignement secondaire supérieur
ETP	Equivalent à temps plein
EV	En vigueur
FFE	Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises
FGTB	Fédération Générale du Travail de Belgique
Forem	Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi
FP	Formation professionnelle
GAK	Gemeenschappelijk Administratiekantoor
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
HIVA	Hoger Instituut voor de Arbeid
HRM	Human Resources management
IBFFP	Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle
IC/CT	Interruption de carrière/crédit-temps
ICN	Institut des Comptes nationaux
ICP	Interruption de la carrière professionnelle
IDE	Inscription comme demandeur d'emploi
IFA	Institut de Formation de l'Administration fédérale
IGSS	Inspection générale de la Sécurité Sociale au Grand-Duché de Luxembourg
INAMI	Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité
INASTI	Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
INS	Institut national de Statistique

IPSS	Institutions publiques de Sécurité sociale
ISSA	International Social Security Association (en français: AISS)
IVR	Interactive Voice Recorder
L	Loi
LATG	Loon en Arbeidstijdgegevensbank
MB	Moniteur belge
METS	Methodology Team Support
MFP	Imprimantes multifonctionnelles
MISUS	Management Information System for Unemployment Services
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Economique
ONAFTS	Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés
ONEM	Office national de l'Emploi
ONP	Office national des Pensions
ONSS	Office national de Sécurité Sociale
ONSSAPL	Office national de Sécurité sociale des administrations provinciales et locales
ONVA	Office national des Vacances annuelles
OP	Organisme de paiement
PAA	Plan d'action annuel
PEP	Première expérience professionnelle
PIB	Produit intérieur brut
PLOT	Plaatselijke Loketten voor Tewerkstelling
PO	Plan opérationnel
ProMES	Productivity Measurement and Enhancement System
PTP	Programme de transition professionnelle
RCC	Régime de chômage avec complément d'entreprise
RGPT	Règlement général pour la protection du travail
RGTI	Répertoire général des travailleurs indépendants
RMMMG	Revenu minimum mensuel moyen garanti
RIO	RVA Intranet ONEM
RTM	Régie des Transports Maritime
SA	Société anonyme
SCC	Service Central de Contrôle
SDI	Salle de direction informatisée
SECAL	Service de récupération des créances alimentaires
SED	Structured Electronic Documents
Selor	Bureau de Sélection de l'Administration fédérale
SEPP	Service externe de prévention et protection
SINE	Programmes dans l'économie sociale d'insertion
SIPP	Service Interne de Prévention et Protection
SIRS	Service d'information et de recherche sociale
SES	Service d'Etudes et de la Statistique de la Région wallonne
SLFP	Syndicat Libéral de la Fonction Publique
SME	Système de management environnemental

SPC	Statistical Process Control
SPF	Service Public Fédéral
SPP	Service public de programmation
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité
UAM	User Access Management
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (Pays-Bas)
VOIP	Voice Over Internet Protocol

